

Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.

ÜZLETSZABÁLYZATA

HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA:

2024. január 1.

Tartalom

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ	4
1) AZ ÜZLETSZABÁLYZAT, TÁRGYA, HATÁLYA ÉS KÖZZÉTÉTELE.....	4
1.1 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA	4
1.2 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA.....	5
1.3 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE	5
2) RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK	5
2.1 AZ ÜZLETSZABÁLYZATBAN HIVATKOZOTT JOGSZABÁLYOK	5
2.2 FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK.....	5
3) A GÖDI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI NONPROFIT KFT. MŰKÖDÉSÉNEK ÉS A KÖZSZOLGÁLTATÁS ELLÁTÁSÁNAK ALAPELVEI.....	7
4) ÜGYFÉLKAPCSOLATOK RENDJE	7
4.1 ÜGYFÉLSZOLGÁLTATOK MŰKÖDÉSE	7
4.2 KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL	13
4.3 ADATVÉDELEM	13
II. GÖDI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI NONPROFIT KFT	16
1) RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK	16
1.1 A GÖDI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI NONPROFIT KFT MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS JOGSZABÁLYOK	16
1.2 FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK.....	16
A. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK.....	18
2) A KONCESSZIÓS TÁRSASÁG/ GÖDI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI NONPROFIT KFT ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTTI JOGVISZONY.....	18
2.1 JOGVISZONY LÉTREJÖTTE.....	18
2.2 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYINTÉZÉS.....	19
2.3 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK BEJELENTÉSE (MEGRENDELÉSE).....	20
2.4 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG IGÉNYBEVÉTELE BEJELENTÉSÉNEK ELMULASZTÁSA	22
2.5 ADATVÁLTOZÁSOK (HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI SZOLGÁLTATÁS)	22
2.6 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG SZÜNETELÉSE.....	23
2.7 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI SZOLGÁLTATÁSI MEGSZÜNTETÉSE	23
2.8 DÍJAK ÉS SZÁMLÁZÁS.....	24
B. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK.....	25

3) HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI-, ÉS INTÉZMÉNYI RÉSZTEVÉKENYSÉG (HULLADÉK GYŰJTÉS ÉS ÁTVÉTEL SZABÁLYAI)	25
3.1 HULLADÉKGYŰJTÉS ÉS SZÁLLÍTÁS GYŰJTŐEDÉNNYEL (VEGYES TELEPÜLÉSI ÉS ELKÜLÖNÍTETTEN GYŰJTÖTT)	25
3.2 GÖDI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI NONPROFIT KFT JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	26
3.3 ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI.....	29
3.4 SÉRÜLT TARTÁLY CSERÉJE	31
3.5 TARTÁLY TÍPUSCSERE, TARTÁLYSZÁM MÓDOSÍTÁSA	31
3.6 LOMHULLADÉK GYŰJTÉSE	31
3.7 HULLADÉKGYŰJTŐ ZSÁKOK.....	32
3.8 HULLADÉKGYŰJTŐ SZIGETEK	32

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

A GÖDI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI NONPROFIT KFT. BEMUTATÁSA

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. 2013. június 1-jén alakult, mely Göd Város Önkormányzatának tulajdonában áll.

2023. július 1-jétől a hulladékgazdálkodási tevékenység - kikerülve az önkormányzati feladatok közül - állami közfeladattá vált, és annak hatékonyabb ellátása és koordinálása új, koncessziós modellben valósul meg. Az állami hulladékgazdálkodási közfeladatot a hulladékgazdálkodási koncessziós pályázatot elnyerő MOL Nyrt. által alapított MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. (a továbbiakban Koncessziós Társaság) látja el Magyarországon kizárólagos joggal. A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. 2023. július 1. napjától az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátásában - a hulladékgazdálkodási tevékenységgel kapcsolatos piaci ismereteire és szakértelmére tekintettel -, mint régiókoordinátor közreműködő vesz részt és nyújt hulladékgazdálkodási szolgáltatást.

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. adatai:

Cégnév: Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.

Székhely: 2132 Göd, Duna út 5.

Cégjegyzékszám: 13-09-164566

Adószám: 24384135-2-13

Web: www.godihulladek.hu

E-mail: info@godihulladek.hu

1) AZ ÜZLETSZABÁLYZAT, TÁRGYA, HATÁLYA ÉS KÖZZÉTÉTELE

1.1 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. üzletszabályzata szabályozza:

- a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. meghatározott állami hulladékgazdálkodási közfeladattal kapcsolatos tevékenységeit **[állami hulladékgazdálkodási közfeladat]**,;
- továbbá a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. és a szolgáltatást igénybe vevő viszonyát, meghatározza a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft, valamint a szolgáltatást igénybe vevő kötelezettségeit és jogait, az elszámolás rendjét, továbbá a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. a szolgáltatást igénybe vevővel, a fogyasztóvédelmi hatósággal és az egyes társadalmi érdekképviselői szervezetekkel való együttműködését.

1.2 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA

Jelen üzletszabályzat hatálya a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. jelen Üzletszabályzatban foglalt szolgáltatási tevékenységével érintett működési területre terjed ki.

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

1.3 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. az üzletszabályzatát az ügyfélszolgálatán könnyen hozzáférhető helyen kifüggeszti, valamint a honlapján is közzéteszi.

2) RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

2.1 AZ ÜZLETSZABÁLYZATBAN HIVATKOZOTT JOGSZABÁLYOK

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

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

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

Ht: a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény

2.2 FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

1. **Állami hulladékgazdálkodási közfeladat:** Ht. 2.§ (1) bekezdés 27b. pontja alapján a hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenység és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység együttesen.
2. **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.
3. **Fogyasztói jogvita:** a Fgytv. alapján fogyasztónak minősülő ügyfél és a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a a Fgytv. alapján fogyasztónak minősülő ügyfél és a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy.

4. **Koncessziós Társaság:** a koncesszióról szóló 1991. évi XVI. törvény (a továbbiakban: Konctv.) 20. § (1) bekezdésében meghatározott, a koncesszor által, annak részvételével alapított gazdasági társaság.
5. **Koncesszori Alvállalkozó:** azok, a Ht. szerinti engedély vagy nyilvántartásba vétel alapján hulladékgazdálkodási tevékenységet végző vállalkozások, amelyek a koncesszorral, illetve a koncessziós társasággal közvetlenül, vagy egy vagy több másik ilyen vállalkozáson keresztül közvetetten az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátásában történő közreműködés tárgyában kötött hatályos szerződéssel rendelkeznek.
6. **Közszolgáltatás:** olyan közérdekű gazdasági tevékenység, amely állami vagy önkormányzati irányítás és speciális jogi szabályozás alá tartozik, jelen üzletszabályzat esetében a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. azon nevesített közszolgáltatási tevékenységeinek összessége, amelyeket a Mötv. és más törvényi szintű szabályozás a Göd Város Önkormányzata kötelező feladataként rögzít, és amelyek ellátásának megszervezése a Göd Város Önkormányzattal kötött közszolgáltatási szerződés alapján a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft feladata.
7. **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.
8. **a Fogyasztói panasz:** a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. szolgáltatási tevékenységével kapcsolatos olyan konkrét kifogást tartalmazó – a Fgytv. hatálya alá tartozó – fogyasztói kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.
9. **Piaci szolgáltatás:** a természetes személy, társasház és lakásszövetkezet, valamint jogi személy, gazdasági társaság, egyéni cég vagy egyéb szervezet, intézmény részére a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. által díj ellenében, nem közszolgáltatási/állami közfeladat körében ellátott tevékenység keretében, külön megrendelés vagy szerződéses viszony alapján nyújtott szolgáltatás.
10. **Szolgáltatás/szolgáltatási tevékenység:** A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. által ellátott jelen Üzletszabályzatban foglalt állami hulladékgazdálkodási közfeladat, önkormányzati közfeladatok és azokhoz kapcsolódó egyéb, piaci szolgáltatások.
11. **Szolgáltatási hely:** A szolgáltatás ellátásának jogszabályban, szerződésben vagy megrendelő lapon meghatározott helye.
12. **Ügyfél:** az a természetes személy, társasház és lakásszövetkezet, valamint jogi személy, gazdasági társaság, egyéni cég vagy egyéb szervezet, intézmény, aki/amely igénybe veszi a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. által nyújtott szolgáltatást, vagy az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatban felkeresi a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft-t.
13. **Ügyfélmegkeresés:** minden olyan bejelentés, kérelem, érdeklődés, panasz, közérdekű bejelentés, amely a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. ügyfélszolgálati csatornáira érkezik (telefonon, személyesen, írásban valamint interneten keresztül különböző elektronikus csatornákon) a közszolgáltatással, piaci szolgáltatással és a hulladékgazdálkodási szolgáltatással kapcsolatosan.

