

**MOHU BUDAPEST
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében
végzett szolgáltatás tárgyában

HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA:

2024. július 01.

Tartalom

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ	4
1) AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK, TÁRGYA, HATÁLYA ÉS KÖZZÉTÉTELE	4
1.1 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÁRGYA.....	4
1.2 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TERÜLETI, SZEMÉLYI ÉS IDŐBELI HATÁLYA	4
1.3 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KÖZZÉTÉTELE, ÉRTELMEZÉSE	5
2) RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK	5
2.1 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKBEN HIVATKOZOTT JOGSZABÁLYOK	5
2.2 FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK	5
II. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG IGÉNYBEVÉTELÉNEK SZABÁLYAI.....	10
3) A KONCESSZIÓS TÁRSASÁG/MOHU BUDAPEST ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTTI JOGVISZONY ..	10
3.1 JOGVISZONY LÉTREJÖTTE	10
4) A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KÖRÉBE TARTOZÓ SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYINTÉZÉS	11
4.1. ÜGYINTÉZÉSHEZ SZÜKSÉGES IGAZOLÁSOK	11
4.2. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG IGÉNYBEVÉTELÉNEK BEJELENTÉSE	12
4.3. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG IGÉNYBEVÉTELE BEJELENTÉSÉNEK ELMULASZTÁSA, KÉSEDELME	13
4.4. INGATLANHASZNÁLÓ SZEMÉLYÉNEK VÁLTOZÁSA.....	14
4.5. ADATVÁLTOZÁSOK ÉS AZOK BEJELENTÉSÉNEK ELMULASZTÁSA, KÉSEDELME.....	16
4.6. A TÁRSASHÁZI KÖZÖS KÉPVISELŐ/LAKÁSSZÖVETKEZET KÉPVISELŐJÉNEK VÁLTOZÁSA ..	16
4.7. LEVELEZÉSI/ÉRTESÍTÉSI CÍMVÁLTOZÁS	16
4.8. SZOLGÁLTATÁSI TARTALOM MÓDOSÍTÁSA.....	16
4.9. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG SZÜNETELÉSE	17
4.10. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG ÚJRAINDÍTÁSA	19
4.11. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG MEGSZÜNTETÉSE	19
4.12. DÍJAK, SZÁMLÁZÁS.....	20
4.13. KÁRTÉRÍTÉS, EDÉNY JAVÍTÁS ÉS PÓTLÁS	21
III. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG NYÚJTÁSÁNAK SZABÁLYAI.....	23
5) FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	23
5.1. MOHU BUDAPEST FŐBB JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	23
5.2. ÜGYFÉL FŐBB JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	24
6) HULLADÉK GYŰJTÉSÉRE SZOLGÁLÓ EDÉNY ÉS HULLADÉKGYŰJTŐ ZSÁK	25
6.1. HULLADÉKGYŰJTŐ EDÉNY.....	25

6.2. HULLADÉKGYŰJTŐ ZSÁK.....	25
6.3. EDÉNY BIZTOSÍTÁSA	26
7) KIHELYEZHETŐ HULLADÉK TÍPUSA ÉS MENNYISÉGE, SZÁLLÍTÁS MEGTAGADÁSA	26
7.1. KIHELYEZHETŐ HULLADÉKOK TÍPUSA ÉS MENNYISÉGE.....	26
7.2. MINŐSÉGI ELTÉRÉS	27
7.3. MENNYISÉG TÚLLÉPÉSE	28
7.4. HULLADÉK ELSZÁLLÍTÁSÁNAK MEGTAGADÁSA.....	28
8) GYŰJTÉSI MÓD ÉS GYAKORISÁG	29
9) GYŰJTÉS GYAKORISÁGA	29
10) GYŰJTŐJÁRATOK	30
11) HULLADÉKGYŰJTŐ SZIGETEK	31
12) HULLADÉKGYŰJTŐ UDVAROK	31
13) SZEMLÉLETFORMÁLÓ ÉS ÚJRAHASZNÁLATI KÖZPONTOK (SZÚK).....	32
14) A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KÖRÉBE TARTOZÓ SZOLGÁLTATÁSOK	32
14.1. INGATLANHASZNÁLÓK VEGYES TELEPÜLÉSI HULLADÉKÁNAK GYŰJTÉSE ÉS SZÁLLÍTÁSA	33
14.2. INGATLANHASZNÁLÓK ELKÜLÖNÍTETTEN GYŰJTÖTT HULLADÉKÁNAK GYŰJTÉSE ÉS SZÁLLÍTÁSA	33
14.3. IDŐLEGESEN HASZNÁLT INGATLANOKRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS SZABÁLYOK	34
I. ÜGYFÉLKAPCSOLATOK RENDJE ÉS ADATVÉDELEM	34
15) ÜGYFÉLKAPCSOLATOK RENDJE ÉS ADATVÉDELEM	34
15.1. ÜGYFÉLSZOLGÁLTATOK MŰKÖDÉSE.....	34
15.2. KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL	40
15.3. ADATVÉDELEM.....	41

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

A MOHU BUDAPEST ZRT. BEMUTATÁSA

2023. július 1-jétől a hulladékgazdálkodási tevékenység - kikerülve az önkormányzati feladatok közül - állami közfeladattá vált, így annak hatékonyabb ellátása és koordinálása új, koncessziós modellben valósul meg. Az állami hulladékgazdálkodási közfeladatot a hulladékgazdálkodási koncessziós pályázatot elnyerő MOL Nyrt., mint Koncesszor (a továbbiakban **Koncesszor**) által alapított MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. (a továbbiakban **Koncessziós Társaság**) látja el Magyarországon kizárólagos joggal.

A MOHU BUDAPEST Zártkörűen Működő Részvénytársaság (jelen ÁSZF-ben **MOHU BUDAPEST**) a Koncesszor és a – korábbi koncesszori alvállalkozó – BKM Nonprofit Zrt. (székhelye: 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31., cégjegyzékszám: Cg. 01-10-042582, továbbiakban **Budapesti Közművek**), mint részvényesek által az állami hulladékgazdálkodási közfeladatok Budapest Térség Régióban történő ellátására alapított társaság.

A MOHU BUDAPEST az állami hulladékgazdálkodási közfeladat körébe tartozó hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység ellátásában, mint régiókoordinátor vesz részt.

A MOHU BUDAPEST Zrt. adatai:

Cégnév: MOHU BUDAPEST Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített cégnév: MOHU BUDAPEST Zrt.

Székhely: 1081 Budapest, Alföldi u. 7.

Cégjegyzékszám: 01-10-142370

Adószám: 32295810-2-43

PF.: 1439 Budapest, Pf. 638.

Web: <https://mohubudapest.hu/>

E-mail: info@mohubudapest.hu

1) AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK, TÁRGYA, HATÁLYA ÉS KÖZZÉTÉTELE

1.1 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÁRGYA

A MOHU BUDAPEST, mint területi szolgáltatói általános szerződési feltétele (továbbiakban: ÁSZF) szabályozza:

- a) a MOHU BUDAPEST, mint a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (Ht.) 2. § (1) bekezdés 36g. pontjában meghatározott koncesszori alvállalkozó és a Koncessziós Társaság között kötött szerződésekben foglaltak alapján a Ht. 2.§ (1) bekezdés 26c. pontjában meghatározott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységét [**hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység**],
- b) továbbá a MOHU BUDAPEST és a szolgáltatást igénybe vevő viszonyát, meghatározza a MOHU BUDAPEST, valamint a szolgáltatást igénybe vevő kötelezettségeit és jogait, az elszámolás rendjét, továbbá a MOHU BUDAPEST-nek a szolgáltatást igénybe vevővel, a fogyasztóvédelmi hatósággal és az egyes társadalmi érdekképviseleti szervezetekkel való együttműködését.

1.2 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TERÜLETI, SZEMÉLYI ÉS IDŐBELI HATÁLYA

Jelen ÁSZF hatálya a MOHU BUDAPEST jelen ÁSZF-ben foglalt hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységével érintett működési területre (MOHU BUDAPEST Működési területe), illetve a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység

tárgyában a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt-vel jogviszonyban álló és a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatásokat igénybe vevő jogalanyokra terjed ki.

Az ÁSZF – amennyiben az ÁSZF eltérően nem rendelkezik – a közzététele napján lép hatályba és határozatlan időre kell alkalmazni.

1.3 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KÖZZÉTÉTELE, ÉRTELMEZÉSE

A MOHU BUDAPEST az ÁSZF-et az ügyfélszolgálatain könnyen hozzáférhető helyen kifüggeszti, valamint a honlapján is közzéteszi.

A jelen ÁSZF rendelkezései a Koncessziós Társaság Általános Szerződéses Feltételeivel (www.mohu.hu) összhangban értelmezendők és alkalmazandók. Amennyiben a Koncessziós Társaság Általános Szerződéses Feltételeiben és a MOHU BUDAPEST jelen ÁSZF-jében foglaltak között ellentmondás áll fenn, a Koncessziós Társaság Általános Szerződéses Feltételeiben foglaltakat kell irányadónak tekinteni (www.mohu.hu).

Az ÁSZF a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevővel igénybevételeivel ráutaló magatartással elfogadottnak tekintendő.

A jelen ÁSZF-ben – a MOHU BUDAPEST honlapjára történő hivatkozással megjelölt – információk a www.mohubudapest.hu honlapon keresztül, valamint az ügyfélszolgálatokon érhetők el.

2) RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

2.1 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKBEN HIVATKOZOTT JOGSZABÁLYOK

Bio Korm. rend.: a biológiailag lebomló hulladék képződésének megelőzésére vonatkozó tevékenységekről, a biológiailag lebomló hulladékkal kapcsolatos hulladékgazdálkodási tevékenységek részletes szabályairól és a biohulladékból előállított komposzt osztályozásának szabályairól szóló 559/2023. (XII. 14.) Korm. rendelet;

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

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

GDPR: az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről

Ht: a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény

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

Lszt.: a lakásszövetkezetekről szóló 2004. évi CXV. törvény;

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

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

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

2.2 FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

- 1. Állami hulladékgazdálkodási közfeladat:** Ht. 2.§ (1) bekezdés 27b. pontja alapján a hulladékgazdálkodási intézményi résztvevővel és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevővel együttesen.
- 2. ÁSZF:** a MOHU BUDAPEST hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevővel keretében végzett szolgáltatás nyújtására vonatkozó általános szerződési feltételei;

3. **Bejelentő:** aki bejelenti a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételét, de még nem Ügyfél.
4. **Biohulladék:** Ht. 2.§ (1) bekezdés 3. pontja alapján 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.
5. **Egyedi szerződés:** hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos írásbeli szerződés, melyet a MOHU BUDAPEST (a Koncesszori Alvállalkozói jogviszonyt biztosító szerződésében foglalt keretek között) jogosult megkötni az ingatlanhasználóval vagy a közterület-használati hozzájárulás jogosultjával, jellemzően a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységhez kapcsolódó egyedi igény ellátásra irányul.
6. **Egyéni előfizető:** a társasházban vagy lakásszövetkezetben található ingatlanok (albetétek) egyes – természetes személy vagy nem természetes személy – ingatlanhasználói, mint önálló előfizetők.
7. **Elkülönítetten gyűjtött hulladék:** a Ht. 2.§ (1) bekezdés 6. pontja alapján 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.
8. **Előtömörített/tömörített hulladék:** hulladékgyűjtő edényben öntömörítős vagy telepített tömörítő présfejes konténerben elhelyezett hulladék az eredeti térfogathoz képest 1:3,5 vagy 1:1,5 tömörítési arányban került tömörítésre (előkezelésre);
 - a) 6 m³-esnél kisebb gyűjtőedény (öntömörítős, vagy telepített tömörítőfejes konténer) esetében legfeljebb 3 tonna,
 - b) 6 és 8 m³ közötti gyűjtőedény (öntömörítős, vagy telepített tömörítőfejes konténer) esetében legfeljebb 4 tonna,
 - c) 9 és 15 m³ közötti gyűjtőedény (öntömörítős, vagy telepített tömörítőfejes konténer) esetében legfeljebb 6 tonna,
 - d) 16 és 23 m³ közötti gyűjtőedény (öntömörítős, vagy telepített tömörítőfejes konténer) esetében legfeljebb 8 tonna,
 - e) 24 m³-es, vagy ettől nagyobb úrtartalmú gyűjtőedény (öntömörítős, vagy telepített tömörítőfejes) konténer esetében legfeljebb 12 tonna,
 - f) előtömörített hulladék esetén az a)-e) pontokban meghatározottak legfeljebb másfélszerese lehet.
9. **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.
10. **Fogyasztói jogvita:** a Fgytv. alapján fogyasztónak minősülő ügyfél és a MOHU BUDAPEST közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a Fgytv. alapján fogyasztónak minősülő ügyfél és a MOHU BUDAPEST között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a

termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy.

- 11. Gazdálkodó szervezet:** a Ht. 2.§ (1) bekezdés 15. pontja szerint a polgári perrendtartásról szóló törvényben (Pp.) meghatározott gazdálkodó szervezet, ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre.

A Pp. 7. § (1) bekezdése 6. pontja értelmében a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi társulás, a szövetkezet, a lakásszövetkezet, az európai szövetkezet, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, a külföldi székhelyű vállalat magyarországi fióktelepe, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó, emellett gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataiban az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv, jogszabály alapján a költségvetési szervek gazdálkodására vonatkozó szabályokat alkalmazó egyéb jogi személy, az egyesület, a köztestület, valamint az alapítvány gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataira is a gazdálkodó szervezetre vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.

- 12. Gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó:** jelen ÁSZF-ben említve – a lakásszövetkezeten kívül – az eredeti hulladéktermelő gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó, amelynek tevékenysége során hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőként tartozó hulladék képződik és amely a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőként igénybevétele köteles és amelynek a MOHU BUDAPEST rendelkezésére áll.

- 13. Gyűjtőedény:** a Ht. 2.§ (1) bekezdés 18. pontja szerint szabványos mérettel rendelkező hulladékgyűjtő edényzet, hulladékgyűjtő zsák, valamint az elkülönített hulladékgyűjtés céljából üzemeltetett eszköz, berendezés.

- 14. Háztartási hulladék:** a Ht. 2.§ (1) bekezdés 21. pontja 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 textil hulladékot, csomagolási hulladékot, elektromos és elektronikus berendezések hulladékait, elem- és akkumulátor hulladékot, továbbá a lomhulladékot, így különösen a matracokat és bútorokat.

- 15. Háztartási hulladékhoz hasonló hulladék:** a Ht. 2.§ (1) bekezdés 22. pontja szerint az a vegyes, illetve elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely a háztartáson kívül képződik, és jellegében, összetételében a háztartási hulladékhoz hasonló, így különösen a kiskereskedelem, közigazgatásból, oktatásból, egészségügyi szolgáltatásokból, szállásadásból, étkeztetésből, valamint egyéb hasonló szolgáltatásokból és tevékenységekből származó hulladék.

- 16. Hulladékgazdálkodás:** a Ht. 2.§ (1) bekezdés 26. pontja szerint a hulladék gyűjtése, szállítása, kezelése, az ilyen műveletek felügyelete, a kereskedőként, közvetítőként vagy közvetítő szervezetként végzett tevékenység, a hulladékgazdálkodási létesítmények és berendezések üzemeltetése, valamint a hulladékkezelő létesítmények utógondozása.

- 17. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőként:** a Ht. 2.§ (1) bekezdés 26c. pontja szerint az a kötelező jelleggel igénybe veendő hulladékgazdálkodási résztvevőként, amely magában foglalja az ingatlanhasználó települési vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladékának – ide nem értve a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó háztartási hulladékhoz hasonló hulladék részét képező elkülönítetten

gyűjtött hulladékát -, valamint a természetes személy ingatlanhasználó lomtalanítás körébe tartozó lomhulladékának átvételét, gyűjtését, elszállítását, előkezelését, kereskedelmét és kezelésre történő átadását, ideértve a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással érintett hulladékgazdálkodási létesítmény fenntartását és üzemeltetését.

