



ÉTH ÉRD ÉS TÉRSÉGE HULLADÉKKEZELÉSI NONPROFIT KFT.

Székhely: 2030 Érd, Sas u. 2.

Telefon: +36-23-522-600 – Postacím: 2031 Érd, Pf.: 300.

E-mail: eth@eth-erd.hu – web: www.eth-erd.hu



ÉTH Érd és Térsége Hulladékkezelési Nonprofit Kft.

Üzletszabályzata

Hatályos: 2023. július 01.

Jóváhagyta: Nyírőné Császár Adrienn ügyvezető





1. Az ÉTH Érd és Térsége Nonprofit Kft. adatai

Neve:	ÉTH Érd és Térsége Hulladékkezelési Nonprofit Kft.
Székhelye:	2030 Érd, Sas u. 2.
Cégjegyzék száma:	13-09-160121
Adószáma:	24166234-2-13
KSH száma:	24166324-3811-572-13
Bankszámlaszáma:	11784009-22235217-00000000
Főtevékenység:	3811 '08 Nem veszélyes hulladék gyűjtése
Egyéb, fontosabb tevékenység:	3821 '08 Nem veszélyes hulladék kezelése, ártalmatlanítása 3700 '08 Szennyvíz gyűjtése, kezelése

A társaság tulajdonosi szerkezetét az alábbi táblázat mutatja:

Tulajdonos neve	Tulajdonos címe	Törzsbetét (forint)	Szavazati arány (%)
Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata	2030 Érd, Alsó utca 1.	28 000 000	70
Érd és Térsége Regionális Hulladékgazdálkodási Önkormányzati Társulás	2030 Érd, Alsó utca 1.	8 000 000	20
Diósd Város Önkormányzata	2049 Diósd, Szent István tér 1.	4 000 000	10

2. Üzletszabályzat tárgya, hatálya

2.1. Üzletszabályzat tárgya

Jelen üzletszabályzat szabályozza az ÉTH Nonprofit Kft., mint a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (Ht.) 2. § (1) bekezdés 36g. pontjában meghatározott koncesszori alvállalkozó és a Koncessziós Társaság között kötött szerződésekben foglaltak alapján a Ht. 2.§ (1) bekezdés 26c. és 26b. pontjaiban meghatározott állami hulladékgazdálkodási közfeladattal kapcsolatos tevékenységeit [állami hulladékgazdálkodási közfeladat], az ahhoz kapcsolódó egyéb, piaci alapon nyújtott hulladékgazdálkodási szolgáltatási tevékenységeit (a továbbiakban együttesen hulladékgazdálkodási szolgáltatás), a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó közszolgáltatási tevékenységét, az ÉTH Nonprofit Kft. és a szolgáltatásait igénybe vevő viszonyát, meghatározza az ÉTH Nonprofit Kft., valamint a





szolgáltatásait igénybe vevő kötelezettségeit és jogait, az elszámolás rendjét, továbbá az ÉTH Nonprofit Kft.-nek a szolgáltatásait igénybe vevővel való együttműködését.

2.2. Üzletszabályzat hatálya

Jelen üzletszabályzat hatálya kiterjed jelen üzletszabályzatban foglalt szolgáltatási tevékenységgel érintett működési területre, valamint mindazon személyekre, szervezetekre és egyéb igénybe vevőkre, mely az ÉTH Nonprofit Kft.-vel jogviszonyban áll.

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

3. Értelmező rendelkezések

3.1. Vonatkozó jogszabályok

- a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Ht.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.)
- a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó hulladékkal kapcsolatos közegészségügyi követelményekről szóló 13/2017. (VI. 12.) EMMI rendelet
- a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet
- az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Infotv.)
- 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 (GDPR)
- a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. törvény
- a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó közszolgáltatási tevékenység részletes szabályairól szóló 455/2013. (XI. 29.) Korm. rendelet

3.2. Fogalom meghatározások

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

Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában 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, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Gazdálkodó szervezet: a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben meghatározott gazdálkodó szervezet, ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre.

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

Hulladékgazdálkodás: a hulladék gyűjtése, szállítása, kezelése, az ilyen műveletek felügyelete, a kereskedőként, közvetítőként vagy közvetítő szervezetként végzett tevékenység, a hulladékgazdálkodási létesítmények és berendezések üzemeltetése, valamint a hulladékkezelő létesítmények utógondozása.

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvékenység: az a kötelező jelleggel igénybe veendő hulladékgazdálkodási résztvékenység, 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 közszolgáltatási résztvékenységgel érintett hulladékgazdálkodási létesítmény fenntartását és üzemeltetését.

Hulladékgazdálkodási intézményi résztvékenység: az a kötelező jelleggel igénybe veendő hulladékgazdálkodási résztvékenység, amely magában foglalja az ingatlanhasználó hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvékenység 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.