3) A GÖDI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI NONPROFIT KFT. MŰKÖDÉSÉNEK ÉS A KÖZSZOLGÁLTATÁS ELLÁTÁSÁNAK ALAPELVEI

Törvényesség

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

Egyetemesség

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. által nyújtott közszolgáltatás minden ügyfele számára azonos feltételek mellett érhető el, adott ügyfélcsoportra vonatkozóan általában egységes áron. A közszolgáltatásból az adott ügyfél csak jogszabályban meghatározott feltételek mellett zárható ki, illetve a közszolgáltatás csak a jogszabályban meghatározottak szerint korlátozható vele szemben a még elégséges minimumra.

Folytonosság

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. által nyújtott közszolgáltatás folyamatos és rendszeres, valamint a számára a jogszabályokban vagy az üzletszabályzatában meghatározott minőségi követelményeknek megfelelő.

Ellenőrizhetőség

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. közszolgáltatási tevékenységét az ügyfelek a jogszabályi rendelkezéseknek és az üzletszabályzatban foglaltaknak megfelelően ellenőrizhetik. A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. minden munkavállalójától elvárja az ügyfélcentrikus és a felmerülő problémák megoldására fókuszáló viselkedést, valamint szakmai hozzáértést annak érdekében, hogy a szolgáltatási terület egészén egységes színvonalú közszolgáltatásban részesüljenek az ügyfelek.

Partnerség

A közszolgáltatás ellátása során a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. jogszabályi előírások figyelembe vétele mellett hatékony együttműködésre törekszik partnereivel (ügyfelek, hatóságok, állami és közigazgatási szervek/intézmények, szakmai szervezetek, kapcsolódó iparágak szervezetei).

4) Ügyfélkapcsolatok rendje

4.1 ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK MŰKÖDÉSE

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. az ügyfélmegkeresések érdekében személyes, telefonos ügyfélszolgálatot, továbbá írásos ügyfélmegkereséseket kezelő ügyfélszolgálatot működtet (a továbbiakban Ügyfélszolgálat).

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. az ügyfélkezelést az Ügyfélszolgálat működésének alapelvei mentén ügyfélközpontú, magas szakmai felkészültséggel és hatékony ügyintézősséggel látja el, kiemelt figyelmet fordítva az igényfelmérésre, az érhető 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 menedzselésére, az ügyfelek tájékoztatására és a panaszok kezelésére szolgál.

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft az alábbi csatornákon beérkező ügyfélmegkereséseket tekinti ügyfélmegkeresésnek:

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

Az ügyfélszolgálatok elérhetősége és a nyitvatartásuk rendje a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft honlapján található.

4.1.1 TÁJÉKOZTATÁS

Az ügyfélmegkeresések kapcsán a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft széleskörű tájékoztatás nyújt a közszolgáltatási tevékenységeire, szolgáltatásaira vonatkozóan.

Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft az alábbiakra vonatkozó információkat a honlapján közzéteszi.

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft tekintetében különösen:

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

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a szelektív hulladékgyűjtés ösztönzése érdekében a lakosságot az elkülönített hulladékgyűjtés feltételeiről – a vonatkozó jogszabályokban meghatározottak alapján – Ügyfélszolgálatán és honlapján közzétett információk alapján tájékoztatja.

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft az üzletszabályzatát a honlapján és a személyes ügyfélszolgálatán közzéteszi.

4.1.2 A GÖDI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI NONPROFIT KFT ÁLTAL NYÚJTOTT EGYES SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK KEZELÉSE

4.1.2.1 AZ ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

Az ügyfélmegkereséseket a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft személyesen az ügyfélszolgálatokon, telefonon és írásban fogadja.

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

- az ügyfélmegkeresés elintézéséről szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette,
- ugyanazon ügyfél részéről érkezik a korábbival azonos tartalmú megkeresés,

- azonosíthatatlan az ügyfélmegkeresés, melytől a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft 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
-

4.1.2.2 SZEMÉLYES ÜGYFÉLMEGKERESÉS KEZELÉSE

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft az őt személyesen felkereső ügyfeleket a honlapján hivatalosan közzétett ügyfélszolgálati iroda helyszínén, annak nyitvatartási rendje szerint fogadja.

Az ügyfél vagy meghatalmazottjának beazonosítása az ügyintéző által a személyazonosság megállapítására alkalmas hatósági igazolvány alapján, illetve a – legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazás bemutatásával történik. Az ügyintézés akkor kezdhető meg, amennyiben a beazonosítás sikeres. Amennyiben a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft informatikai rendszerben nyilvántartott személytől, szervezet esetében a szervezet képviselőtében aláírásra jogosult személytől vagy a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft informatikai rendszerben nyilvántartott meghatalmazotttól eltérő személy keresi fel a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft-t, az ügyintéző általános tájékoztatást ad az eljárás további rendjéről.

Amennyiben az ügyfélmegkereséssel érintett bejelentés, kérelem, érdeklődés az ügyfélkezelés során azonnal megoldható és megválaszolható, az ügyfélmegkeresés kezelése az ügyintéző részéről megtörténik és az ügy lezárásra kerül.

Egyéb esetben amennyiben az ügy visszajelzést igényel, az ügyintéző az ügyfelet telefonon, vagy írásban – postai vagy elektronikus úton – tájékoztatja.

Ha az ügyfél a megkeresésre adott választ nem fogadja el, az ügyintéző tájékoztatja az ügyfélmegkeresés panaszként való kezelésének tényéről, a panaszkezelési tevékenység folyamatáról és a jogorvoslati lehetőségekről.

4.1.2.3 TELEFONON TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KEZELÉSE

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a telefonon érkező megkereséseket az Ügyfélszolgálat kezeli a Társaság honlapján hivatalosan közzétett telefonos ügyfélszolgálati elérhetőségén.

A telefonos ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli ügyfélmegkeresés, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangfelvételt a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, és az ügyfél kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft telefonos ügyfélszolgálatja biztosítja a személyes ügyintézés időpontja előzetes lefoglalásának lehetőségét is.

Az ügyintézés akkor kezdhető meg, amennyiben a beazonosítás sikeres és az ügyfél nyilatkozik, hogy az eljárásra jogosult. Amennyiben az informatikai rendszerben nyilvántartott

személytől, szervezet esetében a szervezet képviselőjében aláírásra jogosult személytől vagy az informatikai rendszerben nyilvántartott meghatalmazottól eltérő ügyfél keresi fel a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft telefonos ügyfélszolgálatát, az ügyintéző részére általános tájékoztatást ad.