- 18. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladék:** az ingatlanhasználó települési vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladéka, ide nem értve a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó háztartási hulladékhoz hasonló hulladék részét képező elkülönítetten gyűjtött hulladékát;
- 19. Hulladékgyűjtő zsák:** jelen ÁSZF-ben említve a MOHU BUDAPEST által rendszeresített, háztartási hulladék, elkülönítetten gyűjtött hulladék és zöldhulladék gyűjtésére biztosított zsák.
- 20. Időlegesen használt ingatlan:** olyan ingatlan, amelyen lakóhelyet vagy tartózkodási helyet nem létesítettek, szálláshely szolgáltatási tevékenységet nem folytatnak, és az ingatlanban életvitelszerűen nem tartózkodik senki, és amelynek időlegesen használt jellegét az ingatlanhasználó a MOHU BUDAPEST-nek bejelentette.
- 21. Ingatlanhasználó:** a Ht. 2.§ (1) bekezdés 34. pontja alapján az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagyonkezelője, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére köteles és akinek (amelynek) a MOHU BUDAPEST rendelkezésére áll.
- 22. Koncesszió hatálya alá tartozó biológiailag lebomló hulladék:** a Bio Korm. rend. 2.§ 14. pontja alapján, a Ht. szerinti koncesszió körébe tartozó, biológiailag lebomló, kerti vagy parkból származó zöld növényi hulladék, valamint a háztartásban vagy nem gazdálkodó szervezet ingatlanhasználónál képződő háztartási hulladékhoz hasonló hulladéknak minősülő konyhai zöld- és élelmiszer-hulladék, továbbá a nem emberi fogyasztásra szánt állati eredetű melléktermékekre vonatkozó állategészségügyi szabályok megállapításáról szóló miniszteri rendelet szerinti üzemeltetőtől eltérő gazdálkodó szervezet ingatlanhasználónál képződő konyhai zöld- és élelmiszer-hulladék;
- 23. Koncessziós Társaság:** a Ht. 2.§ (1) bekezdés 36d. pontja szerint a koncesszióról szóló 1991. évi XVI. törvény (a továbbiakban: Konctv.) 20. § (1) bekezdésében meghatározott, a koncesszor által, annak részvételével alapított gazdasági társaság.
- 24. Koncesszori Alvállalkozó:** a Ht. 2.§ (1) bekezdés 36g. pontja alapján azok, a Ht. szerinti engedély vagy nyilvántartásba vétel alapján hulladékgazdálkodási tevékenységet végző vállalkozások, amelyek a koncesszorral, illetve a koncessziós társasággal közvetlenül, vagy egy vagy több másik ilyen vállalkozáson keresztül közvetetten az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátásában történő közreműködés tárgyában kötött hatályos szerződéssel rendelkeznek.
- 25. Közérdekű bejelentés:** a Pkbtv. 1. §-ának (3) bekezdése értelmében olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.
- 26. Közérdekű bejelentő:** bárki, aki közérdekű bejelentéssel fordul a MOHU BUDAPEST-hez.
- 27. Költségvetési szerv:** az államháztartásról szóló törvényben meghatározott közfeladat ellátására létrehozott jogi személy, amely az ingatlan, ingatlanrész használójaként a Ht. által meghatározottak szerint ingatlanhasználónak minősül.
- 28. Közterület-használati hozzájárulás jogosultja:** a közterület rendeltetéstől eltérő használatára engedély vagy hozzájárulás birtokában jogosult személy vagy szerv, aki

vagy amely a közterületi ingatlan, ingatlanrész használójaként a Ht.-ben meghatározottak szerint ingatlanhasználónak minősül.

29. **Közterület-használati hozzájárulás:** a közterület használatához tulajdonosi hozzájárulást tartalmazó, ideiglenes jellegű, meghatározott időre szóló dokumentum.
30. **Lomhulladék:** a Ht. 2.§ (1) bekezdés 39. pontja szerint az ingatlanhasználótól a MOHU BUDAPEST által a lomtalanítás során átvett olyan háztartási hulladék, amely a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében rendszeresített gyűjtőedény méreteit meghaladja.
31. **MOHU BUDAPEST Működési területe:** Budakalász, Budaörs, Budapest, Dömös, Dunabogdány, Kisoroszi, Leányfalu, Nagytarcsa, Pusztazámor, Visegrád, Tahitótfalu.
32. **MOHU MOL ÁSZF:** A Koncessziós Társaság hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás nyújtására vonatkozó általános szerződési feltételei.
33. **Panasz:** A panasz a Pkbtv. 1. §-ának (2) bekezdése értelmében olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.
34. **Fogyasztói panasz:** a MOHU BUDAPEST hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységével kapcsolatos olyan konkrét kifogást tartalmazó – a Fgytv. hatálya alá tartozó – fogyasztói kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.
35. **Szabványos gyűjtőedény:** a hatályos MSZ EN 840 szabványcsoportnak megfelelő edény, amely MSZ EN 1501 szabványsorozatnak megfelelő beürítő berendezésekhez illeszkedik.
36. **Szolgáltatási hely:** A közszolgáltatási résztevékenység ellátásának jogszabályban, szerződésben vagy megrendelő lapon meghatározott helye.
37. **Társasházi közösségi előfizető:** a társasház vagy lakásszövetkezet, mint ingatlanhasználó, ahol a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet az egyéni előfizetők közösen, közösségi szolgáltatásként veszik igénybe.
38. **Települési hulladék:** a Ht. 2.§ (1) bekezdés 43. pontja szerint a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladék, amely nem foglalja magában a termelésből, a mezőgazdaságból, az erdészetből, 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.
39. **Területi Szolgáltató:** az ingatlanhasználó hulladékának begyűjtését végző területileg illetékes Koncesszori Alvállalkozó, jelen ÁSZF vonatkozásában a MOHU BUDAPEST.
40. **Ügyfél:** a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt-vel jogviszonyban álló, az a természetes személy, társasház és lakásszövetkezet, valamint jogi személy, gazdasági társaság, egyéni cég vagy egyéb szervezet, intézmény, aki/amely igénybe veszi a MOHU BUDAPEST, mint koncesszori alvállalkozó által nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet.
41. **Ügyfélmegkeresés:** minden olyan bejelentés, kérelem, érdeklődés, panasz, amely a MOHU BUDAPEST ügyfélszolgálati csatornáira érkezik (telefonon, személyesen, írásban, valamint interneten keresztül különböző elektronikus csatornákon) a MOHU BUDAPEST által nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatosan.

- 42. Üritésre alkalmas hely:** jelen ÁSZF szerint a hulladékgyűjtőjárat által biztonságosan megközelíthető hely, vagy a járda, vagy közút vagy az ingatlan közútcsatlakozása melletti hely, amely a gyalogos és a közúti forgalmat nem akadályozza és a közterületben kárt nem okoz.
- 43. Vegyes hulladék:** a Ht. 2.§ (1) bekezdés 47. pontja 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.
- 44. Veszélyes hulladék:** a Ht. 2.§ (1) bekezdés 48. pontja szerint a Ht. 1. mellékletben meghatározott veszélyességi jellemzők legalább egyikével rendelkező hulladék.
- 45. Zöldhulladék:** a Ht. 2.§ (1) bekezdés 50. pontja szerint kertben, vagy kertészeti tevékenység során képződő növényi eredetű hulladék.

II. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG IGÉNYBEVÉTELÉNEK SZABÁLYAI

Jelen pontban kerülnek rögzítésre az ingatlanhasználónál keletkezett, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladékokat tartalmazó, üritésre előkészített tartályok vonatkozásában a MOHU BUDAPEST – mint Területi Szolgáltató – által a MOHU BUDAPEST Működési területén lévő településeken ellátott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére vonatkozó szabályok.

3) A KONCESSZIÓS TÁRSASÁG/MOHU BUDAPEST ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTTI JOGVISZONY

3.1 JOGVISZONY LÉTREJÖTTE

A **hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység** igénybevételével és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység nyújtásával kapcsolatos szerződéses jogviszonyt az ingatlanhasználó és a Koncessziós Társaság között a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételének, vagy a Koncessziós Társaság hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység teljesítésére való rendelkezésre állásának ténye hozza létre, írásbeli (papír alapú) egyedi szerződés a Felek között – a jelen ÁSZF-ben megjelölt esetben a közterületi-használati hozzájárulás jogosultja kivételével – nem kerül megkötésre.

A közterület-használati hozzájárulás jogosultjával - amennyiben a közterület-használati hozzájárulás rendezvényre vonatkozik - írásbeli (papír alapú) egyedi szerződés készül, melynek megkötésére a MOHU BUDAPEST jogosult a Koncessziós Társaság által meghatározott formában és tartalommal.

A Koncessziós Társaság hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevétele **minden a MOHU BUDAPEST Működési területén lévő ingatlanhasználó részére kötelező.**

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

A Koncessziós Társaság ezen kötelezettségeit Koncesszori Alvállalkozó (jelen ÁSZF hatálya tekintetében a MOHU BUDAPEST) útján teljesíti az Általános Szerződéses Feltételeiben (www.mohu.hu), valamint jelen ÁSZF-ben foglaltak alapján.

4) A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KÖRÉBE TARTOZÓ SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYINTÉZÉS

4.1. ÜGYINTÉZÉSHEZ SZÜKSÉGES IGAZOLÁSOK

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

- személyazonosságát
 - o személyesen a személyazonosság igazolására alkalmas dokumentumok (személyigazolvány, jogosítvány, útlevél) bemutatásával
 - o írásban a MOHU BUDAPEST honlapján található formanyomtatványon szereplő adatok kitöltésével és aláírásával
 - o telefonon a már korábban rögzített adatok ügyintézőnek történő megadásával
- eljárási jogosultságát
 - o Természetes személyek esetén:
 - ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása,
 - ingatlanhasználói státusszal rendelkezést – vagy a jogszerű használatot – igazoló dokumentumon megjelölt személy – legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazásának bemutatásával (meghatalmazás: amennyiben az illető más nevében jár el; a meghatalmazás lehet kézzel írott, illetve gépelt, az utóbbi esetben két tanú aláírása is szükséges, illetve társasházi közgyűlési jegyzőkönyv, amely egyértelműen kijelenti a meghatalmazást),
 - o Nem természetes személyek esetén:
 - annak bizonyítása, hogy gazdálkodó szervezet nevében jogosult nyilatkozatot tenni (pl.: cégjegyzésre jogosult személytől származó meghatalmazás és aláírási címpéldány/aláírás-minta is nyilatkozat tételre jogosít),
 - ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása.
 - o Egyéni vállalkozók esetében:
 - Vállalkozói igazolás/nyomtatvány
 - o Közterület-használati hozzájárulás jogosultja esetében:
 - A fentiek értelemszerű alkalmazása mellett szükséges csatolni az aláírt közterület használati hozzájárulás (a közterület használatára vonatkozó aláírt szerződés) másolatát is. A felsorolt dokumentumok áttekintésével az Ügyfélszolgálat ellenőrzi, hogy a személyesen megjelent személy jogosult-e nyilatkozattételre a közterület használati hozzájárulás jogosultjával kapcsolatban. Amennyiben a személyesen megjelenő ügyfél a dokumentumok valamelyikével nem rendelkezik, úgy az érdemi ügyintézés megkezdődhet (kérés, bejelentés átvétele), de hivatalos nyilatkozatot nem tesz a MOHU BUDAPEST az ügyfél felé addig, amíg a fentieket nem igazolta/mutatta be.

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

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

4.2. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG IGÉNYBEVÉTELÉNEK BEJELENTÉSE

A bejelentés (a szolgáltatás megrendelése) személyesen, írásban (postai levél, e-mail, hivatali kapu/cégkapu) tehető meg. A bejelentéshez a MOHU BUDAPEST által előírt formanyomtatvány kitöltése, adatok megadása és dokumentumok csatolása szükséges.

Természetes személy ingatlanhasználó bejelentése tartalmazza:

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

Nem természetes személy ingatlanhasználó és az egyéni vállalkozó ingatlanhasználó bejelentése tartalmazza

1. Azonosító (A számla 2. oldalán a Számlarészletezőben feltüntetett azonosító meglévő Ügyfél esetén)
2. Ügyfél azonosítói (Ügyfél neve; adószáma; cégjegyzék/nyilvántartási/registrációs száma; bankszámlaszáma; e-mail címe)
3. Az Ügyfél képviselőjében eljárásra jogosult azonosítói (lakcíme; megadása önkéntes kapcsolattartás céljából: e-mail címe*; telefonszáma*)
4. Felhasználási hely azonosítói (Felhasználási hely címe; irányítószám, település neve; közterület megnevezése; közterület típusa; tömb, lépcsőház, emelet, ajtó, hrsz.)
5. Számlázási cím azonosítói (Számlázási hely címe; irányítószám, település neve; közterület megnevezése; közterület típusa; tömb, lépcsőház, emelet, ajtó, postafiók; hrsz.)
6. Levelezési cím azonosítói (Levelezési hely címe; irányítószám, település neve; közterület megnevezése; közterület típusa; tömb, lépcsőház, emelet, ajtó, postafiók; hrsz.)

7. A szolgáltatás igénybevételéhez igényelt tartály(ok) adatai (Új megrendelés/További tartály megrendelése)

8. A megrendelt tartály(ok) adatai (120 literes/db 240 literes/db 770 literes/db 1110 literes/db 120 literes elkülönítetten gyűjtött/db 240 literes elkülönítetten gyűjtött)

9. A kívánt ürítési gyakoriság (min. 1 alkalom/hét)

A **közterület-használati hozzájárulás jogosultja** bejelentése tartalmazza továbbá:

1. Az aláírt közterület használati hozzájárulás (a közterület használatára vonatkozó aláírt szerződés) másolat.

2. A szolgáltatást igénybe vevő neve, lakcíme, számlázási címe, bankszámlaszáma, cég esetén a képviselőjében eljáró személy felhatalmazása, cég adószáma, cégjegyzékszám, valamint hozzájárulása esetén telefonos elérhetősége kapcsolattartás céljából

3. A teljesítés pontos helye, a tevékenység megnevezése, a közszolgáltatás igénybevételének időtartamát év, hónap, nap, óra, perc pontossággal.

Amennyiben a személyesen megjelenő ügyfél a dokumentumok valamelyikével nem/nem teljesszűően rendelkezik, úgy az érdemi ügyintézés megkezdődhet (kérelem, bejelentés átvétele), de hivatalos nyilatkozatot nem tesz a MOHU BUDAPEST az ügyfél felé addig, amíg a fentieket nem igazolta/mutatta be.

Amennyiben **az ingatlan tulajdonosának és tényleges használójának a személye elválik egymástól**, úgy a tulajdonos és a használó együttes kérelmet (Együttes kérelem hulladékgazdálkodási szolgáltatás igénybevételére nyomtatvány) köteles csatolni a bejelentéshez.

Az ügyfeleknek személyes adataik kezelésére vonatkozóan a MOHU BUDAPEST felé egy alkalommal Adatkezelési nyilatkozatot szükséges tenniük (aláírniuk) a szolgáltatás első igénybevételekor (új Ügyfél), új megrendelések, módosítások, személyes adataik változása esetén, továbbá akkor, amikor az Ügyfélszolgálatot egyeztetés céljából megkeresik (meglévő Ügyfél) és még nem tettek Adatkezelési nyilatkozatot.

A MOHU BUDAPEST a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőkenység igénybevétele szempontjából megkülönböztet:

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

Az ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőkenység körébe tartozó szolgáltatás igénybevételéről a Koncessziós Társaság és/vagy a MOHU BUDAPEST által megküldött értesítővel/visszaigazolással kerül tájékoztatásra.

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

4.3. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVŐKENYSÉG IGÉNYBEVÉTELE BEJELENTÉSÉNEK ELMULASZTÁSA, KÉSEDELME

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

- a) a szolgáltatást felajánlja és
- b) a szolgáltatás teljesítésére rendelkezésre áll.

Rendelkezésre állásnak minősül, ha a MOHU BUDAPEST a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási részvevényesség keretében végzett szolgáltatásba bevont szállítóeszközével a településen irányadó járatterv szerint az ingatlanhasználó ingatlanát érinti (gyűjtőponton is), illetve a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási részvevényességet felajánlja. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási részvevényesség felajánlása kétségekívül megállapítható, ha bármely szomszédos ingatlan a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási részvevényesség keretében végzett szolgáltatásba már bekapcsolódott és az adott ingatlant érintő járatterv, hulladékgyűjtési naptár a MOHU BUDAPEST honlapján elérhető.

Az igénybevételi és díjfizetési kötelezettség **az ingatlan birtokbavételének, használatbavételének napjával** keletkezik.

Ha az ingatlanhasználó a bejelentési kötelezettségét nem vagy nem a jelen ÁSZF-ben foglalt határidőben teljesíti, úgy a MOHU BUDAPEST – az ingatlanhasználó egyidejű írásbeli értesítése mellett –

- a) az ingatlanon lévő lakóegységenként minimálisan 1 db 120 literes, vagy
- b) az ingatlanhasználó által ténylegesen kihelyezett hulladékmennyiségnek megfelelő gyűjtőedény heti egyszeri ürítését vélelmezi, vagy
- c) az előző ingatlanhasználó által bejelentett és igénybe vett hulladékgyűjtő edényt és elszállítási gyakoriságot vesz figyelembe

és ennek megfelelő közszolgáltatási díj számlázására vonatkozó adatot szolgáltat a Koncessziós Társaság részére, addig az időpontig, ameddig az ingatlan használója a bejelentési kötelezettségét nem teljesíti.