Az ügyfél igényének felmérését követően történik meg az ügytípus beazonosítása.

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

Egyéb esetben amennyiben az ügy visszajelzést igényel, az ügyintéző az ügyfelet vagy a mindenkor hatályos jogszabályokban foglalt módon telefonon vagy írásban – postai vagy elektronikus úton – tájékoztatja.

4.1.2.4 ÍRÁSBAN (POSTAI VAGY ELEKTRONIKUS ÚTON) TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KEZELÉSE

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft honlapján hivatalosan közzétett ügyfélszolgálati elérhetőségeire írásban érkező ügyfélmegkereséseket az Ügyfélszolgálat kezeli.

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

Amennyiben a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft informatikai rendszerben nyilvántartott személytől, szervezet esetében a szervezet képviselőjében aláírásra jogosult személytől vagy a rendszerünkben nyilvántartott meghatalmazottól eltérő személy keresi fel a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft, 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 a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft 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. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft 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 a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft tájékoztatni köteles az Ügyfelet.

4.1.2.5 PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

Az ügyfél a hatósági eljárásokat megelőzően köteles panaszával - igazolható módon - a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft-hez 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.

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénységgel kapcsolatban nem tekinthető 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 fogyasztó teszi meg a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a panaszkezelés során mind a határidők, mind a válasz formája tekintetében a Fgytv. előírásai alapján jár el.

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

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

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, Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft 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 Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben átadja az ügyfélnek. A panasszal kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.

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

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft:

- 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.

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft 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 Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft ügyfélszolgálati

munkatársának válaszát (nyilatkozatát) a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, és a panasz (hangfelvétel) egyedi azonosítószámmal történő ellátása megtörténik.

A közszolgáltatással kapcsolatos írásos, illetve írásban felvett panaszokat a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 15 naptári napon belül köteles vizsgálni.

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

Az írásbeli panasz kivizsgálása mellőzhető, ha:

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

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

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft 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.

Amennyiben a panasz alaposnak bizonyul a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft 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.

4.1.2.6 ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK TOVÁBBÍTÁSA

Az olyan ügyfélmegkereséseket, amelyek esetén az eljárásra nem Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft jogosult, Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a beérkezéstől számított 8 napon belül továbbítja az eljárásra jogosult szervhez, az ügyfél, a közérdekű bejelentő/panaszos egyidejű értesítése mellett (Pkbtv. 1. §. (5) bekezdés).

4.1.2.7 JOGORVOSLAT

Az ügyfél a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft közszolgáltatásával kapcsolatos, fogyasztói jogvitának minősülő panaszával – ha véleménye szerint a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft nem orvosolta azt –, hivatalos szervhez fordulhat: az illetékességgel rendelkező békéltető testülethez

A panasz elutasítása esetén Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft 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.

4.2 KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, érdekképviselletekkel 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 Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a fogyasztóvédelmi szervek, érdekképviselések illetékességébe tartozó, az ügyfeleket érintő kérdésekben köteles együttműködni, a közérdekű adatokat – kivéve üzleti titkot – a hatályos jogi szabályozás szerint hozzáférhetővé tenni.

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft felett hatósági felügyeletet ellátó szervek listáját a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a honlapján teszi közzé.

4.3 ADATVÉDELEM

4.3.1 SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME ÉS ADATKEZELÉS

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft 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 Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a természetes személy ügyfelek 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 Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a közszolgáltatási tevékenysége feltételeinek kialakítása és fenntartása céljából, a kötelező közszolgáltatás nyújtására irányuló jogviszony időtartama alatt, valamint e jogviszony megszűnését követően a jogszabályokban előírt iratmegőrzési kötelezettség időtartama alatt kezeli ügyfeleinek a közszolgáltatás igénybevételéhez és ellátásához szükséges személyes adatait.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység tekintetében az ügyfeleknek személyes adataik kezelésére vonatkozóan Adatkezelési nyilatkozatot szükséges tenniük (aláírniuk) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység első igénybevételekor, új megrendelések, módosítások, személyes adataik változása esetén, továbbá akkor, amikor a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft Ügyfélszolgálatát egyeztetés céljából megkeresik és még nem tettek Adatkezelési nyilatkozatot.

4.3.1.1 AZ ADATKEZELÉS RENDJE

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a szolgáltatási kötelezettsége keretében jogosult az ügyfelek azonosító adatai közül:

- természetes személyek vonatkozásában a családi és utónévre, lakcímre, értesítési címre, születési időre és helyre, valamint a természetes személy anyjának nevére vonatkozó adatokat,

és a szolgáltatás nyújtásának helyére, a fogyasztásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatokat a közszolgáltatási 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 Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft adatkezelőként továbbá jogosult az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek a tevékenységgel összefüggő adatkezelés céljából szükségesek, átadni azoknak, akik az adott közszolgáltatáshoz kapcsolódóan részfeladatot látnak el.

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft, mint adatkezelő vagy tevékenységi körében 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 szolgáltatáshoz kapcsolódóan az ügyfél önkéntes hozzájárulásával kezel.

4.3.1.2 AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA

Az ügyfél által jogszabály alapján megadott adatok

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft az ügyfél által jogszabály alapján megadott adatait mindaddig kezelheti, amíg az adott közszolgáltatást igénybe veszi vagy jogszabályi rendelkezés alapján igénybe venni köteles, továbbá, ha jogszabály lehetővé teszi vagy előírja, a közszolgáltatás ellátását, illetve jogszabályban foglalt kötelezettségei teljesítését követően is kezeli, a jogszabályban foglalt ideig.

Az ügyfél által önkéntesen megadott adatok

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft az ügyfél által önkéntesen megadott adatokat mindaddig kezeli, amíg az ügyfél nem kéri ezen személyes adatainak a törlését vagy zárolását.

Miután megszűnt a közszolgáltatás igényvételére vonatkozó kötelezettsége, az ügyfél által jogszabályi előírás alapján kötelezően megadott és önkéntesen megadott adatait a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft törli az elektronikus rendszereiből a hatályos jogszabályok szerint.

Törlés helyett a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft zárolja a személyes adatot, ha az ügyfél ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az ügyfél jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

II. GÖDI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI NONPROFIT KFT

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a Koncessziós Társaság koncesszori alvállalkozójaként ellátja a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvekenység körébe tartozó feladatokat, valamint az intézményi résztvekenység körében a jelen üzletszabályzat hatálya alá tartozó feladatokat.

1) RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGLALOM-MEGHATÁROZÁSOK

1.1 A GÖDI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI NONPROFIT KFT MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS JOGSZABÁLYOK

Ht. a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény

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

1.2 FOGLALOM-MEGHATÁROZÁSOK

1. **Bejelentő:** aki bejelenti a hulladékgazdálkodási szolgáltatás igénybevételét, de még nem Ügyfél.
2. **Gazdálkodó szervezet:** a polgári perrendtartásról szóló törvényben (Pp.) meghatározott gazdálkodó szervezet, ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre.
3. 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 szövetség, 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.
4. **Gyűjtőedény:** szabványos mérettel rendelkező hulladékgyűjtő edényzet, hulladékgyűjtő zsák, valamint az elkülönített hulladékgyűjtés céljából üzemeltetett eszköz, berendezés.
5. **Hulladékgazdálkodás:** a hulladék gyűjtése, szállítása, kezelése, az ilyen műveletek felügyelete, a kereskedőként, közvetítőként vagy közvetítő szervezetként végzett tevékenység, a hulladékgazdálkodási létesítmények és berendezések üzemeltetése, valamint a hulladékkezelő létesítmények utógondozása.
6. **Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvekenység:** az a kötelező jelleggel igénybe veendő hulladékgazdálkodási résztvekenység, 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

7. **Hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenység:** az a kötelező jelleggel igénybe veendő hulladékgazdálkodási résztevékenység, amely magában foglalja az ingatlanhasználó hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe nem tartozó települési hulladékának, a kiterjesztett gyártói felelősségi rendszer működésének részletes szabályairól szóló kormányrendeletben meghatározott kiterjesztett gyártói felelősségi rendszer hatálya alá tartozó termékek hulladékának és a kötelező visszaváltási díjas rendszerbe tartozó termékeknek és e termékekből származó hulladéknak az átvételét, gyűjtését, elszállítását, előkezelését, kereskedelmét és kezelésre történő átadását, ideértve az ezek által érintett hulladékgazdálkodási létesítmények fenntartását és üzemeltetését, továbbá az ilyen hulladékokra létrehozott kiterjesztett gyártói felelősségi rendszerek 53/A. § (4) bekezdésében meghatározott kiterjesztett gyártói felelősségi kötelezettséget a gyártó nevében teljesítő szervezeti feladatainak ellátását, valamint a kötelező visszaváltási díjas rendszer működtetését.
8. **Hulladékgazdálkodási szolgáltatás:** jelen üzletszabályzat értelmében a Ht. 2. § (1) bekezdés 26c. pontjában meghatározott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység, a 26c. pontjaiban meghatározott intézményi résztevékenység köréből a gazdálkodó szervezet által termelt elkülönítetten gyűjtött hulladékának a maximum 1100 liter űrtartalmú hulladékgyűjtő edényzetből történő elszállítása, valamint az egyéb, piaci alapon nyújtott hulladékgazdálkodási szolgáltatási tevékenységek.
9. **Ingotlanhasználó:** az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagyonkezelője, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási szolgáltatás igénybevételére köteles és akinek (amelynek) a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft-nek rendelkezésére áll.
10. **Költségvetési szerv:** az államháztartásról szóló törvényben meghatározott közfeladat ellátására létrehozott jogi személy, amely az ingatlan, ingatlanrész használójaként a Ht. által meghatározottak szerint ingatlanhasználónak minősül.
11. **Hulladékfajták:**
 - **Biohulladék:** a biológiailag lebomló, kerti vagy parkból származó hulladék, háztartásban, irodában, étteremben, nagykereskedelmi, étkeztetési, vendéglátóipari és kiskereskedelmi létesítményben képződő élelmiszer- és konyhai hulladék, valamint az élelmiszer-feldolgozó üzemekben képződő hasonló hulladék. (Ht.)
 - **Elkülönítetten gyűjtött hulladék:** olyan hulladék, amelyet fajta és jelleg - adott esetben típus - szerint a képződés helyén a vegyes hulladéktól, illetve más fajtájú, jellegű vagy típusú hulladéktól elkülönítve gyűjtenek. (Ht.)
 - **Háztartási hulladék:** a háztartásban, ideértve a lakó-, üdülő, vagy hétvégi házas ingatlanban, valamint a háztartásokhoz tartozó közös használatú helyiségekben képződő vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely magában foglalja a papír- és kartonpapír-, üveg-, fém- és műanyag hulladékot, biohulladékot, fa- és textil hulladékot, csomagolási hulladékot, elektromos és elektronikus

berendezések hulladékait, elem- és akkumulátorhulladékot, továbbá a lomhulladékot, így különösen a matracokat és bútorokat. (Ht.)

- **Háztartási hulladékhoz hasonló hulladék:** az a vegyes, illetve elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely a háztartáson kívül képződik, és jellegében, összetételében a háztartási hulladékhoz hasonló, így különösen a kiskereskedelemről, közigazgatásból, oktatásból, egészségügyi szolgáltatásokból, szállásadásból, étkeztetésből, valamint egyéb hasonló szolgáltatásokból és tevékenységekből származó hulladék. (Ht.)
- **Kerti biohulladék:** a biológiailag lebomló, parkokból származó vagy kerti hulladék, beleértve az avarhulladékot, lombot, kaszálékot, nyesedéket és faágat is. (Föv. Kgy. rend.)
- **Lomhulladék:** az ingatlanhasználótól a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft által a lomtalanítás során átvett olyan háztartási hulladék, amely a közszolgáltatás keretében rendszeresített gyűjtőedény méreteit meghaladja. (Ht.)
- **Települési hulladék:** a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladék, amely nem foglalja magában a termelésből, a mezőgazdaságból, az erdőszektorból, a halászatból származó hulladékot, a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet, a szennyvízhálózatból és a szennyvízkezelő művekből származó hulladékot, így különösen a szennyvíziszapot, továbbá az elhasználódott járműveket, és az építési-bontási hulladékot. (Ht.)
- **Vegyes hulladék:** a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladéknak az a különböző fajtájú és összetételű hulladékot tartalmazó része, amelyet az elkülönítetten gyűjtött hulladéktól eltérő külön gyűjtőedényben gyűjtenek. (Ht.)
- **Veszélyes hulladék:** a Ht. 1. mellékletben meghatározott veszélyességi jellemzők legalább egyikével rendelkező hulladék. (Ht.)

A. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

2) A KONCESSZIÓS TÁRSASÁG/ GÖDI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI NONPROFIT KFT ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTTI JOGVISZONY

2.1 JOGVISZONY LÉTREJÖTTE

2.1.1 A KONCESSZIÓS TÁRSASÁG ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTTI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE

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

A Koncessziós Társaság ezen kötelezettségeit Koncesszori Alvállalkozó (jelen üzletszabályzat hatálya tekintetében a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft) útján teljesíti

az Általános Szerződési Feltételeiben (www.mohu.hu), valamint jelen üzletszabályzatban foglaltak alapján.

A jelen üzletszabályzat rendelkezései a Koncessziós Társaság Általános Szerződési Feltételeivel (www.mohu.hu) összhangban értelmezendők és alkalmazandók. Amennyiben a Koncessziós Társaság Általános Szerződési Feltételeiben és a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft jelen üzletszabályzatában foglaltak között ellentmondás áll fent, a Koncessziós Társaság Általános Szerződési Feltételeiben foglaltakat kell irányadónak tekinteni (www.mohu.hu).

A jogviszony létrejötté a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység vonatkozásában

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

A **hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység** igénybevételével és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység nyújtásával kapcsolatos szerződéses jogviszonyt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételének, vagy a Koncessziós Társaság állami hulladékgazdálkodási, írásbeli (papír alapú) egyedi szerződés a Felek között nem kerül megkötésre.

A jogviszony létrejötté a hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenység vonatkozásában

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

2.1.2 A GÖDI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI NONPROFIT KFT ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTTI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE

A jogviszony létrejötté az egyéb, piaci alapon nyújtott hulladékgazdálkodási szolgáltatási tevékenységek vonatkozásában

Ezen szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos jogviszony az ügyfél és a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft között jön létre, a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó (a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft árajánlatát elfogadó) egyedi megrendeléssel vagy írásbeli (papír alapú) egyedi szerződés aláírásával az abban rögzített feltételekkel és műszaki tartalommal.

2.2 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYINTÉZÉS

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

- személyazonosságát
 - o személyesen a személyazonosság igazolására alkalmas dokumentumok (személyigazolvány, jogosítvány, útlevél) bemutatásával
 - o írásban 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 is nyilatkozat tételre jogosít),
 - ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása.
 - o Egyéni vállalkozók esetében:
 - Vállalkozói igazolvány

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 a Bejelentő vagy Ügyfél jogosult a benyújtott dokumentumban a személyes adatokon és a használatra jogosító rendelkezések kivétel további adatainak kitakarására.