Mindaddig a korábbi ingatlanhasználó a számlafizetésre kötelezett, amíg a korábbi és a helyébe lépő ingatlanhasználó a változást be nem jelenti. Elmulasztott vagy késedelmes bejelentés esetén az ügyfél, a számára hulladékgazdálkodási közszolgáltatási részvevényesség keretében elvégzett szolgáltatások esetén, visszatérítésre nem jogosult.

A jelen pontban meghatározott bejelentés elmulasztásából vagy késedelméből adódó közszolgáltatási díjfizetéssel kapcsolatos panaszokat a MOHU BUDAPEST nem köteles elfogadni és a MOHU BUDAPEST jogosult nyilvántartási kötelezettségének teljesítése érdekében az adatszolgáltatás, bejelentés elmulasztása, késedelve miatt felmerült költségeit (postaköltség, tulajdoni lap lekérdezésének költsége) a mulasztó/késedelmes ügyféltől követelni.

4.4. INGATLANHASZNÁLÓ SZEMÉLYÉNEK VÁLTOZÁSA

4.4.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

Az ingatlanhasználó személyében bekövetkezett változás esetén a korábbi ingatlanhasználó (jelen pontban **Korábbi ingatlanhasználó**) és a Koncessziós Társaság közötti hulladékgazdálkodási közszolgáltatási részvevényesség ellátására irányuló jogviszony megszűnik és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási részvevényesség ellátására irányuló jogviszony az új ingatlanhasználó (jelen pontban **Új ingatlanhasználó**) és a Koncessziós Társaság között jön létre.

A Korábbi ingatlanhasználó vagy az Új ingatlanhasználó egyetemlegesen köteles a változást követő 15 napon belül a MOHU BUDAPEST-nek bejelenteni a változást, az alábbi dokumentum benyújtásával:

- A MOHU BUDAPEST honlapján található formanyomtatvány kitöltése, amelyben rögzítésre kerül a birtokbaadás napja is.

Ügyfél elhalálása esetén amennyiben az új ügyfélnek ingatlanhasználói státusza vagy az ingatlan használatának jogszerűsége még nem igazolható abban az esetben halotti anyagkönyvi kivonat bemutatásával a díjfizető személyének változása kezdeményezhető.

A határidőn túli bejelentés vagy a bejelentés elmulasztása esetén a mulasztó ingatlanhasználó felel a késedelmes vagy elmulasztott bejelentésből eredő költségekért és károkért. Mindaddig a Korábbi ingatlanhasználó a számlafizetésre kötelezett, amíg a korábbi vagy a helyébe lépő Új ingatlanhasználó a változást be nem jelenti.

Az igénybevételére kötelezetté váló Új ingatlanhasználóra egyebekben a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére és annak elmulasztására vonatkozó szabályok az irányadók.

4.4.2. TÁRSASHÁZI KÖZÖSSÉGI ELŐFIZETŐKRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK

A társasházi ingatlanhasználók esetén a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet a társasház veszi igénybe társasházi közösségi előfizetőként.

A társasházi közösségi előfizetőt alkotó tulajdonostársak a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet és ahhoz kapcsolódó többlétszolgáltatásokat csak és kizárólag abban az esetben vehetnek igénybe egyéni előfizetőként, amennyiben a társasház döntött a társasháztulajdon megszüntetéséről és a közös tulajdonba tartozó tulajdonostársak bejelentették a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység egyéni előfizetőként történő igénybevételét.

Ebben az esetben az egyes tulajdonostársak kötelesek a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység társasházi közösségi előfizetőként történő megszüntetését és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység egyéni előfizetőként történő igénybevételét kezdeményezni az alábbi dokumentumok benyújtásával:

- a) azon közgyűlési határozat, amely tartalmazza a társasházi közösségbe tartozó tulajdonostársak döntését a társasháztulajdon megszüntetéséről,
- b) az egyes tulajdonostársak, mint egyéni előfizetők nyilatkozata a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység egyéni előfizetőként történő igénybevételéről, amely tartalmazza az igénybe venni kívánt hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység szolgáltatási tartalmát.

A társasháztulajdon megszüntetése esetén az egyes tulajdonostársak külön-külön felelnek a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység egyéni előfizetőként történő igénybevétele bejelentéséért a jelen ÁSZF 4.3. pontjában foglaltak szerint.

A bejelentést az egyes tulajdonostársak a társasháztulajdon megszüntetéséről szóló közgyűlési határozat meghozatalától számított 15 napon belül kötelesek benyújtani.

A társasházi közösségi előfizetés megszűnésének napjaként a MOHU BUDAPEST a társasháztulajdon megszüntetéséről szóló közgyűlési határozatban foglalt napot vagy – amennyiben konkrét napot a közgyűlési határozat nem jelöl meg – a közgyűlési határozat keltét rögzíti.

Amennyiben valamelyik tulajdonostárs nem jelenti be a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételét a fentiek szerint, úgy a MOHU BUDAPEST a jelen ÁSZF 4.3. pontjában foglaltak szerint jár el és – a mulasztó tulajdonostárs írásbeli értesítése mellett –

- a) az ingatlanon lévő lakóegységenként minimálisan 1 db 120 literes, vagy
- b) az ingatlanhasználó által ténylegesen kihelyezett hulladékmennyiségnek megfelelő gyűjtődény heti egyszeri ürítését vélelmezi

és ennek megfelelő közszolgáltatási díj számlázására vonatkozó adatot szolgáltat a Koncessziós Társaság részére, addig az időpontig, ameddig a tulajdonostárs a bejelentési kötelezettségét nem teljesíti.

4.5. ADATVÁLTOZÁSOK ÉS AZOK BEJELENTÉSÉNEK ELMULASZTÁSA, KÉSEDELME

Az ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység vonatkozásában legkésőbb az adatváltozás bekövetkezésétől számított 15 napon belül köteles bejelenteni az egyes adataiban bekövetkezett változásokat.

Változás bejelentése esetén a változást igazoló okiratok másolatát az ügyfél köteles az Ügyfélszolgálati csatornák valamelyikén benyújtani. A MOHU BUDAPEST a dokumentumokból nyilvántartásában rögzíti a változás jogcímét, az ingatlan adatait, a Ht. 38. § (3) bekezdésben foglalt adatokat, valamint a változás időpontját.

Amennyiben az ügyfél a bejelentését elmulasztja vagy késedelmesen teljesíti, úgy a MOHU BUDAPEST jogosult nyilvántartási kötelezettségének teljesítése érdekében az adatszolgáltatás, bejelentés elmulasztása, késedelme miatt felmerült költségeit (postaköltség, tulajdoni lap lekérdezésének költsége) a mulasztó/késedelmes ügyféltől követelni.

4.6. A TÁRSASHÁZI KÖZÖS KÉPVISELŐ/LAKÁSSZÖVETKEZET KÉPVISELŐJÉNEK VÁLTOZÁSA

Amennyiben a társasház vagy lakásszövetkezet képviselőjének személye változik, úgy a társasház vagy lakásszövetkezet köteles a változást bejelenteni a MOHU BUDAPEST részére. A változások rögzítésének feltétele a képviselő megválasztásáról/kijelöléséről szóló társasházi/lakásszövetkezeti közgyűlés jegyzőkönyve és/vagy hivatalos megbízó és elfogadó nyilatkozat, amely egyértelműen bizonyítja a változás tényét és az új közös képviselő személyazonosságát.

4.7. LEVELEZÉSI/ÉRTESÍTÉSI CÍMVÁLTOZÁS

Amennyiben az ügyfél levelezési és/vagy értesítési címe, illetve elérhetősége változik, úgy a változást rögzíteni szükséges a MOHU BUDAPEST által kezelt nyilvántartásban. A változás bejelentése személyesen, írásban (postai levél, e-mail) illetve hivatali kapun, illetve online felületen keresztül történhet.

4.8. SZOLGÁLTATÁSI TARTALOM MÓDOSÍTÁSA

4.8.1. TARTÁLY TÍPUSCSERE, TARTÁLYSZÁM MÓDOSÍTÁSA

Az ügyfél kötelezettsége és felelőssége biztosítani azt, hogy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevétele során a nála ténylegesen keletkezett és általa bejelentett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges űrtartalmú és darabszámú tartályt használjon, és ez alapján fizesse meg a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat.

Amennyiben az ügyfélnek rendszeresen többlethulladéka keletkezik, az ügyfél köteles azt bejelenteni és igénye szerint tartály **típuscsere** vagy **tartálysorszám növelés** iránti kérelmet benyújtani a MOHU BUDAPEST részére.

Amennyiben az ügyfél a bejelentést elmulasztja és a rendszeresen kihelyezett többlethulladékot a MOHU BUDAPEST észleli, úgy saját hatáskörben kezdeményezi a többlettartály kihelyezését, a kihelyezés tényéről az ügyfelet írásban tájékoztatja.

Amennyiben az ügyfélnek rendszeresen kevesebb hulladéka keletkezik, az ügyfélnek lehetősége van **tartály típuscsere** vagy **tartálysorszám csökkentés** iránti kérelem benyújtására a MOHU BUDAPEST részére.

Tartály típuscsere vagy tartálysorszám módosítása iránti kérelem az adott fogyasztási helyen szolgáltatást igénybe vevő ingatlanhasználó által a MOHU BUDAPEST honlapján hivatalosan közzétett ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül, a honlapon elérhető hiánytalanul kitöltött formanyomtatvány beküldésével lehetséges. A módosítást a MOHU BUDAPEST a megfelelően kitöltött és aláírt kérelem alapján a beérkezést követő hónap elsejétől rögzíti.

Tartály típuscsereje, tartálysorszám változtatása havonta egy alkalommal kérhető.

A kérelem teljesítéséről vagy annak elutasításáról ingatlanhasználó 30 napon belül írásban tájékoztatást kap.

Társasház, lakásszövetkezet vonatkozásában a tartálysorszám csökkentéséhez a MOHU BUDAPEST a valós elszállítandó hulladékmennyiség előzetes felméréssel a kérelem, igény jogosságának vizsgálatát köteles elvégezni az adott címen történt előzményi szállítási mennyiségek figyelembe vételével. Amennyiben a vizsgálat során megállapításra kerül, hogy a tartálysorszám csökkentése indokolt, a MOHU BUDAPEST a módosítást a kérelem beérkezését követő hónap elsejétől rögzíti. Amennyiben a vizsgálat során megállapításra kerül, hogy a tartálysorszám csökkentése nem indokolt, MOHU BUDAPEST a kérelmet elutasítja, melyről az adott ingatlanhasználót írásban tájékoztatja.

4.8.2. TARTÁLYÜRÍTÉS GYAKORISÁGÁNAK MÓDOSÍTÁSA

Az ügyfél jogosult arra, hogy a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiséghez igazodó, a higiénikus tároláshoz elegendő gyakoriságú tartályürítést kérjen.

A tartályürítés gyakoriságának változtatása iránti kérelem az adott felhasználási helyen szolgáltatást igénybe vevő ingatlanhasználó által a MOHU BUDAPEST honlapján hivatalosan közzétett ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül, a honlapon elérhető, és hiánytalanul kitöltött formanyomtatvány beküldésével lehetséges. A módosítást a MOHU BUDAPEST a megfelelően kitöltött és aláírt kérelem alapján a beérkezést követő hónap elsejétől rögzíti.

A tartályürítés gyakoriságának változtatása iránti kérelmet és annak megalapozottságát a járatrendszer adottságait figyelembe véve vizsgálja a MOHU BUDAPEST.

Amennyiben a vizsgálat során megállapítást nyer, hogy a gyakoriság növelési kérelem nem igényel járatátszervezést, úgy a MOHU BUDAPEST a módosítást a kérelem beérkezését követő hónap elsejétől rögzíti. A MOHU BUDAPEST a kérelem teljesítéséről vagy annak elutasításáról az ingatlanhasználót írásban tájékoztatja.

Gyakoriság csökkentési kérelem esetén az eljárásrend megegyezik a tartálysorszám csökkentési eljárásrenddel.

4.9. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG SZÜNETELÉSE

4.9.1. Általános szabályok

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő egyhuzamban legfeljebb fél év időtartamra szüneteltethető azon az ingatlanon, amelynek használója azon legalább 60 napig nem tartózkodik, és emiatt ott hulladék nem keletkezik.

Az ügyfél köteles a szüneteltetés tényét nyilatkozattal alátámasztani, igazolni.

Az ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő és a közszolgáltatási díjfizetés szüneteltetésére jogosult, az alábbi feltételek együttes teljesülése esetén:

- az ingatlant 60 napot meghaladó időszakban nem lakja vagy a gazdálkodó szervezet esetén az ingatlanban gazdasági tevékenységet nem végez,
- az ingatlant egyéb módon (bérbeadás, szívdességi lakáshasználat, bárminemű egyéb hasznosításra) nem használja,
- az ingatlanon hulladék nem keletkezik és
- igazolja, hogy díjhátraléka nincs (ún. „nullás igazolás”).

A szüneteltetésre vonatkozó igény legkésőbb 30 nappal a félév leteltét megelőzően – a szüneteltetésre vonatkozó igény bejelentésének szabályai szerint – újra kezdeményezhető. Kezdeményezés hiányában a szolgáltatás, a szüneteltetés előtti feltételekkel, újraindul.

Az ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő szüneteltetésére vonatkozó igényét a MOHU BUDAPEST honlapján található formanyomtatvány kitöltésével köteles bejelenteni a MOHU BUDAPEST-nek annak Ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül

személyesen vagy írásban. A nyilatkozatot a szünetelés kívánt kezdő időpontja előtt legalább 30 nappal megelőzően szükséges beadni, megjelölve a kívánt szünetelés időtartamát, amely fél évnél hosszabb nem lehet.

Szüneteltetést csak teljes hónapra lehet kérni, legkorábban a tárgy hónapot követő hónap első napjától. A szolgáltatás szünetelésének beállítására visszamenőlegesen nincs lehetőség.

Szüneteltetés egy számlázási ciklusban (Budapesten havonta, Agglomerációban negyedévente) egyszer kérhető.

A szüneteltetés ideje alatt az alapszolgáltatás részeként biztosított egyéb szolgáltatások (lomtalanítás, zöldhulladék szállítás, elkülönített hulladék szállítás, biohulladék szállítás) nem vehetők igénybe.

Társasháznál vagy lakásszövetkezetnél – amennyiben az nincs egyedi előfizetői helyekre bontva – a közösségi szolgáltatás miatt csak abban az esetben van lehetőség szüneteltetésre, amennyiben, hivatalos dokumentumokkal igazolják, hogy a társasház építési-bontási munkálatok vagy egyéb igazolt okok miatt a társasház vagy lakásszövetkezeti ingatlan lakatlan.

A szüneteltetés időtartamáról a MOHU BUDAPEST az ingatlanhasználót a szüneteltetés nyilvántartásban való rögzítésével egyidejűleg írásban tájékoztatja.

Ha a szünetelés feltételeiben, (miszerint az ingatlanon használója nem tartózkodik) változás következik be, az ingatlanhasználó/ügyfél ezt írásban haladéktalanul köteles a MOHU BUDAPEST-nek bejelenteni, aki az adatszolgáltatás keretében a változásról a Koncessziós Társaságot értesíti.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység szünetelése esetén a MOHU BUDAPEST által – ellenérték fejében vagy ingyenesen - biztosított edényzetet, vagy bérbeadott edényzetet – a 4.9.2. pontban foglalt kivétellel – sem a Koncessziós Társaság, sem a MOHU BUDAPEST nem szállítja el az ingatlanhasználótól, így az a szünetelés időtartama alatt az ügyfél birtokában marad.

Az ingatlanhasználó a szüneteltetés időszakában is köteles gondoskodni a birtokában, használatában lévő hulladékgyűjtő edény tisztántartásáról, tárolásáról, őrzéséről, illetve amennyiben az nem saját tulajdonában van, úgy azért kártérítési felelősséggel tartozik.

A szünetelési időszak lejártával a szolgáltatás újraindul, a MOHU BUDAPEST átadja a nyilvántartásában rögzített fogyasztási adatokat a számlázást végző Koncessziós Társaság részére.

A MOHU BUDAPEST jogosult a szüneteltetés feltételeinek fennállását ellenőrizni.