2.3 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK BEJELENTÉSE (MEGRENDELÉSE)

A bejelentés (a szolgáltatás megrendelése) személyesen, írásban (postai levél, e-mail) tehető meg. A bejelentéshez a Koncessziós Társaság és a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft 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. Fogyasztási hely azonosítói (Fogyasztási hely címe; irányítószám, település neve; közterület megnevezése; közterület típusa; tömb, lépcsőház, emelet, ajtó)
4. Számlázási cím azonosítói (Számlázási hely címe; irányítószám, település neve; közterület megnevezése; közterület típusa; tömb, lépcsőház, emelet, ajtó, hrsz.; postafiók)
5. Levelezési cím azonosítói (Levelezési hely címe; irányítószám, település neve; közterület megnevezése; közterület típusa; tömb, lépcsőház, emelet, ajtó, hrsz.; postafiók)
7. A szolgáltatás igénybevételéhez igényelt tartály(ok) adatai

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/regisztrációs száma; bankszámlaszáma; e-mail címe)
3. Az Ügyfél képviseletében eljárásra jogosult azonosítói (lakcíme; megadása önkéntes kapcsolattartás céljából: e-mail címe*; telefonszáma*)
4. Fogyasztási hely azonosítói (Fogyasztási hely címe; irányítószám, település neve; közterület megnevezése; közterület típusa; tömb, lépcsőház, emelet, ajtó, hrsz.)
5. Számlázási cím azonosítói (Számlázási hely címe; irányítószám, település neve; közterület megnevezése; közterület típusa; tömb, lépcsőház, emelet, ajtó, postafiók)
6. Levelezési cím azonosítói (Levelezési hely címe; irányítószám, település neve; közterület megnevezése; közterület típusa; tömb, lépcsőház, emelet, ajtó, postafiók)
7. A szolgáltatás igénybevételéhez igényelt tartály(ok) adatai (Új megrendelés/További tartály megrendelése)
8. A megrendelt tartály(ok) adatai

Az Ügyfeleknek személyes adataik kezelésére vonatkozóan a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft 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 Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a hulladékgazdálkodási szolgáltatás igénybevétele szempontjából megkülönböztet:

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

2.4 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG IGÉNYBEVÉTELE BEJELENTÉSÉNEK ELMULASZTÁSA

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő igénybevételi kötelezettségének, bejelentési kötelezettségének elmulasztása okán sem tagadhatja meg a közszolgáltatási díj megfizetését az, aki a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő 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,

Az igénybevételi és díjfizetési kötelezettség az ingatlan birtokba, használatbavételének napjával keletkezik. Mindaddig a korábbi ingatlanhasználó a számlafizetésre kötelezett, amíg az ingatlanhasználó a változást be nem jelenti. A bejelentéssel és a szükséges okiratok bemutatásával számlakorrekcióra kerülhet sor.

2.5 ADATVÁLTOZÁSOK (HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI SZOLGÁLTATÁS)

Az ingatlanhasználó 15 napon belül köteles a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft-nek bejelenteni, ha a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő igénybevételére kötelezetté válik, vagy igénybevételi kötelezettsége megszűnik.

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

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

2.5.1 A TÁRSASHÁZI KÖZÖS KÉPVISELŐ VÁLTOZÁSA

Amennyiben egy társasház közös képviselete változik, úgy a változást be kell jelenteni a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft részére. A változások rögzítésének feltétele a közös képviselő megválasztásáról, - ahol a közös képviseletet az Intézőbizottság elnöke látja el az erre vonatkozó és kijelöléséről/megválasztásáról – szóló társasházi közgyűlés jegyzőkönyve és/vagy hivatalos megbízó és elfogadó nyilatkozat, amely egyértelműen bizonyítja a változás tényét és az új közös képviselő személyazonosságát.

2.5.2 INGATLANHASZNÁLÓ VÁLTOZÁS

Ingatlanhasználó személyében történt változás esetén az ügyintézés feltétele:

- az alkalmazott formanyomtatvány kitöltése.

Akár az új, akár a korábbi ingatlanhasználó intézi az átírást, a fenti dokumentumok mellett az átírás elvégezhető, a benyújtott dokumentumokon feltüntetett birtokba adási dátummal.

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

2.5.3 LEVELEZÉSI/ÉRTESÍTÉSI CÍMVÁLTOZÁS

Amennyiben az ügyfél levelezési és/vagy értesítési címe, illetve elérhetősége változik, úgy a változást rögzíteni szükséges a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft által kezelt nyilvántartásban. A változás bejelentése személyesen, írásban (postai levél, e-mail) történhet.

2.6 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG SZÜNETELÉSE

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység szüneteltethető azon az ingatlanon, amelynek használója azon nem tartózkodik, és emiatt ott hulladék nem keletkezik.

Az Ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység és a közszolgáltatási díjfizetés szüneteltetésére jogosult, ha:

- az ingatlant nem lakja,
- az ingatlant egyéb módon (bérbeadás, szívdességi lakáshasználat, bárminemű egyéb hasznosításra) nem használja, és
- díjhátraléka nincs.

Az Ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység szüneteltetésére vonatkozó igényét a formanyomtatvány kitöltésével köteles bejelenteni a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft Ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül személyesen vagy írásban.

Szüneteltetést lehet kérni, legkorábban a tárgyhónapot követő hónap első napjától. A szolgáltatás szünetelésének beállítására visszamenőlegesen nincs lehetőség.

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

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

A szüneteltetés időtartamáról a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft 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 Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft-nek bejelenteni, aki az adatszolgáltatás keretében a változásról a Koncessziós Társaságot értesíti.

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

2.7 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI SZOLGÁLTATÁSI MEGSZÜNTETÉSE

Az Ügyfél az általa kötelezően igénybe veendő hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet írásban megszüntetheti, amennyiben ingatlanhasználói minősége megszűnt.

Természetes és nem természetes személyek esetén a formanyomtatvány benyújtható a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft Ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül.

A megszüntetés feltétele az ingatlanhasználói minőség megszűnését, elköltözést igazoló dokumentumok bemutatása, illetve azon indokok írásos rögzítése, amelyek alátámasztják a megszüntetés jogosságát, az ingatlan lakatlanságát, a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül.

2.8 DÍJAK ÉS SZÁMLÁZÁS

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

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőkenység végzéséhez kapcsolódó közszolgáltatási díj számlázására, a hulladékgazdálkodási intézményi résztvevőkenységhez kapcsolódó díj számlázására vonatkozó adatokat megküldi a Koncessziós Társaság részére a közszolgáltatási díj, valamint szolgáltatási díj beszedése érdekében.

Közszolgáltatási díj

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

Szolgáltatási díj

A gazdálkodó szervezetnek a hulladékgazdálkodási intézményi résztvevőkenység ellátásáért szolgáltatási díjat kell fizetnie a Koncessziós Társaság Általános Szerződési Feltételeiben rögzített módon, melyet utólagosan, a Koncessziós Társaság, vagy az általa megbízott szervezet által megküldött számla alapján, a számlán szereplő fizetési határidő szerint köteles kiegyenlíteni.

Az egyéb, piaci hulladékgazdálkodási szolgáltatások igénybe vevőjének a szolgáltatásért szolgáltatási díjat kell fizetnie, melyet utólagosan, a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft által megküldött számla alapján, a számlán szereplő fizetési határidő szerint köteles kiegyenlíteni.

Számlareklamáció

Számlareklamációkkal, hátralékkezeléssel kapcsolatban a Koncessziós Társaság nevében kibocsátott számlák esetében a Koncessziós Társaság vagy megbízott partnere jár el, így az Ügyfél ilyen témájú megkereséseit a Koncessziós Társaság vagy megbízott partnerének Ügyfélszolgálatán kezdeményezheti. 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.

B. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft tevékenysége az alábbiakra terjed ki:

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

3) HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI-, ÉS INTÉZMÉNYI RÉSZTEVÉKENYSÉG (HULLADÉK GYŰJTÉS ÉS ÁTVÉTEL SZABÁLYAI)

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft az ingatlanhasználónál keletkezett, a közszolgáltatási résztvékenység körébe tartozó, a gazdálkodó szervezeteknél az intézményi résztvékenység körébe tartozó maximum 1100 l űrmértékű edényben elkülönítetten gyűjtött hulladék körébe tartozó hulladékokat tartalmazó, ürítésre előkészített tartályokat rendszeresen üríti, a hulladékokat átveszi és elszállítja az alábbiak szerint.

3.1 HULLADÉKGYŰJTÉS ÉS SZÁLLÍTÁS GYŰJTŐEDÉNNYEL (VEGYES TELEPÜLÉSI ÉS ELKÜLÖNÍTETTEN GYŰJTÖTT)**3.1.1 GYŰJTÉS ÉS SZÁLLÍTÁS IGÉNYBEVÉTELE**

Hulladékgazdálkodási szolgáltatás igénybevétele:

- a. Az ingatlanhasználó részére az ingatlanon keletkező elkülönítetten gyűjtött kerti biohulladék gyűjtésére szolgáló edények biztosítása mellett, a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft, vagy a Koncessziós Társaság logójával ellátott, kereskedelmi forgalomban kapható műanyag zsákok megvásárlási lehetőségét a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft honlapján közzétett kereskedelmi partnerei segítségével egyéb helyeken biztosítja.
- b. A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a vegyes hulladék gyűjtéséhez az ingatlanhasználók részére különböző űrméretű tartályok igénybevételeire (60 l, 120 l, 240 l, 1100 l) biztosít lehetőséget,
- c. a szelektív hulladékot gyűjtésére szolgáló zsákot a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. biztosítja,
- d. a gyűjtőedényeket és szállításra jogosító zsákokat reggel 7 óráig kell az ingatlanok elé kihelyezni,

- e. Hulladékgazdálkodási szolgáltatással kapcsolatban nem tekinthető panasznak a hulladék elszállítás késedelmére vonatkozó bejelentés, amennyiben a hulladék elszállítása 48 órán belül pótlásra kerül.

3.2 GÖDI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI NONPROFIT KFT JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

3.2.1 GYŰJTÉS GYAKORISÁG

- a) a vegyes hulladékot és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladékot legalább heti egy alkalommal mindig ugyanazon a napon;
- b) az elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém hulladékokat legalább 2 hetente egy alkalommal, mindig ugyanazon a napon;
- c) az elkülönítetten gyűjtött kerti biohulladékokat legalább 2 hetente egy alkalommal, az előre meghirdetett időszakban, mindig ugyanazon a napon;
- d) a lomhulladékokat évente egy alkalommal előre meghirdetett időpontban ,
- e) a hulladékgyűjtő szigetekeken elhelyezett hulladékokat azok telítettségétől függően.

3.2.2 GYŰJTŐJÁRATOK

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a meghatározott gyűjtési gyakoriságú hulladékgyűjtő járatokat szervez, amely keretében:

- a) a közszolgáltatási résztvevékenység és a jelen Üzletszabályzat szerinti intézményi résztvevékenység körébe tartozó hulladék elszállításához az egyes hulladékfajták átvételére alkalmas felépítménnyel rendelkező járművet, eszközt használ;
- b) rendkívüli időjárás esetén a hulladékgyűjtés átmeneti változása, szüneteltetése esetén az Ügyfeleket honlapján;
- c) a vegyes hulladékot külön zárt, pormentes felépítménnyel rendelkező járművel elszállítja a hulladékkezelő telephelyére;
- d) az elkülönítetten gyűjtött települési hulladékot a vegyes hulladéktól és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladéktól elkülönítve, külön erre alkalmas felépítménnyel rendelkező járművel szállítja el.

3.2.3 KIHELYEZHETŐ HULLADÉK TÍPUSA ÉS MENNYISÉGE

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

3.2.3.2 Az ügyfél az alábbi szabályokat köteles betartani:

- a. nem helyezhetőek el vegyes szilárd hulladék gyűjtésére szolgáló gyűjtőedényben elkülönített gyűjtésre alkalmas hulladékok.

- b. nem helyezhető el a vegyes szilárd hulladék gyűjtésére szolgáló gyűjtőedényben kerti zöldhulladék.
- c. nem helyezhető el a gyűjtőedényben továbbá települési hulladéknak nem minősülő hulladék, különösen építési és bontási hulladék, állati tetem, valamint elektromos, elektronikai és veszélyes hulladék
- d. az Ügyfél a gyűjtőedényeket lehetőleg az ingatlan területén belül vagy zárható helyiségben, zárható tárolóban helyezi el úgy, hogy ahhoz illetéktelen személyek vagy állatok ne férjenek hozzá.
- e. gyűjtőedényt közterületen elhelyezni vagy tartósan tárolni kizárólag a közterület-használatra vonatkozó jogszabályok megtartásával, az ott szabályozott engedély vagy közterület-használati hozzájárulás alapján lehet.
- f. az Ügyfél a gyűjtőedényeket és adott esetben Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft által biztosított zsákokat a hulladék elszállítása céljából Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft által megjelölt napon, a közterületen, a gyűjtést végző gépjárművel megközelíthető és ürítésre alkalmas helyen elhelyezi.
- g. az Ügyfél települési vegyes szilárd hulladékát kizárólag a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft szállítóeszközhöz rendszeresített 60, 120, 240, 1100 literes gyűjtőedényben, illetve 120 literes műanyag zsákban helyezheti el
- h. az Ügyfél a hulladékot úgy helyezi el, hogy az a gyűjtőedény vagy a zsák mozgatásakor, valamint a gyűjtőedény ürítésekor ne szóródjon, továbbá a gépi ürítést ne akadályozza. Az Ügyfél a hulladék elszállítása céljából kihelyezett gyűjtőedény fedelét a közterület szennyezésének elkerülése érdekében lecsukott állapotban tartja.
- i. a kihelyezett gyűjtőedény, hulladékgyűjtő zsák és összekötözött faág, lomtalanításkor kihelyezett lom hulladék nem akadályozhatja a jármű és gyalogos forgalmat, és elhelyezése egyébként nem járhat baleset vagy károkozás veszélyének előidézésével.
- j. tilos a kihelyezett hulladékgyűjtő edények vagy zsákok környékét, megközelítési útvonaltól tárgyak elhelyezésével vagy parkoló gépjárművekkel oly módon elzárni, amely a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft által alkalmazott módon történő ürítését akadályozza.
- k. tilos a szabályszerűen kihelyezett hulladékgyűjtő edényekből és zsákokból a hulladék kiszórása, a közterület szennyezése.
- l. a gyűjtőedényben elhelyezhető vegyes települési hulladék tömege
 - a) 60 literes gyűjtőedény esetén legfeljebb 10 kg,
 - d) 120 literes gyűjtőedény esetében legfeljebb 20 kg,
 - e) 240 literes gyűjtőedény esetében legfeljebb 40 kg,
 - f) 1100 literes gyűjtőedény esetében legfeljebb 200 kg,