Amennyiben az ellenőrzés során azt tapasztalja, hogy a szüneteltetés feltételei már nem állnak fenn, ugyanakkor azt az ügyfél nem jelentette be, úgy – a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység ellátási kötelezettségére tekintettel – jogosult a szüneteltetést megszüntetni, a megszüntetéséről az ügyfelet és a Koncessziós Társaságot értesíteni akként, hogy a közszolgáltatási díj a szüneteltetés ügyfél általi bejelentésének időpontjáig visszamenőlegesen kiszámlázásra kerülhet. Továbbá újabb szüneteltetési igényt az elkövetkezendő 1 évben nem kérelmezhet az ingatlanhasználó.

4.9.2. Gazdálkodó szervezet ingatlanhasználókra irányadó speciális szabályok

A gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó részére a MOHU BUDAPEST által biztosított edényzetet a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység szüneteltetése esetén a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó köteles a MOHU BUDAPEST részére az alábbiak szerint visszaadni:

- (a) a gazdálkodó szervezet köteles saját költségén gondoskodni a MOHU BUDAPEST honlapján közzétett edény átvevő helyre történő visszaszállításáról vagy

- (b) a MOHU BUDAPEST – a honlapon közzétett díjon – gondoskodik az edény visszaszállításától. A gazdálkodó szervezet köteles az edény visszaszállításának díját az edény visszaállítását megelőzően megfizetni a MOHU BUDAPEST részére.

A gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó az edény visszaadásának módjáról a szüneteltetésre vonatkozó igény bejelentésével egyidejűleg köteles nyilatkozni. A gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó szünetelése megkezdésének feltétele az edény MOHU BUDAPEST részére történő visszaadása, így a szünetelés kezdő időpontja nem legkorábbi mint az edény MOHU BUDAPEST részére visszaadásának időpontja.

4.10. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG ÚJRAINDÍTÁSA

Amennyiben a szünetelés időtartama alatt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység hatálya alá tartozó hulladék kerül kihelyezésre, úgy az ügyfél egyidejű értesítése mellett a MOHU BUDAPEST a hulladékot elszállítja, ennek megfelelő hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj számlázására vonatkozó adatot a Koncessziós Társaságnak átadja, az ingatlanhasználó pedig köteles a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat megfizetni.

Amennyiben az ügyfél által megnevezett felhasználási helyen a szünetelés körülményei megváltoztak, az ügyfél jogosult a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység újraindítását kérelmezni a MOHU BUDAPEST-nél.

4.11. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG MEGSZÜNTETÉSE

4.11.1. Általános szabályok

Az ügyfél az általa kötelezően igénybe veendő hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet írásban megszüntetheti, amennyiben ingatlanhasználói minősége megszűnt. Az ügyfél köteles a megszüntetést az arra okot adó tény bekövetkezésétől számított 15 napon belül bejelenteni a MOHU BUDAPEST-nek.

Természetes és nem természetes személyek esetén a MOHU BUDAPEST honlapján található formanyomtatvány benyújtható a MOHU BUDAPEST Ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül.

Amennyiben a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételének bejelentéséhez a MOHU BUDAPEST együttes kérelmet írt elő, úgy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység megszüntetésére is ekként kerülhet sor.

A megszüntetés feltétele az ingatlanhasználói minőség megszűnése és/vagy elköltözést igazoló dokumentumok bemutatása, illetve azon indokok írásos rögzítése, amelyek alátámasztják a megszüntetés jogosságát, az ingatlan lakatlanságát.

Amennyiben a MOHU BUDAPEST felé az ügyfél valótlan tartalmú nyilatkozatot tesz a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység megszüntetése tárgyában és a MOHU BUDAPEST tudomására jut, hogy jogosulatlanul szüntette meg a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységre vonatkozó jogviszonyt (az ingatlanban továbbra is keletkezik a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladék), úgy a MOHU BUDAPEST – az ingatlanhasználó egyidejű írásbeli értesítése mellett – a megszüntetés kezdeményezésére visszamenőleges hatállyal

- a) az ingatlanon lévő lakóegységenként minimálisan 1 db 120 literes, vagy
- b) az ingatlanhasználó által ténylegesen kihelyezett hulladékmennyiségnek megfelelő gyűjtőedény heti egyszeri ürítését vélelmezi, vagy
- c) a megszüntetést megelőzően igénybe vett hulladékgyűjtő edényt és elszállítási gyakoriságot vesz figyelembe

és ennek megfelelő hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj számlázására vonatkozó adatot szolgáltat a Koncessziós Társaság részére.

A MOHU BUDAPEST gondoskodik a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőnek megszűntetése esetén az általa az ingatlanhasználó részére biztosított hulladékgyűjtő edény visszaszállításáról.

4.11.2. Gazdálkodó szervezetekre irányadó speciális szabályok

Gazdálkodó szervezetek felszámolása vagy végelszámolása esetén az ingatlanhasználói minőség megszűnését igazoló dokumentumként a MOHU BUDAPEST elfogadja a gazdálkodó szervezet felszámolója vagy végelszámolója által tett – teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – nyilatkozatot, amely arra vonatkozik, hogy a felszámolása alatt vagy végelszámolás alatt lévő gazdálkodó szervezet a felhasználási helyen gazdasági tevékenységet nem végez és az ingatlanban települési hulladék nem keletkezik.

A gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó részére a MOHU BUDAPEST által biztosított edényzetet a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőnek megszűntetése esetén a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó köteles a MOHU BUDAPEST részére az alábbiak szerint visszaadni:

- (a) a gazdálkodó szervezet köteles saját költségén gondoskodni a MOHU BUDAPEST honlapján közzétett edény átvevő helyre történő visszaszállításáról vagy
- (b) a MOHU BUDAPEST – a honlapon közzétett díjon – gondoskodik az edény visszaszállításától. A gazdálkodó szervezet köteles az edény visszaszállításának díját az edény visszaállítását megelőzően megfizetni a MOHU BUDAPEST részére.

A gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó az edény visszaadásának módjáról a megszűntetésre vonatkozó igény bejelentésével egyidejűleg köteles nyilatkozni. A gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó esetén a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőnek megszűntetésének feltétele az edény MOHU BUDAPEST részére történő visszaadása, így a megszűntetés időpontja nem legkorábbi mint az edény MOHU BUDAPEST részére visszaadásának időpontja.

4.12. DÍJAK, SZÁMLÁZÁS

A Koncessziós Társaságot a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőnek ellátásáért közszolgáltatási díj illeti meg.

A MOHU BUDAPEST a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőnek végzéséhez kapcsolódó hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj számlázására vonatkozó adatokat a Koncessziós Társaság vagy az általa megbízott szervezet részére továbbítja a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj beszédése érdekében.

4.12.1. KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ

Az ingatlanhasználónak a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőnek ellátásáért hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat kell fizetnie a vonatkozó jogszabályokban meghatározott feltételek szerint a Koncessziós Társaság ÁSZF-jében rögzített módon, melyet utólagosan, a Koncessziós Társaság, vagy az általa megbízott szervezet által megküldött számla alapján, a számlán szereplő fizetési határidő szerint köteles kiegyenlíteni.

4.12.4. SZÁMLAREKLAMÁCIÓ

Számlareklamációkkal, hátralékkezeléssel, kedvezmények/támogatások kezelésével, illetve társasházak esetén skontó igénybevételeivel kapcsolatban a Koncessziós Társaság nevében kibocsátott számlák esetében a Koncessziós Társaság vagy általa megbízott szervezet jár el, így az ügyfél ilyen témájú megkereséseit a Koncessziós Társaság vagy az általa megbízott szervezet ügyfélszolgálatán kezdeményezheti. 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 jogosultságának ellenőrizhetősége.

4.13. KÁRTÉRÍTÉS, EDÉNY JAVÍTÁS ÉS PÓTLÁS

4.13.1. KÁRTÉRÍTÉS EDÉNYBEN OKOZOTT KÁROK ESETÉN

Amennyiben az ügyfél által használt edény eltűnik, megrongálódik, használhatatlanná válik vagy megsemmisül, úgy ezt az ügyfél köteles a MOHU BUDAPEST honlapján hivatalosan közzétett ügyfélszolgálati elérhetőségein az észlelést követően haladéktalanul, de legkésőbb 15 napon belül írásban bejelenteni, a körülmények, események rövid összefoglalásával. Edényzet sérülésének bejelentése esetén az ügyfél köteles a kárbejelentéshez csatolni az edény állapotáról készült fotókat és egyéb bizonyítékokat.

Amennyiben a bejelentés elmaradása miatt a MOHU BUDAPEST nem szerez tudomást a kihelyezett gyűjtőedény eltűnéséről, megrongálódásáról, megsérüléséről vagy megsemmisüléséről, úgy a MOHU BUDAPEST az eltűnésről/megrongálódásról/megsérülésről/megsemmisülésről szóló bejelentés vagy egyéb módon történő tudomásszerzés időpontjáig jogosult a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj számlázása érdekében a Koncessziós Társaság részére adatot szolgáltatni.

4.13.1.1. MOHU BUDAPEST ÁLTAL BIZTOSÍTOTT HULLADÉKGYŰJTŐ EDÉNYRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

A jelen pontban foglalt szabályok abban az esetben alkalmazandók, amennyiben az ügyfél részére a MOHU BUDAPEST biztosítja – ellenérték fejében vagy ingyenesen – a hulladékgyűjtő edényt.

A MOHU BUDAPEST által az ügyfél rendelkezésére bocsátott gyűjtőedény – jelen ÁSZF-ben foglaltakkal ellentétes használatából eredő megrongálódása vagy egyéb módon történő használhatatlanná válása, vagy eltűnése vagy megsemmisülése miatt keletkezett kárért – amennyiben az olyan okból történik, amelyért az ügyfél felelős – az ügyfél a polgári jog szabályai szerint felel.

Amennyiben az edény olyan okból rongálódott, sérült meg, tűnt el vagy semmisült meg, amelyért az ügyfél felelős, a MOHU BUDAPEST a károkozásról való tudomásszerzést (bejelentést vagy a MOHU BUDAPEST általi észlelést) követő 30 napon belül írásban felszólítja az ügyfelet a kár megtérítésére.

Amennyiben az edény olyan okból rongálódott, sérült meg vagy semmisült meg, amelyért a MOHU BUDAPEST felelős, a MOHU BUDAPEST a károkozásról való tudomásszerzést (bejelentés vagy a MOHU BUDAPEST általi észlelést) követő 30 napon belül intézkedik az edény cseréje iránt.

4.13.1.2. AZ ÜGYFÉL VAGY A HELYI ÖNKORMÁNYZAT ÁLTAL BIZTOSÍTOTT HULLADÉKGYŰJTŐ EDÉNYRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

A jelen pontban foglalt szabályok abban az esetben alkalmazandók, amennyiben a hulladékgyűjtő edényt az ügyfél saját költségén biztosítja, illetve, amennyiben az ügyfél részére a helyi önkormányzat és/vagy a Koncessziós Társaság ingyenesen vagy ellenérték fejében biztosítja.

Az ügyfél viseli az edényben okozott rongálódásból, sérülésből, az edény eltűnéséből vagy megsemmisüléséből eredő kárt a polgári jog szabályai szerint.

Amennyiben az edény olyan okból rongálódott, sérült meg vagy semmisült meg, hogy a MOHU BUDAPEST nem úgy járt el, ahogy adott helyzetben elvárható, úgy a MOHU BUDAPEST megtéríti az ügyfél részére az ebből eredő kárt.

A MOHU BUDAPEST nem felel olyan edényben okozott kárért, amely abból az okból ered, hogy az ügyfél által használt edény nem szabványos.

4.13.2. EDÉNY JAVÍTÁS, PÓTLÁS

4.13.2.1. Edény javítás

Amennyiben az ügyfél részére a MOHU BUDAPEST által biztosított és kihelyezett tartály bármilyen okból megrongálódik, vagy a rendeltetésszerű használatra egyéb okból alkalmatlanná válik, úgy ezt az ügyfél köteles a MOHU BUDAPEST-nek az észlelést követően haladéktalanul írásban bejelenteni, a körülmények, események rövid összefoglalásával.

A bejelentés és a tartály javítás szolgáltatás megrendelése a MOHU BUDAPEST honlapján hivatalosan közzétett ügyfélszolgálati elérhetőségein történhet.

A megrendelés során az arra jogosult, a megrongálódott edényre vonatkozó megrendeléssel rendelkező ügyfél az érdemi ügyintézéshez szükséges elérhetőségi adatai mellett köteles megadni a beazonosításához szükséges adatait, valamint a tartály sérülésének általa ismert körülményeit, valamint köteles a sérülésről, tartálytörésről fotót mellékelni.

A MOHU BUDAPEST a tartály javítási kérelem elbírálására, valamennyi az ügyintézéshez szükséges és megjelölt dokumentum beérkezését követően jogosult és köteles.

A MOHU BUDAPEST a tartály javítást a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül a helyszínen elvégzi. Amennyiben a tartály olyan mértékben sérült, hogy az nem javítható, a csere szükségességéről az ügyfél a helyszínen tájékoztatást kap, a tartályra ún. "cserematrica" kerül felhelyezésre, ezt követően 30 napos határidőn belül kihelyezésre kerül az ép tartály.

A 770 és 1100 literes tartályok javíthatóságának ellenőrzését a MOHU BUDAPEST minden esetben köteles elvégezni.

Amennyiben a bejelentés elmaradása miatt a MOHU BUDAPEST nem szerez tudomást a kihelyezett gyűjtőedény megrongálódásáról, vagy arról, hogy az alkalmatlanná vált a rendeltetésszerű használatra, úgy a MOHU BUDAPEST a bejelentés időpontjáig jogosult a közszolgáltatási díj számlázása érdekében a Koncessziós Társaság részére adatot szolgáltatni.

4.13.2.2. Edény pótlás

Amennyiben az ügyfél részére a MOHU BUDAPEST által biztosított és kihelyezett tartály rendeltetésszerű használat során elhasználódik, és a rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válik, úgy ezt az ügyfél köteles a MOHU BUDAPEST-nek az észlelést követően haladéktalanul bejelenteni, a körülmények, események rövid összefoglalásával.

A sérült tartály csere igényének bejelentése a MOHU BUDAPEST honlapján hivatalosan közzétett ügyfélszolgálati elérhetőségein történhet.

Sérült tartálycserével kapcsolatos igénybejelentés során az arra jogosult a megrongálódott edényre vonatkozó megrendeléssel rendelkező ügyfél az egyeztetéshez szükséges elérhetőségi adatai mellett köteles megadni a beazonosításához szükséges adatait, a tartály sérülésének általa ismert körülményeit, valamint köteles a sérülésről, tartálytörésről fotót mellékelni.

A MOHU BUDAPEST a tartály csere kérelem elbírálására valamennyi az ügyintézéshez szükséges és megjelölt dokumentum beérkezését követően jogosult és köteles.

Amennyiben a tartály sérülése olyan mértékű, hogy hulladék már nem helyezhető el benne, vagy már nem teszi lehetővé a megfelelő módon történő ürítést, a MOHU BUDAPEST – a szükséges feltételek, illetve a tartályok rendelkezésre állása esetén – az igény beérkezésétől számított 30 napon belül gondoskodik a sérült tartály cseréjéről. Ez idő alatt a MOHU BUDAPEST biztosítja a sérült tartály helyett zsákban kihelyezett megfelelő típusú hulladék gyűjtését és elszállítását.

Amennyiben a sérült tartály a hulladék elhelyezésére, biztonságos és megfelelő módon történő ürítésre még alkalmas a MOHU BUDAPEST a tartály cseréjéről 30 napon belül gondoskodik.

Amennyiben nem az adott fogyasztási helyen, szolgáltatást igénybevevő ügyfél tesz sérült tartálycserével kapcsolatos bejelentést a MOHU BUDAPEST felé, a bejelentés közérdekű bejelentésként kezelendő, és az eljárás során – a tartály sérülésének tényét igazolandó – MOHU BUDAPEST a fogyasztási helyen nyilvántartott ügyféllel veszi fel a kapcsolatot.

Amennyiben a bejelentés elmaradása miatt a MOHU BUDAPEST nem szerez tudomást a kihelyezett tartály megrongálódásáról, vagy arról, hogy az alkalmatlanná vált a rendeltetésszerű használatra, úgy a MOHU BUDAPEST a bejelentés időpontjáig jogosult a közszolgáltatási díj számlázása érdekében a Koncessziós Társaság részére adatot szolgáltatni.

Sérült tartálycsere esetén az ügyfél és a MOHU BUDAPEST együttműködnek a tartályok átadása-átvétele és az előzetes időpontegyeztetés érdekében. Az ügyintézéshez az ingatlanhasználónak meg kell adnia telefonszámát. A MOHU BUDAPEST a megadott telefonszámon, rögzített vonalon felveszi a kapcsolatot az ingatlanhasználóval és tájékoztatást ad a tartálycsere időpontjára vonatkozóan.