3.2.4 HULLADÉK ELSZÁLLÍTÁSÁNAK MEGTAGADÁSA

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a hulladék elszállítását megtagadhatja, ha:

- a. a települési vegyes szilárd hulladék nem a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft szállítóeszközhöz rendszeresített gyűjtőedényben, vagy nem a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft vagy a Koncessziós Társaság jelzésével ellátott, műanyag zsákban kerül kihelyezésre;
- b. a kerti zöldhulladék esetén nem a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft jelzésével ellátott, műanyag zsákban, faágak esetében azok 40 cm-t meghaladó átmérővel, illetve 1 méteresnél nagyobb darabokban vagy nem összekötözve kerülnek kihelyezésre;
- c. a kihelyezett gyűjtőedény a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft által alkalmazott gépi ürítési módszerrel az ingatlanhasználónak felróható okból nem üríthető;

- d. ha a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft 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 üzletszabályzatban meghatározottakhoz képest későn lett kihelyezve;
- i. a gyűjtőedény mellett elhelyezett bármilyen többlet hulladék nem a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft vagy a Koncessziós Társaság jelzésével ellátott hulladékgyűjtő zsákban kerül kihelyezésre, ide nem értve azt az esetet, ha jelen üzletszabályzat kifejezetten rögzíti a jelzetlen zsákban történő hulladék kihelyezés lehetőségét;
- j. ha a gyűjtőedénybe olyan nedves hulladékot helyeztek el, amely az edényben összetömörödött vagy befagyott, illetve az edényben lévő hulladékot úgy összepréselték, hogy az edényt üríteni nem lehet;
- k. a kihelyezett edény nagyobb, mint amire a szerződés vagy az engedély szól;
- l. a kihelyezett edényben a meghatározott tömeget meghaladó hulladék található,
- m. az adott hulladék hulladékfajta szerinti elkülönítése nem felel meg a jogszabályban foglaltaknak;
- n. amennyiben a gyűjtőedény nincs ellátva a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft által biztosított azonosító matricával
- o. a hulladék sérült gyűjtőedényben kerül kihelyezésre.

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft az Ügyfelet írásban, információs lap alkalmazásával értesíti a hulladék elszállítása megtagadásának tényétől és okáról, és felszólítja a megtagadáshoz vezető ok vagy okok megszüntetésére.

3.2.5 ELKÜLÖNÍTETTEN GYŰJTÖTT HULLADÉKRA VONATKOZÓ EGYÉB SZABÁLYOK

3.2.5.1 Az Ügyfél a települési hulladék részét képező papír, műanyag és fém hulladékokat rendelkezésre bocsátott hulladékgyűjtő zsákba az alábbiak szerint külön gyűjti úgy, hogy:

- a műanyag, papír, valamint a fém hulladékot együttesen a sárga zsákba helyezi.
- a nagyobb kartonokat hajtogatva, összekötegetve helyezi ki.

3.2.5.2 Az elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém hulladékokat tartalmazó gyűjtőedények ürítésének minimális gyakorisága kéthetente egy alkalom.

3.2.5.3 Amennyiben a gyűjtőedényben nem a megfelelő elkülönítetten gyűjtött hulladék került elhelyezésre, úgy a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a hulladékgyűjtés szabályainak megsértését dokumentálja, és az Ügyfelet felszólítja a hulladékgyűjtés szabályainak jövőbeni betartására

3.2.5.4 Az ingatlanhasználó a települési hulladék részét képező kerti biohulladékokat külön gyűjti úgy, hogy:

- a) a lombot, kaszálékot, nyesedéket, vékony gallyakat a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft vagy a Koncessziós Társaság logójával ellátott, kereskedelmi forgalomban kapható – műanyag zsákban vagy a Társaságtól igényelt gyűjtőedényben;
- b) a vastagabb faágakat legfeljebb 1 méteresre darabolva, összekötve, a logóval ellátott zsákot rákötve a lakóközreztetve érvényes zöldhulladék gyűjtés napján helyezi ki.

3.2.5.5 Az elkülönítetten gyűjtött kerti biohulladék elszállítási gyakorisága az április 1-től november 30-ig tartó időszakban kéthetente egy alkalom. A gyűjtési időszakot a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a kedvező őszi időjárás függvényében meghosszabbíthatja, melyről az érintetteket honlapján és közlemény útján tájékoztatja.

3.3 ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

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

Az Ügyfél a hulladékgazdálkodási szolgáltatást– ha kérelmére a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft-vel másként nem állapodnak meg – a jelen üzletszabályzatban meghatározott gyakorisággal veszi igénybe és a közszolgáltatási résztvétekenység körébe tartozó és a jelen üzletszabályzat szerinti intézményi résztvétekenység körébe tartozó hulladékait a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft részére rendszeresen átadja.

Az Ügyfelet nem terheli a díjfizetési kötelezettség az olyan beépítetlen ingatlana tekintetében, ahol tényszerűen senki sem tartózkodik és ezért ott települési vegyes hulladék nem keletkezik. Az Ügyfél írásbeli kérésére a jelen Üzletszabályzatban írtak szerint a hulladékgazdálkodási szolgáltatást a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft szüneteltetheti.

3.3.1 ÜGYFÉL JOGAI

- a. A házhoz menő szelektív gyűjtéssel érintett területeken a vegyes hulladékától elkülönítve gyűjtött, a települési hulladék részét képező papír, műanyag és fém hulladékát
 - a) a gazdálkodó szervezetnek nem minősülő Ingatlanhasználó a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft által rendelkezésére bocsátott gyűjtőzsákban elkülönítetten gyűjtve a közszolgáltatási résztvétekenység keretében a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft részére külön díjazás nélkül átadja,
 - b) a gazdálkodó szervezet Ingatlanhasználó az elkülönítetten gyűjtött hulladékának kezeléséről a Ht.-ben meghatározottak szerint gondoskodik, a szelektív hulladékát a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft részére is átadhatja.

Ha a gazdálkodó szervezetnek nem minősülő ingatlanhasználó a vegyes hulladéktól elkülönítetten gyűjtött kerti biohulladékát nem komposztálja, akkor azt a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft vagy a Koncessziós Társaság logójával ellátott, kereskedelmi forgalomban kapható műanyag zsákban, illetve a rendelkezésre bocsátott

gyűjtőedényben elkülönítetten gyűjti és a közszolgáltatás keretében a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft részére átadja.