Abban az esetben, ha az előre egyeztetett időpontban a MOHU BUDAPEST a tartályt kiszállítja, de azt az ügyfél nem veszi át, a MOHU BUDAPEST és az ügyfél megállapodnak egy következő időpontban. Ennek során MOHU BUDAPEST a kiszállítást már díjfizetés ellenében teljesíti.

III. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG NYÚJTÁSÁNAK SZABÁLYAI

5) FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

A MOHU BUDAPEST működési területén a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladékokat tartalmazó, ürítésre előkészített tartályokat a MOHU BUDAPEST rendszeresen üríti, a hulladékokat átveszi és elszállítja a jelen fejezetben foglaltak szerint. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére a MOHU BUDAPEST Működési területén levő ingatlanhasználó köteles.

5.1. MOHU BUDAPEST FŐBB JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

A MOHU BUDAPEST jogosult és köteles

- a) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében az ingatlanhasználó települési vegyes hulladékát és elkülönítetten gyűjtött hulladékát (papír, kevert csomagolási, zöldhulladék, lomhulladék) gyűjteni, átvenni és a hulladékkezelő létesítményekbe szállítani a jelen ÁSZF-ben foglalt módokon és gyakorisággal;
- b) a természetes személy ingatlanhasználó által az ingatlanán keletkező nagydarabos és a lomtalanítás körébe vont lomhulladékát gyűjteni és a hulladékkezelő létesítménybe szállítani;
- c) a természetes személy ingatlanhasználó ingatlanán keletkező zöldhulladékot gyűjteni és hulladékkezelő létesítménybe szállítani;
- d) meghatározni a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladék gyűjtésének módját és gyakoriságát;
- e) hulladékgyűjtő pontot, hulladékgyűjtő szigetet és hulladékgyűjtő udvarokat üzemeltetni és az ott gyűjtött hulladékot a hulladékkezelő létesítménybe szállítani;
- f) természetes személy alábbi hulladékfajtaikat hulladékgyűjtő udvaron átvenni, gyűjteni:
 1. települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékok,
 2. építési és bontási hulladék,
 3. elektromos és elektronikus berendezésekből származó hulladék,

4. elem- és akkumulátor hulladék,
 5. gumiabroncs hulladék,
 6. fáradt olaj, étolaj és zsír hulladék,
 7. lomhulladék,
 8. textilhulladék,
 9. zöldhulladék.
- g) meghatározni a hulladékgyűjtő udvaron átvehető és a gyűjtőedényben elhelyezhető hulladék típusát, összetételét és maximális mennyiségét;
- h) elszállítást megelőzően ellenőrizni az előkészített hulladékgyűjtő edény/zsák tartalmát, akkor is, ha azok gyűjtésére az ingatlanhasználó ingatlanán vagy telephelyén belül kerül sor;
- i) az ügyfélnek a MOHU BUDAPEST által biztosított és az ügyfél által rendeltetésszerűen használt gyűjtőedények szükség szerinti javításáról, cseréjéről és esetleges pótlásáról az arra jogosult ügyfél bejelentése alapján – továbbá, ha a MOHU BUDAPEST a gyűjtés során azt észleli – gondoskodni.

5.2. ÜGYFÉL FŐBB JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

Az ügyfél jogosult és köteles

- a) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet igénybe venni;
- b) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységért hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat a Koncessziós Társaság részére megfizeti;
- c) a hulladékát kizárólag a MOHU BUDAPEST szállítóeszközéhez rendszeresített – jelen ÁSZF-ben meghatározott – gyűjtőedényben, illetve erre a célra rendszeresített hulladékgyűjtő zsákban gyűjteni és elhelyezni;
- d) a hulladékot úgy elhelyezni, hogy az a gyűjtőedény vagy a zsák mozgatásakor, valamint a gyűjtőedény ürítésekor ne szóródjon, továbbá a gépi ürítést ne akadályozza;
- e) a hulladék elszállítása céljából kihelyezett gyűjtőedény fedelét a közterület szennyezésének elkerülése érdekében lecsukott állapotban tartani;
- f) a gyűjtőedényeket lehetőleg az ingatlan területén belül vagy zárható helyiségben, zárható tárolóban elhelyezni úgy, hogy ahhoz illetéktelen személyek vagy állatok ne férjenek hozzá;
- g) gondoskodni a hulladékgyűjtő edények rendeltetésszerű használatáról, őrzéséről, rendszeres tisztán tartásáról, fertőtlenítéséről, valamint környezetük tisztán tartásáról;
- h) a gyűjtőedényeket és zsákokat a hulladék elszállítása céljából a MOHU BUDAPEST által megjelölt napon, a kijelölt közterületen, a gyűjtést végző gépjárművel megközelíthető és ürítésre alkalmas helyen elhelyezni;
- i) a gyűjtőedényt, kötegelt papírt, a hulladékgyűjtő zsákot, és a legfeljebb 1 méteresre darabolt, összekötözött, maximum 10 cm átmérőjű faágakat a közterületre legfeljebb a szállítási napot megelőző napon 20 órától, legkésőbb a gyűjtési nap 05:00 óráig kihelyezni, kivéve a tartósan engedélyezett elhelyezést;
- j) a gyűjtőedényt a közterületen kizárólag a közterület-használatra vonatkozó jogszabályok megtartásával, az ott szabályozott engedély vagy közterület-használati hozzájárulás alapján elhelyezni, vagy tárolni;

- k) a gyűjtőedényt, hulladékgyűjtő zsákat és összekötözött faágot, lomtalanításkor kihelyezett lom hulladékot úgy kihelyezni, hogy az nem akadályozhatja a jármű és gyalogos forgalmat, és nem járhat baleset vagy károkozás veszélyének előidézésével;
- l) a gyűjtőedény, zsák, lom kihelyezése során figyelemmel lenni arra, hogy azok szabadon megközelíthetők legyenek az ürítés céljából;
- m) ügyelni arra, hogy a szabályszerűen kihelyezett hulladékgyűjtő edényekből és zsákokból a hulladék kiszórását, a közterület szennyezését megelőzze;
- n) amennyiben az ingatlan hulladékgyűjtő célgéppel nem vagy nehezen megközelíthető, továbbá ahol szabványos gyűjtőedény tárolására nincs lehetőség, a hulladékgyűjtő zsákban gyűjtött hulladékot a MOHU BUDAPEST által meghatározott a MOHU BUDAPEST honlapján közzétettek szerint kihelyezni;

6) HULLADÉK GYŰJTÉSÉRE SZOLGÁLÓ EDÉNY ÉS HULLADÉKGYŰJTŐ ZSÁK

6.1. HULLADÉKGYŰJTŐ EDÉNY

Az ügyfél a települési hulladékát kizárólag a MOHU BUDAPEST szállítóeszközéhez rendszeresített alábbi méretű gyűjtőedény használatával veheti igénybe: 120 l, 240 l, 770 l, 1100 l, illetve a jogszabályi feltételek fennállása esetén 60 l és 80 l, azzal a kitételrel, hogy az ingatlanon lévő lakóegységenként minimálisan 1 db 120 literes vehető igénybe, ennél kisebb gyűjtőedény csak a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek teljesülése esetén igényelhető.

60 és 80 literes gyűjtőedény igénybevételének feltételei:

A 60 literes gyűjtőedény igénybevételére jogosult az a természetes személy ingatlanhasználó, aki a fogyasztási címén életvitelszerűen egyedül él és ezt a települési önkormányzat által kiadott írásbeli igazolás útján bizonyítja a MOHU BUDAPEST részére történő megküldéssel vagy személyesen való bemutatással.

A 80 literes gyűjtőedény igénybevételére jogosult az a természetes személy ingatlanhasználó, akinek fogyasztási címén legfeljebb két személy tartózkodik életvitelszerűen és a hulladékgazdálkodási szolgáltatást legfeljebb heti egyszeri ürítés mellett veszi igénybe. Az érdemi ügyintézés feltétele a fentiekre szóló nyilatkozat megküldése a MOHU BUDAPEST részére.

A MOHU BUDAPEST által biztosított hulladékgyűjtő edény kiszállításáról előzetes egyeztetést követően a MOHU BUDAPEST gondoskodik, amelyet az ügyfél köteles az előzetesen egyeztetett időpontban átvenni. Az ügyfél felelősségi körébe tartozó okból elmulasztott edénykiszállítás/átvétel esetén köteles az ismételt kiszállítási időpont kérése esetén a MOHU BUDAPEST részére pótdíjat fizetni.

Amennyiben a hulladékgyűjtő edényt a MOHU BUDAPEST biztosítja az ingatlanhasználó részére és az ingatlanhasználó személye változik, úgy a korábbi ingatlanhasználó az általa használt hulladékgyűjtő edény birtokát köteles az új ingatlanhasználó ingatlanba való birtokba lépésével egyidejűleg átadni az új ingatlanhasználónak.

6.2. HULLADÉKGYŰJTŐ ZSÁK

A MOHU BUDAPEST – a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében – az erre a célra rendszeresített alábbi hulladékgyűjtő zsákokat értékesíti:

- a) a vegyes települési hulladék gyűjtésére 60 literes vagy 120 literes hulladékgyűjtő zsákokat;
- b) az elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag, fém és társított csomagolási hulladék gyűjtésére 60 literes vagy 120 literes hulladékgyűjtő zsákokat;
- c) az elkülönítetten gyűjtött zöldhulladék gyűjtésére zöldhulladékgyűjtő zsákokat.

A MOHU BUDAPEST a hulladékgyűjtő zsákok értékesítését a MOHU BUDAPEST honlapján közzétett ügyfélszolgálati irodákon, hulladékudvarokban végzi, illetve a feltételek fennállása esetén megállapodhat egyéb értékesítési pontokon történő további értékesítés lehetőségéről.

Az ügyfél a jelen ÁSZF-ben foglalt hulladékgyűjtő zsákot köteles igénybe venni a hulladék gyűjtésére:

- a) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj alapjául szolgáló mennyiségen felüli többlethulladék gyűjtésére; A hulladékgyűjtő zsákok gyűjtése gyűjtőjáratokkal történik, az adott szolgáltatási címre vonatkozó gyűjtési napon. Az ügyfél a hulladékgyűjtő zsákot a gyűjtőedény mellé, illetve az ingatlan elé köteles kihelyezni.
- b) amennyiben az ingatlan hulladékgyűjtő célgéppel nem vagy nehezen megközelíthető, továbbá ahol szabványos gyűjtőedény tárolására nincs lehetőség. Ebben az esetben, a települési hulladék vonatkozásában, szabályosan kiválasztott űrméretű gyűjtőedénynek megfelelő hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjfizetési kötelezettség mellett az ingatlanhasználó a megfizetett űrmértéknek megfelelő, a hulladékgyűjtő zsák átvételére jogosult.

6.3. EDÉNY BIZTOSÍTÁSA

Budapesten

- a) az ingatlanhasználó bejelentését követően a **MOHU BUDAPEST díjmentesen biztosítja részére** az ingatlanon keletkező – vegyes települési és/vagy elkülönítetten gyűjtött – hulladék gyűjtésére szolgáló, általa rendszeresített gyűjtőedényt. Az ingatlanhasználó köteles saját maga vagy meghatalmazottja révén a MOHU BUDAPEST által a rendelkezésére bocsátott hulladékgyűjtő edényt átvenni és a birtokbavételt aláírásával igazolni.

Egyéb Régiós településeken

- a) a hulladék tárolására szolgáló gyűjtőedényt és/vagy hulladékgyűjtő zsákot az **ingatlanhasználó köteles saját költségén biztosítani.**
- b) a MOHU BUDAPEST a gyűjtőedényre vonatkozó igény esetén, külön díj ellenében biztosítja az ügyfél részére a rendszeresített gyűjtőedény időleges használatát (bérlet).

7) KIHELYEZHETŐ HULLADÉK TÍPUSA ÉS MENNYISÉGE, SZÁLLÍTÁS MEGTAGADÁSA

7.1. KIHELYEZHETŐ HULLADÉKOK TÍPUSA ÉS MENNYISÉGE

Az ügyfél az alábbi szabályokat köteles betartani:

- a. hulladékgyűjtő edénybe és hulladékgyűjtő zsákba tilos üveget, mérgező, tűz- és robbanásveszélyes, valamint bármilyen folyékony anyagot és minden más olyan hulladékot elhelyezni, amely veszélyezteti a hulladék elszállítását végző dolgozók vagy mások életét, testi épségét és egészségét, vagy a begyűjtés során a szállítójárműben rongálódást idézhet elő;
- b. nem helyezhető el vegyes települési hulladék gyűjtésére szolgáló gyűjtőedényben elkülönített gyűjtésre alkalmas hulladékok;
- c. nem helyezhető el a vegyes települési hulladék gyűjtésére szolgáló gyűjtőedényben kerti zöldhulladék;
- d. nem helyezhető el a gyűjtőedényben települési hulladéknak nem minősülő hulladék, különösen építési és bontási hulladék, állati tetem, valamint elektromos, elektronikai és veszélyes hulladék;
- e. nem helyezhető el a gyűjtőedényben nedves, összetömörödött vagy befagyott, és emiatt az ürítés során a gyűjtőedényben maradt hulladék;

- f. a természetes személy ingatlanhasználónál keletkező hamu (HAK 20 03 01) csekély mennyiségben, bezsákolva, kihűlt állapotban a települési vegyes hulladék közé kerülhet elhelyezésre akként, hogy a hamu ürítésekor az ne kerüljön a levegőbe, ezáltal ne jelentsen veszélyt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó munkavállalók egészségére, valamint a hulladékgazdálkodási eszközökre. Nem helyezhető az edénybe forró hamu.
- g. a gyűjtőedényben elhelyezhető vegyes települési hulladék tömege
- i) 60 literes gyűjtőedény esetén legfeljebb 11 kg,
 - ii) 80 literes gyűjtőedény esetén legfeljebb 15 kg,
 - iii) 110 literes gyűjtőedény esetében legfeljebb 20 kg,
 - iv) 120 literes gyűjtőedény esetében legfeljebb 22 kg,
 - v) 240 literes gyűjtőedény esetében legfeljebb 44 kg,
 - vi) 770 literes gyűjtőedény esetében legfeljebb 140 kg,
 - vii) 1100 literes gyűjtőedény esetében legfeljebb 200 kg,
 - viii) 6 m³-esnél kisebb gyűjtőedény (öntömörítős, vagy telepített tömörítőfejes konténer) esetében legfeljebb 3 tonna,
 - ix) 6 és 8 m³ közötti gyűjtőedény (öntömörítős, vagy telepített tömörítőfejes konténer) esetében legfeljebb 4 tonna,
 - x) 9 és 15 m³ közötti gyűjtőedény (öntömörítős, vagy telepített tömörítőfejes konténer) esetében legfeljebb 6 tonna,
 - xi) 16 és 23 m³ közötti gyűjtőedény (öntömörítős, vagy telepített tömörítőfejes konténer) esetében legfeljebb 8 tonna,
 - xii) 24 m³-es, vagy ettől nagyobb űrtartalmú gyűjtőedény (öntömörítős, vagy telepített tömörítőfejes) konténer esetében legfeljebb 12 tonna,
 - xiv) előtömörített hulladék esetén az i)–vii) pontokban meghatározottak legfeljebb másfélszerese lehet.

7.2. MINŐSÉGI ELTÉRÉS

Amennyiben a gyűjtőedényben nem a jogszabályokban és jelen ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelő minőségű hulladék került elhelyezésre, úgy a MOHU BUDAPEST a hulladékgyűjtés szabályainak megsértését megfelelően dokumentálja, és az ingatlanhasználót felszólítja a jelen ÁSZF-ben, és a Koncessziós Társaság ÁSZF-jében meghatározott szabályok betartására.

Amennyiben

- a) a hulladékgyűjtő edényben vagy zsákban nem a megfelelő elkülönítetten gyűjtött hulladék került elhelyezésre,
- b) a hulladékgyűjtő zsákban nem zöldhulladék került elhelyezésre

úgy a MOHU BUDAPEST a hulladékgyűjtés szabályainak megsértését dokumentálja, és az ügyfelet felszólítja a hulladékgyűjtés szabályainak jövőbeni betartására. A MOHU BUDAPEST a gyűjtőedénybe és/vagy zsákba így elhelyezett hulladékot vegyes települési hulladékként szállítja el.

Ha a MOHU BUDAPEST a felszólítását követően az ügyfél egy éven belül újabb alkalommal a hulladék gyűjtésének szabályait sérti oly módon, hogy az ingatlanhasználó nem megfelelő hulladékot helyez el, úgy a MOHU BUDAPEST a hulladékgyűjtés szabályainak megsértését

dokumentálja, és jogosult a hulladék elszállítását megtagadni, valamint hulladékgazdálkodási bírság kiszabását kezdeményezni az illetékes hatóságnál.

7.3. MENNYISÉG TÚLLÉPÉSE

Ha az átadásra kerülő hulladék mennyisége rendszeresen meghaladja az átvett gyűjtőedények űrtartalmát, vagy a gyűjtőedényben elhelyezhető hulladék tömegét, akkor a MOHU BUDAPEST az ügyfél értesítésével egyidejűleg jogosult

- a) a tényleges mennyiségű hulladéknak megfelelő űrtartalmú edényre cserélni az eredeti gyűjtőedényt;
- b) megemelni a gyűjtésre átadott gyűjtőedények számát;
- c) megnövelni az ürítési gyakoriságot.

Amennyiben a gyűjtőedényben elhelyezett vegyes települési hulladék tömege a jelen pontban meghatározott ellenőrzés során történő mérés alapján 20%-kal vagy annál nagyobb mértékben meghaladja a 7.1. pont f. alpont i)–vii) pontjaiban meghatározott értéket, úgy az előtömörített hulladéknak minősül.

Az ingatlanhasználó a MOHU BUDAPEST ügyfélszolgálatánál három nappal korábban köteles bejelenteni a MOHU BUDAPEST-nek, ha ingatlanán az addig szokásos hulladékmennyiséget jelentősen meghaladó mennyiségű vegyes települési hulladék keletkezése várható. A bejelentés alapján a MOHU BUDAPEST az ingatlanhasználó által megjelölt időpontra vagy időtartamra a hulladék adott mennyiségének megfelelő gyűjtéséhez, elszállításához alkalmas nagyobb űrtartalmú, vagy további gyűjtőedényt, vagy a hulladék gyűjtésére alkalmas más gyűjtőeszközt az ingatlanhasználó rendelkezésére bocsátja, valamint a többletszolgáltatást teljesíti, az ingatlanhasználó pedig a többletszolgáltatás díját megfizeti.

Ha az ingatlanon keletkező vegyes települési hulladék mennyisége alkalmilag haladja meg az átadott gyűjtőedények űrtartalmát, és az ingatlanhasználó elmulasztja a többlethulladékra vonatkozó bejelentési kötelezettségét, vagy a hulladékot nem a rendelkezésére bocsátott gyűjtőedényben gyűjti, akkor a MOHU BUDAPEST az így átadott, vagy a gyűjtőedény mellé kirakott hulladék elszállítását díjfizetés ellenében végzi, feltéve, hogy erre az adott területen alkalmazott technológia lehetőséget nyújt. A többletszolgáltatás tényéről annak megfelelő dokumentálása mellett és az ennek megfelelő díj alkalmazásáról a MOHU BUDAPEST az ingatlanhasználót egyidejűleg értesíti. A többletdíjat a számlán külön kell feltüntetni.

7.4. HULLADÉK ELSZÁLLÍTÁSÁNAK MEGTAGADÁSA

A MOHU BUDAPEST a hulladék elszállítását megtagadhatja, különösen, ha:

- a. a települési hulladék nem a MOHU BUDAPEST szállítóeszközéhez rendszeresített gyűjtőedényben, vagy nem az erre rendszeresített hulladékgyűjtő zsákban kerül kihelyezésre;
- b. a kerti zöldhulladék körében a faágak esetében azok 10 cm-t meghaladó átmérővel, illetve 1 méteresnél nagyobb darabokban vagy nem összekötözve kerülnek kihelyezésre;
- c. a kihelyezett gyűjtőedény a MOHU BUDAPEST által alkalmazott gépi ürítési módszerrel az ingatlanhasználónak felróható okból nem üríthető;
- d. ha a MOHU BUDAPEST a gyűjtőedényt önhibáján kívül nem tudja megközelíteni vagy annak mozgatása akadályozott;
- e. megállapítható, hogy a gyűjtőedényben kihelyezett hulladék az ürítés vagy a szállítás során a szállítást végző személyek életében, testi épségében, egészségében, továbbá a gyűjtő járműben vagy berendezésében kárt okozhat, vagy a hasznosítás, ártalmatlanítás során veszélyeztetheti a környezetet;

- f. érzékszervi észleléssel megállapítható, hogy a kihelyezett gyűjtőedény mérgező, robbanó, folyékony, veszélyes, vagy olyan anyagot tartalmaz, amely a települési hulladékkal együtt nem gyűjthető, nem szállítható, nem ártalmatlanítható, vagy nem minősül települési hulladéknak;
- g. a kihelyezett gyűjtőedény túltöltött, és a gyűjtőedény ürítése a környezet szennyezése, a hulladék szóródása nélkül nem lehetséges.
- h. a tartály a jelen ÁSZF-ben meghatározottakhoz képest később lett kihelyezve;
- i. a gyűjtőedény mellett elhelyezett bármilyen többlet hulladék nem a MOHU BUDAPEST vagy a Koncessziós Társaság jelzésével ellátott hulladékgyűjtő zsákban kerül kihelyezésre, ide nem értve azt az esetet, ha jelen ÁSZF kifejezetten rögzíti a jelzetlen zsákban történő hulladék kihelyezés lehetőségét;
- j. ha a gyűjtőedénybe olyan nedves hulladékot helyeztek el, amely az edényben összetömörödött vagy befagyott, illetve az edényben lévő hulladékot úgy összepréselték, hogy az edényt üríteni nem lehet;
- k. a kihelyezett edény nagyobb, mint amire a szerződés vagy az engedély szól;
- l. a kihelyezett edényben a meghatározott tömeget meghaladó hulladék található,
- m. az adott hulladék hulladékfajta szerinti elkülönítése nem felel meg a jogszabályban foglaltaknak;
- n. amennyiben a MOHU BUDAPEST bevezette a matricával ellátott gyűjtőedényből való ürítés rendszerét - nincs ellátva a MOHU BUDAPEST által biztosított azonosító matricával (kivéve átlátszó szelektív hulladékgyűjtő zsák) vagy a matrica nem felel meg az edény méretének,
- o. a hulladék sérült gyűjtőedényben kerül kihelyezésre.

A MOHU BUDAPEST az ügyfelet írásban haladéktalanul értesíti a hulladék elszállítása megtagadásának tényéről és okáról, és felszólítja a megtagadáshoz vezető ok vagy okok megszüntetésére.

8) GYŰJTÉSI MÓD ÉS GYAKORISÁG

A MOHU BUDAPEST a jelen ÁSZF tárgyát képező hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet az alábbi gyűjtési módok szerint látja el:

- a) házhoz menő gyűjtés;
- b) közterületi gyűjtés;
- c) hulladékgyűjtő sziget;
- d) hulladékgyűjtő pont;
- e) hulladékgyűjtő udvar.

9) GYŰJTÉS GYAKORISÁGA

A MOHU BUDAPEST

- a. a vegyes települési hulladékot és a háztartási hulladékhöz hasonló hulladékot az országos településrendezési és építési követelményekről szóló kormányrendelet szerinti nagyvárosias és kisvárosias lakóterületen legalább heti két alkalommal, egyéb (kertvárosi és falusias) lakóterületen heti egy alkalommal, mindig ugyanazon a napokon,
- b. az elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém hulladékot az országos településrendezési és építési követelményekről szóló kormányrendelet szerinti nagyvárosias és kisvárosias lakóterületen legalább heti egy alkalommal, egyéb

(kertvárosi és falusias) lakóterületen legalább 4 hetente egy alkalommal, előre meghatározott napokon,

- c. az elkülönítetten gyűjtött zöldhulladékot a házhoz menő zöldhulladék gyűjtéssel érintett területeken a hulladéknaptárakban jelzett időszakban és gyakorisággal,
- d. lakótelepek esetén elkülönítetten gyűjtött zöldhulladékot a MOHU BUDAPEST nem gyűjt, azonban ingatlanhasználó kezdeményezheti az elszállításra való igényét a MOHU BUDAPEST-nél,
- e. a lomhulladékokat előre meghirdetett időpontban közterületi gyűjtéssel, vagy házhoz menő rendszerben előzetes időpontfoglalás alapján a hulladéknaptárakban megjelölt gyakorisággal,
- f. a hulladékgyűjtő pontokon, hulladékgyűjtő szigeteken elhelyezett hulladékokat azok telítettségétől függően,
- g. a hulladékgyűjtő udvarokban a honlapon közzétett nyitvatartási időben.

gyűjti.

10) GYŰJTŐJÁRATOK

A hulladékgyűjtés előre meghatározott napokon, hulladékgyűjtő célgépekkel történik, a MOHU BUDAPEST honlapján közzétett hulladéknaptár szerint.

A jelen ÁSZF-ben az edény kihelyezésére megjelölt időpont után történő kihelyezésből eredő ürítés elmaradása nem a MOHU BUDAPEST felelőssége.

A MOHU BUDAPEST a meghatározott gyűjtési gyakoriságú hulladékgyűjtő járatokat szervez, amely keretében:

- a. a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe gyűjtött hulladék elszállításához az egyes hulladékfajták átvételére alkalmas felépítménnyel rendelkező járművet, eszközt használ;
- c. az ügyfelet írásban – hulladékgyűjtő naptár útján – értesíti a hulladékgyűjtés időpontjáról, külön megjelölve a vegyes, az elkülönítetten gyűjtött hulladékok gyűjtésének időpontjait;
- d. a hulladékgyűjtés időpontjainak előrelátható változásáról azt megelőzően legalább 15 nappal írásban értesíti az ingatlanhasználót, a helyben szokásos módon (pl.: a Társaság honlapja, helyi újság, szórólap);
- e. rendkívüli időjárás esetén a hulladékgyűjtés átmeneti változása, szüneteltetése esetén az ügyfeleket honlapján haladéktalanul értesíti;
- f. műszaki hibából adódó szállítás kimaradása esetén a MOHU BUDAPEST lehetőleg az akadály elhárulását követő munkanapon 5.00 és 18.00 óra között gondoskodik az elmaradt ürítés pótlásáról.; A nem a MOHU BUDAPEST-nek felróható okból (pl. útépitési munkák, belógó faágak, havas, síkos út, parkolásból fakadó akadályoztatás) elmaradt ürítés az akadály elhárulása után, az adott címre vonatkozó következő ürítési napon kerül pótlásra.
- g. a vegyes hulladékot külön zárt, pormentes felépítménnyel rendelkező járművel elszállítja a hulladékkezelő telephelyére;
- g. a háztartási hulladékhoz hasonló hulladékot a vegyes hulladékhoz hasonló gyűjtőjárművel vagy a jogszabályi előírásoknak megfelelő egyéb ürítést biztosító konténerek, vagy tömörítő konténerek segítségével gyűjti össze és szállítja el a hulladékkezelő létesítménybe;

- h. az elkülönítetten gyűjtött települési hulladékot a vegyes hulladéktól és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladéktól elkülönítve, külön erre alkalmas felépítménnyel rendelkező járművel szállítja el az előkezelő, hasznosító létesítménybe.

11) HULLADÉKGYŰJTŐ SZIGETEK

A MOHU BUDAPEST hulladékgyűjtő szigeteket tart fenn.

A hulladékgyűjtő szigetet a MOHU BUDAPEST a jogszabályi előírásokkal összhangban úgy alakítja ki, hogy

- a. a hulladékgyűjtő sziget alkalmas legyen gyalogosan és gépjárművel történő megközelítésre;
- b. a hulladékgyűjtő szigetre legalább a házhoz menő gyűjtéssel érintett területeken a színes és fehér üveg elkülönített gyűjtését lehetővé tevő, egyéb helyeken a kevert csomagolási hulladék gyűjtését, valamint a papír, a színes és fehér üveg elkülönített gyűjtését lehetővé tevő jelzéssel, felirattal ellátott gyűjtőedény legyen telepítve.

A MOHU BUDAPEST

- a. a hulladékgyűjtő sziget elérhetőségéről és működési rendjéről,
- b. a hulladékgyűjtő sziget igénybevételeinek feltételeiről, így különösen a hulladékgyűjtő szigetre telepített gyűjtőedényben elhelyezhető hulladék jellegéről, fajtájáról, valamint elszállításának gyakoriságáról a lakosságot levélben értesíti, valamint honlapján tájékoztatja.

A MOHU BUDAPEST által létesített és üzemeltetett hulladékgyűjtő szigetekre történő hulladék szállításáról az ingatlanhasználó gondoskodik.

Az elkülönítetten gyűjtött hulladékot a hulladékgyűjtő szigeten – a MOHU BUDAPEST előírásaira is tekintettel – úgy kell elhelyezni, hogy azok a műanyag és fém hulladékot leszámítva ne keveredjenek, és a környezetet ne szennyezzék.

Az elkülönítetten gyűjtött hulladék elhelyezésére szolgáló hulladékgyűjtő szigetek használatának rendjét a MOHU BUDAPEST honlapján közzéteszi.

Az elkülönítetten gyűjtött hulladék elhelyezésére szolgáló szabványos gyűjtőedények elhelyezéséről, az edények ürítéséről, karbantartásáról, a gyűjtőedények, gyűjtőszigetek és környékük (1 méteres körzet) tisztán tartásáról, fertőtlenítéséről a MOHU BUDAPEST gondoskodik.

12) HULLADÉKGYŰJTŐ UDVAROK

A MOHU BUDAPEST egyes, a 246/2014. (IX.29.) Korm. rendelet 1. sz. mellékletében meghatározott típusú – a MOHU BUDAPEST honlapján meghatározott – hulladékok szakszerű gyűjtése érdekében hulladékgyűjtő udvarokat üzemeltet, azzal, hogy a 246/2014. (IX.29.) Korm. rendelet 1. mellékletében meghatározott hulladékból adott időszakban legfeljebb a MOHU BUDAPEST honlapján meghatározott mennyiséget vehet át, a MOHU BUDAPEST által meghatározottak szerint.

A MOHU BUDAPEST az általa üzemeltetett és arra alkalmas hulladékgyűjtő udvaron a természetes személy ingatlanhasználóknál keletkező

- a. építési és bontási hulladékot;
- b. elektromos és elektronikus berendezésekből származó hulladékot;
- c. elem- és akkumulátor hulladékot;
- d. gumiabroncs hulladékot;

- e. fáradt olaj, étolaj és zsír hulladékot
- f. lom hulladékot;
- f. különítetten gyűjtött papír, kevert csomagolási hulladék (tetra, fém, műanyag, hungarocell, polisztirol) és üveg (fehér és színes) hulladékot;
- g. textil hulladékot;
- h. lakossági veszélyes hulladékot;
- i. egyéb, a honlapon közzétett hulladékot

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

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

A MOHU BUDAPEST megtagadhatja a hulladékgyűjtő udvarra szállított települési szilárd hulladék átvételét és elhelyezését, ha

- a. az adott hulladék hulladéktípus szerinti elkülönítése nem felel meg jogszabályban, vagy a hulladékgyűjtő udvar üzemeltetési szabályzatában meghatározott követelményeknek.

A MOHU BUDAPEST

- a. a hulladékgyűjtő udvarok címét, megközelíthetőségét;
- b. nyitvatartási idejét;
- c. az adott hulladékgyűjtő udvaron átvehető hulladékok típusát, fajtáját, jellegét, azok legnagyobb átadható mennyiségét;
- d. valamint a hulladékgyűjtő udvarok üzemeltetési szabályzatát

a hulladékgyűjtő udvarok bejáratánál kifüggeszti és a MOHU BUDAPEST honlapján közzéteszi.

13) SZÉMLÉLETFORMÁLÓ ÉS ÚJRAHASZNÁLATI KÖZPONTOK (SZÚK)

A SZÚK olyan létesítmény, ahol a lakosságnak és gazdálkodó szervezetnek lehetősége nyílik arra, hogy a használt, számára már feleslegessé vált, de használatra még alkalmas tárgyait, eszközeit térítésmentesen elhelyezhesse abból a célból, hogy ezek a tárgyak lehetőség szerint mások által felhasználásra kerülhessenek, ezáltal is csökkentve a környezetterhelést.

A MOHU BUDAPEST a SZÚK-okban általa átveendő tárgyak fajtáját és mennyiségét saját hatáskörben megállapítja és megváltoztathatja (bővítheti, illetve csökkentheti), amelyről a változás időpontját megelőzően tájékoztatást köteles közzétenni a honlapján. A SZÚK-okban elhelyezett használatra még alkalmas tárgya(k) a tárolási díj a MOHU BUDAPEST részére történő megfizetése ellenében bárki által szabadon elvihetők. A tárolási díjat a SZÚK-okban kifüggesztett táblázat tartalmazza.