3.3.2 ÜGYFÉL KÖTELEZETTSÉGEI

- a. a hulladékgazdálkodási szolgáltatás ellátásához szükséges feltételeket a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft részére biztosítani és a hulladékgazdálkodási szolgáltatást igénybe venni,
- b. ha a hulladékgazdálkodási szolgáltatás igénybevételére kötelezetté válik, a kötelezetté válást követő 15 napon belül bejelentést tenni a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a Koncessziós Társaság ÁSZF-ben foglalt formanyomtatvány szerinti tartalommal,
- c. a hulladékgazdálkodási szolgáltatás igénybevételét bejelenteni,
- d. a közszolgáltatási résztvevőként már igénybe vevő természetes személy ingatlanhasználóként bejelenteni a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft az ingatlanon lakók vagy ott rendszeresen tartózkodók számának változásából adódóan az ingatlanon várhatóan keletkező települési vegyes hulladék mennyiségére kiható változását bejelenteni,
- e. a közszolgáltatási résztvevőként már igénybe vevő nem természetes személy ingatlanhasználóként, valamint egyéni vállalkozó ingatlanhasználóként bejelenteni a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft-nek az ingatlanon várhatóan keletkező települési vegyes hulladék mennyiségének változását,
- f. a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft-nek megadni adatait (gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft felhívására a közhiteles nyilvántartás szerinti nevét, székhelyének, telephelyének címét, adószámát; a természetes személy ingatlanhasználó családi és utónevét, a lakóhely, tartózkodási és értesítési helyének címét),
- g. a használatában lévő ingatlan kapcsán a felmerülő adatváltozásokat a 15 napon belül a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft bejelenteni. Amennyiben bejelentését elmulasztja, úgy a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft jogosult nyilvántartási kötelezettségének teljesítése érdekében az adatszolgáltatás, bejelentés elmulasztása miatt felmerült költségeit (postaköltség, tulajdoni lap lekérdezésének költsége) az Ügyféltől követelni,
- h. gondoskodni az általa használt hulladékgyűjtő edény(ek) rendeltetésszerű használatáról, őrzéséről, rendszeres tisztán tartásáról, fertőtlenítéséről, valamint környezetük tisztán tartásáról,
- i. a hulladék gyűjtése során megfelelő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a hulladék mások életét, testi épségét, egészségét és jó közérzetét ne veszélyeztesse, a természeti és épített környezetet ne szennyezze, a növény- és állatvilágot ne károsítsa, a közrendet és a közbiztonságot ne zavarja, és az ingatlanán keletkező hulladék mennyiségét alacsony szinten tartsa,
- j. a vegyes hulladékát a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft által meghatározott, elkülönítetten gyűjtendő települési hulladéktól elkülönítve a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft által gyűjtőedényben gyűjteni, és azt a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft részére a jogszabályokban meghatározottak szerint átadni a jelen Üzletszabályzatban foglaltak szerint
- k. a veszélyes hulladékokat a nem veszélyes települési hulladékoktól elkülönítve gyűjteni,
- l. a használt gyűjtőedény(ek)e)t a hulladék elszállítása céljából a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft által megjelölt időpontban, a közterületen, a gyűjtést végző gépjárművel megközelíthető és ürítésre alkalmas helyen elhelyezni

3.4 SÉRÜLT TARTÁLY CSERÉJE

Amennyiben az Ügyfélhez kihelyezett tartály rendeltetésszerű használat során elhasználódik, és a rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válik, úgy ezt az Ügyfél köteles pótolni.

3.5 TARTÁLY TÍPUSCSERE, TARTÁLYSZÁM MÓDOSÍTÁSA

Az Ügyfél kötelezettsége biztosítani azt, hogy a szolgáltatás igénybevétele során a nála ténylegesen keletkezett és általa bejelentett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges űrtartalmú és darabszámú tartályt használjon a szolgáltatás igénybevétele során, és ez alapján fizesse meg a szolgáltatást.

Amennyiben az Ügyfélnek rendszeresen többelhulladéka keletkezik, az Ügyfél köteles azt bejelenteni és igénye szerint tartály típuscsere vagy tartályszám növelés iránti kérelmet benyújtani Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft felé.

Amennyiben az Ügyfél rendszeresen kevesebb hulladéka keletkezik, az Ügyfélnek lehetősége van tartály típuscsere vagy tartályszám csökkentés iránti kérelem benyújtására Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft felé.

A legkisebb, igényelhető tartály űrtartalom természetes személyek (gazdálkodó szervezetek, társasház költségvetési szerv, magánszemélyek stb.) esetén 60 liter.

Tartály típuscsere vagy tartályszám módosítása iránti kérelem az adott fogyasztási helyen szolgáltatást igénybe vevő ingatlanhasználó, gazdasági társaság esetén annak képviselője vagy meghatalmazottja, társasház esetén a közös képviselő vagy meghatalmazottja, lakásszövetkezet esetén az igazgatóság elnöke vagy az - igazgatóság helyett megválasztott - ügyvezető elnök, vagy az ügyvezető igazgató, vagy a közgyűlés által képviselési joggal felruházott igazgatósági tag által történő benyújtása a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft honlapján hivatalosan közzétett ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül, a honlapon elérhető hiánytalanul kitöltött formanyomtatvány beküldésével lehetséges. A módosítást Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a megfelelően kitöltött és aláírt kérelem alapján a beérkezést követő hónap elsejétől rögzíti.

Társasház, lakásszövetkezet esetén a tartályszám csökkentéshez Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a valós elszállítandó hulladék előzetes felmérésével a kérelem, igény jogosságának vizsgálatát köteles elvégezni az adott címen történt előzményi szállítási mennyiségek figyelembe vételével. Amennyiben a vizsgálat során megállapításra kerül, hogy a tartályszám csökkentése indokolt, Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a módosítást a kérelem beérkezését követő hónap elsejétől rögzíti. Amennyiben a vizsgálat során megállapításra kerül, hogy a tartályszám csökkentése nem indokolt, Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a kérelmet elutasítja, melyről az adott ingatlanhasználót írásban tájékoztatja.

3.6 LOMHULLADÉK GYŰJTÉSE

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a közszolgáltatási résztvevőként évente egyszeri alkalommal díjmentesen végez lomtalanítást, amellyel kapcsolatban információt nyújt Ügyfélszolgálatán, illetve a lomtalanítási időpontokat közzéteszi honlapján.

- a. A lomhulladék gyűjtéséről, elszállításáról, hasznosításáról és ártalmatlanításáról a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft évente egy alkalommal a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében – külön díj felszámítása nélkül – gondoskodik.

- b. A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft kizárólag a lakosságnál, a háztartásokban képződött, de a rendszeres hulladékszállításra használatos gyűjtőedényekben el nem helyezhető nagydarabos, lom hulladékot szállítja el.
- c. A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft hirdetmény útján, továbbá honlapján előzetesen megjelöli, hogy az ingatlanhasználó természetes személy mely időpontig regisztrálhat a lomtalanítás igénybevételére.
- d. A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a természetes személy ingatlanhasználót az Ügyfélszolgálatán tájékoztatja a lomtalanítás időpontjáról.
- e. a kihelyezett lo maximum 3 m³ lehet
- f. a lomtalanítás során ki nem helyezhető hulladékok köréről tájékoztatást ad Ügyfélszolgálatunk

3.7 HULLADÉKGYŰJTŐ ZSÁKOK

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft – a közszolgáltatási résztvevékenység keretében – hulladékgyűjtő zsákokat értékesít.

A gödi közszolgáltatási résztvevékenység területén alkalmazott hulladékgyűjtő-zsákok kiejánlása az előzetesen kihirdetett és honlapon feltüntetett egységár alapján történik.

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a hulladékgyűjtő-zsákok értékesítését gazdálkodó szervezetek által végzi.

3.8 HULLADÉKGYŰJTŐ SZIGETEK

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft hulladékgyűjtő szigeteket tart fenn.

A hulladékgyűjtő szigetet a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft a jogszabályi előírásokkal összhangban úgy alakítja ki, hogy

- a) a hulladékgyűjtő sziget alkalmas legyen a gyalogosan és gépjárművel történő megközelítésre;
- b) a hulladékgyűjtő szigetre legalább a házhoz menő gyűjtéssel érintett területeken vegyes üveg elkülönített gyűjtését lehetővé teszi

A Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft által létesített és üzemeltetett hulladékgyűjtő szigetekre történő hulladék szállításáról az ingatlanhasználó gondoskodik.

Az elkülönítetten gyűjtött hulladék elhelyezésére szolgáló szabványos gyűjtőedények elhelyezéséről, az edények ürítéséről, karbantartásáról, a gyűjtőedények, gyűjtőszigetek és környékük tisztán tartásáról, fertőtlenítéséről a Gödi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft gondoskodik.