A MOHU BUDAPEST a SZÚK-ok címét és megközelíthetőségét honlapján közzéteszi.

14) A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KÖRÉBE TARTOZÓ SZOLGÁLTATÁSOK

A MOHU BUDAPEST a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőként vonatkozásában az alábbi gyűjtés-szállítási feladatokat látja el. Az egyes gyűjtési módokat és gyakoriságot a MOHU BUDAPEST által a tárgyévra összeállított és honlapján közzétett hulladéknaplót tartalmazza.

14.1. INGATLANHASZNÁLÓK VEGYES TELEPÜLÉSI HULLADÉKÁNAK GYŰJTÉSE ÉS SZÁLLÍTÁSA

A MOHU BUDAPEST az ingatlanhasználók vegyes települési hulladékának gyűjtését a MOHU BUDAPEST Működési területén házhoz menő rendszerben végzi.

14.2. INGATLANHASZNÁLÓK ELKÜLÖNÍTETTEN GYŰJTÖTT HULLADÉKÁNAK GYŰJTÉSE ÉS SZÁLLÍTÁSA

14.2.1. PAPIR, MŰANYAG, FÉM ÉS TÁRSÍTOTT HULLADÉK

A MOHU BUDAPEST a papír, műanyag, fém és társított hulladékot családi házas övezetben házhoz menő rendszerben gyűjti, a lakótelepi és egyéb területeken hulladékgyűjtő sziget és hulladékgyűjtő pont biztosításával, valamint hulladékudvar üzemeltetésével biztosítja.

14.2.2. ZÖLDHULLADÉK

Az ingatlanhasználó a települési hulladék részét képező zöldhulladékot a házhoz menő zöldhulladék gyűjtéssel érintett – a MOHU BUDAPEST honlapján közzétett listában meghatározott – területeken külön gyűjti úgy, hogy az ügyfél:

- a) a lombot, kaszálékot, nyesedéket, vékony gallyakat a zöldhulladékgyűjtő zsákba;
- b) a vastagabb faágakat legfeljebb 1 méteresre darabolva, összekötve a lakókörzetre érvényes zöldhulladék gyűjtés napján helyezi ki.

A MOHU BUDAPEST minden évben előre meghirdetett alkalommal gyűjtőpontos vagy házhoz menő rendszerben szállítja el a karácsonyfákat.

14.2.3. LOMHULLADÉK

A MOHU BUDAPEST a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőként először a hulladéknaptárban és a honlapon meghirdetett időpontban és helyszíneken történő közterületi gyűjtéssel, illetve házhoz menő rendszerben előzetes időpontegyeztetés alapján végez lomtalanítást.

A MOHU BUDAPEST a lomtalanítás körében a rendszeres hulladékszállításra használatos gyűjtőedényekben el nem helyezhető nagydarabos, lom hulladékot szállítja el.

A MOHU BUDAPEST a rendelkezésére álló eszközök igénybevételével mindent megtesz, hogy a lomtalanítás folyamata a közterületek lehető legkisebb mértékű szennyezése mellett történjen.

A MOHU BUDAPEST a Régiós településeken az alábbi mennyiségi korlát körében szállítja el a lomhulladékot:

- a) Budakalászon 6m³;
- b) Budaörs, Nagytarcsa, Pusztazámor, Tahitótfalu: 2m³;
- c) Dömös, Kisoroszi, Visegrád, Leányfalu, Dunabogdány: 1m³.

A jelen pontban foglalt hulladékmennyiségen felül lehetőség van eseti lomtalanítás megrendelésére is – a honlapon megjelölt – díjazás ellenében.

14.2.4. ÜVEG HULLADÉK

Az ingatlanhasználó az általa elkülönítetten gyűjtött üveg hulladékát hulladékgyűjtő ponton helyezheti el. Az ingatlanhasználó gondoskodik a településen létesített üveg hulladékgyűjtő pontra történő üveghulladék szállításáról.

Az elkülönítetten gyűjtött üveghulladékot a hulladékgyűjtő ponton - a MOHU BUDAPEST előírásaira is tekintettel - úgy kell elhelyezni, hogy azok a környezetet ne szennyezzék.

Az elkülönítetten gyűjtött hulladék elhelyezésére szolgáló üveg hulladékgyűjtő pontok használatának rendjét a MOHU BUDAPEST honlapján közzéteszi.

Az elkülönítetten gyűjtött üveghulladék elhelyezésére szolgáló, a hulladékgyűjtő ponton található szabványos gyűjtőedények elhelyezéséről, karbantartásáról, ürítéséről és környékük (1 méteres körzet) tisztításáról a MOHU BUDAPEST gondoskodik.

14.3. IDŐLEGESEN HASZNÁLT INGATLANOKRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS SZABÁLYOK

Az időlegesen használt ingatlan ingatlanhasználója jelen ÁSZF előírásainak megfelelően a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet április 1. napjától szeptember 30. napjáig köteles igénybe venni és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat megfizetni. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megfizetése a használati időszaknak megfelelően április 1-től június 30-ig és július 1-től szeptember 30-ig tartó időszakokra történik.

Az időlegesen használt ingatlan esetén – az ingatlanhasználó írásban bejelentett igénye szerint – a MOHU BUDAPEST által rendszeresített, gyűjtőedényben vagy zsákban történik az elszállítás. Időlegesen használt lakóingatlan használói a jelzett zsákot az átvétel igazolása mellett az ügyfélszolgálaton vehetik át.

Kisoroszi településen az időlegesen használt lakóingatlanok (üdülő) esetén az ingatlanhasználók a közterületen elhelyezett 1100 literes edényekben helyezhetik el a hulladékaikat.

Leányfalu településen üdülőként nyilvántartott ingatlanok használói kizárólag 120 literes hulladékgyűjtő zsákokba gyűjthetik és adhatják át szállításra a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladékaikat. A zsákokat a MOHU BUDAPEST-től vásárolhatják meg a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megfizetése mellett.

I. ÜGYFÉLKAPCSOLATOK RENDJE ÉS ADATVÉDELEM

15) ÜGYFÉLKAPCSOLATOK RENDJE ÉS ADATVÉDELEM

15.1. ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK MŰKÖDÉSE

A MOHU BUDAPEST az ügyfélmegkeresések kezelése (különösen az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos általános tájékoztatásnyújtás biztosítása, az ügyfelek szolgáltatással kapcsolatos közérdekű vagy egyéb bejelentéseinek intézése, valamint panaszainak kivizsgálása, orvoslása) érdekében személyes, telefonos, valamint online ügyfélszolgálatot, továbbá írásos ügyfélmegkereséseket kezelő ügyfélszolgálatot működtet.

A MOHU BUDAPEST által ellátott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységhez kapcsolódó ügyfélmegkeresések kezelését – a MOHU BUDAPEST megbízása és meghatalmazása alapján – a BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság látja el (a továbbiakban **Ügyfélszolgálat**).

Ügyfélszolgálatot ellátó Társaság adatai:

Cégnév: BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített cégnév: BKM Nonprofit Zrt.

PF: 1509 Budapest, Pf. 9.

Telefonszám: +36-1-700-7000

KRID: 266508905

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

Az ügyfelek az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentésükkel (különös tekintettel a jogszabályban foglalt bejelentési kötelezettségre), észrevételükkel,

panaszukkal, illetve a szolgáltatással kapcsolatos minőségi kifogásaikkal tudnak az Ügyfélszolgálathoz fordulni. Az Ügyfélszolgálat az ügyfélmegkeresések, panaszok kezelésére, valamint az ügyfelek tájékoztatására szolgál. Az Ügyfélszolgálat az alábbi csatornákon fogad ügyfélmegkereséseket:

- személyesen, ügyfélszolgálati ponton vagy irodán,
- telefonos ügyfélszolgálaton,
- elektronikus ügyfélszolgálati csatornákon,
- postai levél útján,
- hivatali kapun, cégkapun keresztül.

Az ügyfélszolgálatok elérhetősége és a nyitvatartásuk rendje a MOHU BUDAPEST honlapján található.

Az ügyfelek és a munkatársak személyes biztonsága és érdekei védelmében az ügyfélmegkeresések vonatkozásában elvárt általános magatartási szabályok a honlapon közzétett, és az Ügyfélszolgálatokon kifüggesztett Házirendben kerülnek meghatározásra.

A MOHU BUDAPEST a Budapest Főváros közigazgatási határán kívül eső települések vonatkozásában ellátott hulladékgazdálkodási szolgáltatásokkal kapcsolatosan személyes ügyfélszolgálatot biztosít a honlapon közzétett budapesti és agglomerációs irodákban és nyitvatartási időben (az intézhető ügýtípusok és nyitvatartási idő a honlapon kerülnek közzétételre).

15.1.1 TÁJÉKOZTATÁS

Az ügyfélmegkeresések kapcsán a MOHU BUDAPEST széleskörű tájékoztatás nyújt a szolgáltatásaira vonatkozóan.

A MOHU BUDAPEST közzéteszi a honlapján különösen az alkalmazott formanyomtatványokat, a panaszok intézésével kapcsolatos információkat, a feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói társadalmi érdekképviseltek elérhetőségét, a működésére vonatkozó jogszabályokat, GDPR irányelveket, ellátott szolgáltatásokat és díjszabást, valamint az alábbiakra vonatkozó információkat:

- a) a minősítési és hatósági engedélyek,
- b) az alkalmazott szolgáltatási díjak,
- c) a szolgáltatási területre vonatkozó adatok,
- d) a lomtalanítással kapcsolatos adatok, információk.

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

A MOHU BUDAPEST az engedélyeit, az ÁSZF-et, panaszkezelési tájékoztatóját a honlapján és a személyes ügyfélszolgálatán közzéteszi.

15.1.2 A MOHU BUDAPEST ÁLTAL NYÚJTOTT HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KÖRÉBE TARTOZÓ SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK KEZELÉSE

15.1.2.1 AZ ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

Az ügyfélmegkereséseket a MOHU BUDAPEST telefonon, személyesen, írásban, illetve online (www.mohubudapest.hu) fogadja és azokat nyilvántartásba veszi. A nyilvántartásba vételt és az ügýtípus beazonosítását követően az ügyfélmegkeresés kezelése a 15.1.2.2. – 15.1.2.7. pontokban foglaltak alapján történik.

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

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

15.1.2.2 SZEMÉLYES ÜGYFÉLMEGKERESÉS KEZELÉSE

A MOHU BUDAPEST a személyesen felkereső ügyfeleket a honlapján hivatalosan közzétett ügyfélszolgálati irodák és ügyfélszolgálati pontok helyszínein, azok nyitvatartási rendje szerint fogadja. Ügyfél fogadása a megjelölt helyszíneken ügyfélhívó rendszer használatával, sorszám alapján történik. Előzetes időpontfoglalásra online, a MOHU BUDAPEST honlapján (www.mohubudapest.hu), továbbá telefonon, személyesen és írásban van lehetőség.

Az ügyfél vagy meghatalmazottjának azonosítása az ügyintéző által a személyazonosság megállapítására alkalmas hatósági igazolvány alapján, illetve a – legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazás bemutatásával történik. Az ügyintézés akkor kezdhető meg, amennyiben a beazonosítás sikeres, és annak alapján az ügyfél jogosult az általa kezdeményezett ügyben eljárni. Amennyiben a MOHU BUDAPEST informatikai rendszerében nyilvántartott személytől, szervezet esetében a szervezet képviseletében aláírásra jogosult személytől vagy a MOHU BUDAPEST informatikai rendszerben nyilvántartott meghatalmazotttól eltérő személy keresi fel az Ügyfélszolgálatot, az ügyintéző általános tájékoztatást ad az eljárás további rendjéről.

Amennyiben az ügyfélmegkeresés az ügyfélkezelés során azonnal megválaszolható és ezt az ügyfél elfogadja, az ügy lezárásra kerül.

Egyéb esetben az Ügyfélszolgálat az ügyet kivizsgálásra továbbítja a MOHU BUDAPEST és vagy a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervezeti egységének. Ügyfélszolgálat az ügyfelet a kivizsgálás megállapításairól a mindenkor hatályos jogszabályokban foglalt módon, telefonon rögzített hívás formájában, személyesen, vagy írásban – postai vagy elektronikus úton – tájékoztatja.

Amennyiben az ügyfél a megkeresésre adott választ - mint a MOHU BUDAPEST álláspontját az adott ügyben - nem fogadja el, az Ügyfélszolgálat a mindenkor hatályos Fgytv. szerint jár el, az ügyintéző tájékoztatja az ügyfélmegkeresés panaszként való kezelésének tényéről, a panasz jegyzőkönyv felvételéről, a panaszkezelési tevékenység további folyamatáról, a jogorvoslati lehetőségekről. Ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el az Ügyfélszolgálat.

15.1.2.3 TELEFONON TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KEZELÉSE

Az Ügyfélszolgálatához telefonon érkező megkereséseket az Ügyfélszolgálat kezeli a MOHU BUDAPEST honlapján hivatalosan közzétett telefonos ügyfélszolgálati elérhetőségén és hívásfogadási rendje szerint.

A telefonos ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli ügyfélmegkeresés, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangfelvételt az Ügyfélszolgálat egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, az ügyfél kérésére a felvételt a hatályos jogszabályok alapján rendelkezésre bocsátja. A MOHU BUDAPEST a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

Az ügyfél beazonosítása a személyazonosság megállapítására alkalmas nyilvántartott személyes adatok bekérésével történik, úgymint név, születési hely, születési idő, ügyfél anyja neve, ügyfélazonosító, szolgáltatás igénybevételének címe, lakcím.

Az ügyintézés akkor kezdhető meg, amennyiben a beazonosítás sikeres, és annak alapján az ügyfél jogosult az általa kezdeményezett ügyben eljárni. Amennyiben a MOHU BUDAPEST informatikai rendszerben nyilvántartott személytől, szervezet esetében a szervezet képviselőjében aláírásra jogosult személytől vagy a MOHU BUDAPEST informatikai rendszerben nyilvántartott meghatalmazottól eltérő személy keresi fel az Ügyfélszolgálatot, az ügyintéző általános tájékoztatást ad az eljárás további rendjéről.

Az ügyfél igényének felmérése, az ügytípus beazonosítása, valamint az ügyfélkapcsolat rögzítése az erre kialakított törzsadat nyilvántartó rendszerben történik,

Telefonon nem intézhető ügyek esetében az ügyintéző az ügyfél részére részletes tájékoztatást ad az adott igény benyújtásának módjáról, formájáról, az ügyintézéshez esetlegesen szükséges dokumentumok felsorolása mellett.

Amennyiben az ügyfélmegkeresés az ügyfélkezelés során azonnal megválaszolható és ezt az ügyfél elfogadja, az ügy lezárásra kerül.

Egyéb esetben az Ügyfélszolgálat az ügyet kivizsgálásra továbbítja a MOHU BUDAPEST és/vagy a MOHU MOL Hulladékgyűjtési Zrt. hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervezeti egységének. Az Ügyfélszolgálat az ügyfelet a kivizsgálás megállapításairól a mindenkor hatályos jogszabályokban foglalt módon, telefonon rögzített hívás formájában, személyesen, vagy írásban – postai vagy elektronikus úton – tájékoztatja.

Amennyiben az ügyfél a megkeresésre adott választ - mint a MOHU BUDAPEST álláspontját az adott ügyben - nem fogadja el, az Ügyfélszolgálat a mindenkor hatályos Fgytv. szerint jár el, az ügyintéző tájékoztatja az ügyfélmegkeresés panaszként való kezelésének tényéről, a panasz jegyzőkönyv felvételéről, a panaszkezelési tevékenység további folyamatáról, a jogorvoslati lehetőségekről. Ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el az Ügyfélszolgálat.

15.1.2.4 ÍRÁSBAN (POSTAI VAGY ELEKTRONIKUS ÚTON, HIVATALI KAPUN VAGY ONLINE ÜGYINTÉZÉssel HONLAPON KERESZTŰL) TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KEZELÉSE

A MOHU BUDAPEST az írásban beérkező ügyfélmegkereséseket a MOHU BUDAPEST honlapján hivatalosan közzétett ügyfélszolgálati elérhetőségeken fogadja, majd kezeli. Az írásos megkeresést küldő ügyfelek beazonosítását követően kezdődik meg az ügyintézés a rendelkezésre álló információk alapján.

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

Az ügyfél igényének felmérését követően történik meg az ügytípus beazonosítása.

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

Írásbeli ügyfélmegkeresések esetében a válaszadási határidő 30 nap. Ettől eltérő válaszadási határidőt jogszabály, illetve esetlegesen egyedi szerződés írhat elő. A MOHU BUDAPEST az ügyfelek számára a jogszabályban foglalt határidőhöz képest kedvező irányú, azaz rövidebb válaszadási határidőt is meghatározhat egyes ügytípusok esetén, amelyet az ÁSZF fejezetei tartalmaznak. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal

meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Ügyfélszolgálat az ügyfelet írásban, legkésőbb a válaszadási határidő napján tájékoztatja.

Amennyiben az ügy bonyolultságára való tekintettel az előírt határidőkön belül az érdemi válasz nem adható meg, erről az Ügyfélszolgálat tájékoztatni köteles az ügyfelet.

15.1.2.5 PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

Az ügyfél a hatósági eljárásokat megelőzően köteles panaszával - igazolható módon - az Ügyfélszolgálathoz fordulni.

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

Nem tekintendő panasznak a tájékoztatás, vélemény, állásfoglalás kérése, illetve részletfizetési, méltányossági vagy egyéb nem jog- vagy érdeksérelem rendezésére irányuló kérelem, továbbá a káreseményre vonatkozó bejelentés. Szintén nem panasz, ha ugyanabban az ügyben, ugyanazon ügyfél új elem megnevezése nélkül (a korábbival azonos tartalommal) ismételten panasszal él, illetve, ha a panasszal érintett ügyben a bejelentő nem ügyfele a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt-nek, szolgáltatást nem vesz igénybe az adott bejelentéshez kapcsolódóan.

Az Ügyfélszolgálat panaszbejelentés esetén nem köteles eljárni, ha:

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

Nem tekinthető továbbá panasznak a hulladék elszállítás késedelmére vonatkozó bejelentés, amennyiben a hulladék elszállítása 48 órán belül pótlásra kerül.

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

Amennyiben a panaszt természetes személy teszi meg az Ügyfélszolgálat a panaszkezelés során mind a határidők, mind a válasz formája tekintetében a Fgytv. előírásai alapján jár el.

Szóbeli panaszt személyesen és telefonon a MOHU BUDAPEST honlapján hivatalosan közzétett ügyfélszolgálati elérhetőségein tehetnek az ügyfelek a megadott nyitvatartási időben. Az Ügyfélszolgálat minden esetben törekszik a panasz azonnali, helyben történő megoldására. A személyesen történő panasz esetén a bejelentésről hangfelvétel nem készül.

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

Amennyiben az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyv felvételére kerül sor. A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza az ügyfél nevét, lakcímét, a panasz előterjesztésének idejét, helyét és módját, a panasz részletes leírását, az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, a MOHU BUDAPEST nyilatkozatát az ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírását, a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét. A jegyzőkönyv másolati példányát a MOHU BUDAPEST a személyesen közölt szóbeli

panasz esetén helyben átadja az ügyfélnek. A panasszal kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el az Ügyfélszolgálat.

Az Ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint az Ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül.

Az Ügyfélszolgálat:

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

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

A panaszról a jegyzőkönyv felvétele az ügyfél beleegyezésével mellőzhető, ha a hangfelvétel tartalmazza az ügyfél nevét, lakcímét, a panasz előterjesztésének idejét, módját, az ügyfél panaszának részletes leírását, a MOHU BUDAPEST válaszát (nyilatkozatát) a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, és a panasz (hangfelvétel) egyedi azonosítószámmal történő ellátása megtörténik.

Írásos, illetve írásban felvett panaszokat az Ügyfélszolgálat legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 15 naptári napon belül vizsgálja.

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

A MOHU BUDAPEST a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során együttműködik a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

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

Az Ügyfélszolgálat a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

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

15.1.2.6 ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK TOVÁBBÍTÁSA

Az olyan ügyfélmegkereséseket, amelyek esetén az eljárásra nem a MOHU BUDAPEST jogosult, a MOHU BUDAPEST a beérkezéstől számított 8 napon belül továbbítja az eljárásra jogosult szervhez, az ügyfél, közérdekű bejelentő vagy panaszos egyidejű értesítése mellett.

15.1.2.7 JOGORVOSLAT

Az ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos, fogyasztói jogvitának minősülő panaszával – ha véleménye szerint a MOHU BUDAPEST nem orvosolta azt –, hivatalos szervhez fordulhat: az illetékességgel rendelkező békéltető testülethez az ügyfél (fogyasztó) lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti, az ügyfél (fogyasztó) belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye szerinti békéltető testület). A békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

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

15.2. KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL

A MOHU BUDAPEST együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy

- az ügyfeleket érintő kérdésekben megismerje az ügyfelek véleményét,
- tájékoztassa ügyfeleit a tervezett intézkedésekről,
- visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről.

A MOHU BUDAPEST a fogyasztóvédelmi szervek, érdekképviselők illetékességébe tartozó, az ügyfeleket érintő kérdésekben köteles együttműködni, a közérdekű adatokat – kivéve üzleti titkot – a hatályos jogi szabályozás szerint hozzáférhetővé tenni.

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.

A MOHU BUDAPEST az ügyfelek tájékoztatása érdekében elektronikus információrendszert, honlapot (továbbiakban: www.mohubudapest.hu) működtet.

Az együttműködés különösen az alábbi fogyasztóvédelmi szervekre terjed ki:

- a. Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
- b. Pest Vármegyei Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály
- c. Gazdasági Versenyhivatal
- d. Alapvető Jogok Biztosának Hivatala
- e. Budapesti Békéltető Testület
- f. Pest Vármegyei Békéltető Testület
- g. Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Az együttműködés azon, a fentiekben fel nem sorolt szervezetekre is kiterjed, amelyek megfelelnek az Fgytv. 2. §. 13. pontja szerinti feltételeknek.

A MOHU BUDAPEST elektronikusan és lehetőség szerint papír alapon közzétesz minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot, amelyek az ügyfél és a MOHU BUDAPEST kapcsolatára vonatkoznak, valamint a fogyasztóvédelmi érdekképviseltek számára hasznos információként szolgálhatnak.

A MOHU BUDAPEST felett hatósági felügyeletet ellátó szervek listáját a MOHU BUDAPEST a honlapján teszi közzé.

15.3. ADATVÉDELME

15.3.1 SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME ÉS ADATKEZELÉS

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

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

A MOHU BUDAPEST a szolgáltatásai feltételeinek kialakítása és fenntartása céljából, az ügyfél és a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. között fennálló hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénység nyújtására irányuló jogviszony időtartama alatt, valamint e jogviszony megszűnését követően a jogszabályokban előírt iratmegőrzési kötelezettség időtartama alatt kezeli ügyfeleinek a szolgáltatás igénybevételéhez és ellátásához szükséges személyes adatait.

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

15.3.2 AZ ADATKEZELÉS RENDJE

A MOHU BUDAPEST, mint régiókoordinátor jogosult az ügyfelek azonosító adatai közül:

- természetes személyek vonatkozásában a családi és utónévre, születési időre és helyre és anyjának nevére, valamint lakcímre, értesítési címre, továbbá elektronikus és telefonos kapcsolattartásra vonatkozó adatokat,
- egyéb szervezetek vonatkozásában a névre, székhelyre, képviselő nevére, adószámára, továbbá, ha elektronikus kézbesítési cím közhitel nyilvántartásban történő szerepeltetése számára kötelező, úgy az elektronikus kézbesítési címét és a szolgáltatóval fennálló, a Tao tv. rendelkezései szerinti kapcsolt vállalkozási viszonyra vonatkozó adatokat,

és mindkét esetben a szolgáltatás nyújtásának helyére, a fogyasztásra, a számlázásra – ezen belül az ügyfelek bankszámlaszámára – és a díjfizetésre vonatkozó adatokat a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénység ellátási kötelezettségeinek teljesítése, jogainak gyakorlása céljából kezelni.

Az adatkezelés jogalapját nyújtó jogszabályok:

- Ht.
- 69/2016. (III.31.) Korm. rendelet az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól.

Ugyanezen adatkezelői jogok illetik meg az ügyfelek képviselőit az ügyfelek előbbiekben megjelölt adatai tekintetében.

A MOHU BUDAPEST adatfeldolgozóként továbbá jogosult az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevővel összefüggő adatkezelés céljából szükségesek átadni azoknak, akik a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevővel kapcsolatban részfeladatot látnak el.

Az adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatóak:

- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére,
- a MOHU BUDAPEST megbízása alapján a számlázást, a forgalmazás kezelését, a közszolgáltatás igénybevétele helyének műszaki felülvizsgálatát, illetőleg az ügyfélszolgálati tájékoztatást végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
- a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak,
- a Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt. (Korábbi Koordináló szerv) részére,
- a Koncessziós Társaság, valamint a Koncessziós Társaság adatvédelmi nyilatkozatában megjelölt, további adatfeldolgozó részére,
- az állam által a Ht. 32/A. § (4e) bekezdésében foglalt feladatok ellátására létrehozott Koordináló szerv részére,
- a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak, és
- a szolgáltatás fejlesztését célzó kutatások miatt egyéb harmadik félnek.

Az a)-c) és h) pontok esetében az átadásról, illetőleg az átadott adatokról az érintettet egyidejűleg tájékoztatni kell. Az átadott adatokkal kapcsolatban az átvevőket az engedéllyessel azonos titoktartási kötelezettség terheli.

Minden egyéb személyes adat kezelését a MOHU BUDAPEST az ügyfél önkéntes hozzájárulása mellett, célhoz kötötten végzi. Ide tartozik különösen a telefonszám, mobiltelefonszám és e-mail cím kezelése.

A MOHU BUDAPEST a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevővel kapcsolatban az ágazati jogszabályokban kapott törvényi felhatalmazásán felül az érintett hozzájárulása esetén kapcsolattartási célból kezelheti a telefonszámára, valamint e-mail címére vonatkozó adatokat. Az e-mail cím és telefonszám adatokat – az ügyfél kifejezett hozzájárulása esetén – a MOHU BUDAPEST a honlapján, valamint a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. honlapján közzétett adatfeldolgozóknak adhatja át további ügyintézés céljából.

A MOHU BUDAPEST a személyes adatok kezelése során csak a honlapján, valamint a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. honlapján közzétett adatfeldolgozókat veszi igénybe.

A MOHU BUDAPEST, mint adatfeldolgozó:

- gondoskodik az adatok biztonságáról, továbbá megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek törvény, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek;
- az adatokat védi, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás vagy törlés, illetőleg sérülés vagy megsemmisülés ellen;
- a jogszabályokban meghatározottakon túli egyéb személyes adatokat csak célhoz kötötten, szerződéskötés miatt vagy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységhez kapcsolódóan az ügyfél önkéntes hozzájárulásával kezel.

15.3.3 AZ ADATKEZELÉS CÉLJA, KÖRE

Az ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételével és annak megrendelésével hozzájárul ahhoz, hogy személyes adatait az alábbi célokra a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt., a MOHU BUDAPEST, illetve megbízásból eljárva a BKM Nonprofit Zrt. felhasználhassa:

- a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel összefüggő ügyintézési és ügyfélszolgálati kapcsolattartás postai úton, valamint amennyiben megadásra került telefonon, mobiltelefonon és e-mailen,
- számlázás, az ügyfél által kiválasztott díjfizetési csatornán keresztül ("sárga csekk", díjnet),
- ÁSZF változás bejelentése,

15.3.4 AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA

Az ügyfél által jogszabály alapján megadott adatok

A MOHU BUDAPEST az ügyfél által jogszabály alapján megadott adatait mindaddig kezelheti, amíg a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet igénybe veszi vagy jogszabályi rendelkezés alapján igénybe venni köteles, továbbá, ha jogszabály lehetővé teszi vagy előírja, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység ellátását, illetve jogszabályban foglalt kötelezettségei teljesítését követően is kezeli, a jogszabályban foglalt ideig.

Az ügyfél által önkéntesen megadott adatok

A MOHU BUDAPEST az ügyfél által önkéntesen megadott adatokat mindaddig kezeli, amíg az ügyfél nem kéri ezen személyes adatainak a törlését vagy zárolását.

Miután megszűnt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére vonatkozó kötelezettsége, az ügyfél által jogszabályi előírás alapján kötelezően megadott és önkéntesen megadott adatait a MOHU BUDAPEST a hatályos jogszabályok szerint kezeli.

15.3.5 AZ ÜGYFÉL ADATVÉDELEMMEL ÉS ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS JOGAI ÉS AZOK ÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉGEI

A MOHU BUDAPEST tájékoztatja az érintetteket az adatkezelőről és az esetlegesen alkalmazott, a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. által igénybe vett adatfeldolgozóról, a kezelt adatok köréről, céljáról, az őket megillető jogokról és azok érvényesítési lehetőségeiről elsősorban a nyilvánosságra hozott – a honlapon és az ügyfélszolgálati irodákban megtalálható - adatkezelési tájékoztatókból informálódhatnak. Ezen felül a MOHU BUDAPEST ügyfélszolgálatain egyedi tájékoztatást kaphatnak.

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

- A MOHU BUDAPEST a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban – ha jogszabály ennél rövidebb határidőt nem állapít meg – 1 hónapon belül, írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást.

A MOHU BUDAPEST – feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki – az ügyfél személyes adatát törli:

- ha kezelése jogellenes,
- ha az ügyfél azt kéri,
- ha az adatkezelés célja megszűnt, ha az hiányos vagy téves, és ez az állapot jogszerűen nem korrigálható,
- ha az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt, illetve
- ha azt a bíróság vagy azt a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elrendelte.

A törlést 2 munkanapon belül végzi el a MOHU BUDAPEST.

A helyesbítésről és a törlésről az ügyfelet, továbbá mindazokat értesíti MOHU BUDAPEST, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbította. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti.

Az ügyfél tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha:

- a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el,
- a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik,
- a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

MOHU BUDAPEST, mint adatfeldolgozó, adatvédelmi tisztviselője útján – az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével – a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb – ha jogszabály ennél rövidebb határidőt nem állapít meg – 15 napon belül megvizsgálja, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – a MOHU BUDAPEST megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban esetleg továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben az ügyfél tiltakozása ellenére személyes adatai kezelésével kapcsolatban jogsérelem éri, úgy az ügyfél az alábbi jogorvoslati lehetőségekkel élhet:

Amennyiben az ügyfél a MOHU BUDAPEST meghozott döntésével nem ért egyet, az ellen – annak írásbeli közlésétől számított 30 napon belül – bírósághoz fordulhat.

A MOHU BUDAPEST az ügyfél adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható adatfeldolgozó részére, ha a MOHU BUDAPEST egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

Az ügyfél a személyes adatai kezelésével kapcsolatos jogainak megsértése esetén az Info. tv., valamint a Ptk. alapján elsősorban az adatkezelőhöz fordulhat jogorvoslatért. Amennyiben panasa ellenére továbbra is sérelmesnek találja az adatkezelést vagy nem kíván panaszt tenni az adatkezelőnél, hanem közvetlenül a hatósághoz szeretne fordulni, akkor

bejelentéssel élhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9., E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu). Lehetőség van továbbá arra is, hogy adatainak védelme érdekében bírósághoz forduljon. Ebben az esetben szabadon eldöntheti, hogy a lakóhelye (állandó lakcím) vagy a tartózkodási helye (ideiglenes lakcím) szerinti törvényszéknél (<http://birosag.hu/torvenyszekek>) nyújtja-e be keresetét.

A MOHU BUDAPEST a személyes adatok kezelésével kapcsolatban adatkezelési tájékoztatóval rendelkezik. A felhasználók és díjfizetők az adatkezeléssel kapcsolatos jogukat adatkezelési tájékoztatókban foglalt elérhetőségeken keresztül gyakorolhatják, ahol az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége is megtalálható.

15.3.6 ÜGYFÉLELÉGEDETTSÉG MÉRÉSE

A MOHU BUDAPEST az ügyféligenyek felmérése, valamint az ügyfélelégedettség növelése érdekében folyamatosan információt gyűjt ügyfelei körében. E tevékenységet nem minden esetben a MOHU BUDAPEST vagy cégcsoportjának tagja végzi, hanem adatfeldolgozók közreműködését is igénybe veszi.

Ebben az esetben az ügyfelek személyes adatainak továbbítása harmadik személy részére – az Infotv. és a GDPR. vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével – kizárólag az érintett természetes személy hozzájárulásával történhet. A hozzájárulás személyes ügyfélszolgálaton az ügyfélkapcsolati adatlapon, telefonon a rögzített beszélgetés során, írásban és online ügyintézés során a hozzájáruló nyilatkozat írásban vagy elektronikus módon történő elfogadásával adható.