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

Ingtatlanhasználó: az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagyonkezelője, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvékenység





igénybevételére köteles és akinek (amelynek) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó koncessziós társaság rendelkezésére áll.

Koncessziós Társaság: a koncesszióról szóló 1991. évi XVI. törvényben meghatározott, a koncesszor által, annak részvételével alapított gazdasági társaság.

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

Ügyfél: az a természetes személy, társasház és lakásszövetkezet, valamint jogi személy, gazdasági társaság, egyéni cég vagy egyéb szervezet, intézmény, aki/amely igénybe veszi az ÉTH Nonprofit Kft. által nyújtott szolgáltatást, vagy az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatban felkeresi az ÉTH Nonprofit Kft-t.

Ügyfélmegkeresés: minden olyan bejelentés, kérelem, érdeklődés, panasz, közérdekű bejelentés, amely az ÉTH Nonprofit Kft. ügyfélszolgálati csatornáira érkezik (telefonon, személyesen, írásban, valamint interneten keresztül különböző elektronikus csatornákon) a hulladékgazdálkodási szolgáltatásokkal és a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó közszolgáltatással kapcsolatosan.

4. Koncessziós Társaság / ÉTH Nonprofit Kft. és az ügyfél közötti jogviszony

4.1. Jogviszony létrejötté hulladékgazdálkodási résztevékenység vonatkozásában

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

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



4.1.1. 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 az ingatlanhasználó és a Koncessziós Társaság között a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételének, vagy a Koncessziós Társaság állami hulladékgazdálkodási közfeladat teljesítésére való rendelkezésre állásának ténye hozza létre, írásbeli (papír alapú) egyedi szerződés a Felek között nem kerül megkötésre.

4.1.2. 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.

4.1.3. A jogviszony létrejötté az egyéb hulladékgazdálkodási szolgáltatási tevékenységek vonatkozásában

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

4.2. A jogviszony létrejötté a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtési tevékenységek vonatkozásában

A szolgáltatás igénybevételére a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi törvény értelmében az ingatlan tulajdonosa, vagyonkezelője vagy egyéb jogcímen használója (e fejezet alkalmazásában, a továbbiakban együtt: ingatlan tulajdonos) köteles: az ingatlanán keletkező, közüzemi csatornahálózatba vagy a helyben való, engedélyezett módon történő tisztítás után befogadóba nem vezetett háztartási szennyvizet a vizek hasznosítását, védelmét és kártételeinek elhárítását szolgáló tevékenységekre és létesítményekre vonatkozó általános szabályokról szóló kormányrendeletben meghatározott módon gyűjteni, továbbá az annak begyűjtésére feljogosított közszolgáltatónak átadni.



5. Hulladékgazdálkodási szolgáltatás

Minden ellátott település vonatkozásában az ÉTH Nonprofit Kft. honlapján megtalálható az adott évre szóló hulladéknaptár, mely alapján a különböző frakciójú hulladékok elszállításra kerülnek az ingatlanok elől. A hulladék elszállítása a szállítási naptárban megjelölt napokon 7:00 és 19:00 óra között történik.

Az ingatlanhasználó a hulladékot a gyűjtőedényben, hulladékgyűjtő zsákban úgy helyezi el, hogy az az edény, zsák mozgatásakor, valamint a gyűjtőedény ürítésekor ne szóródjon, továbbá a gépi ürítést ne akadályozza. Az ingatlanhasználó a hulladék elszállítása céljából kihelyezett gyűjtőedény fedelét a közterület szennyezésének elkerülése érdekében lecsukott állapotban tartja. Többlet hulladék keletkezése esetén lehetőség van ÉTH feliratos „fehér” zsákot vásárolni az ügyfélszolgálaton, hulladékudvarban vagy viszonteladóknál (a zsákok ára eltérő lehet).

A kihelyezett gyűjtőedény, hulladékgyűjtő zsák és összekötött faág, lomtalanításkor kihelyezett lomhulladék nem akadályozhatja a jármű- és gyalogos forgalmat és elhelyezése egyébként nem járhat baleset vagy károkozás veszélyének előidézésével.

Az ingatlanhasználó a hulladékgyűjtő edényt, zsákot, és az összekötött gallyakat a gyűjtési napot megelőző napon 18:00 órától a gyűjtési napon reggel 7:00 óráig helyezi ki. Az ez után történő kihelyezésből eredő ürítés/szállítás elmaradása nem a Közszolgáltató felelőssége.

Ingatlanhasználó gyűjtőedény méretét úgy választja meg, hogy a 13/2017. EMMI rendeletben előírt gyűjtési gyakoriság megvalósuljon, valamint a rendelet értelmében gondoskodik a gyűjtőedény rendszeres időközönként történő tisztításáról és karbantartásáról is.

Amennyiben időjárási ok vagy műszaki hiba miatt az ütemezett gyűjtést az ÉTH Nonprofit Kft. nem tudja biztosítani, lehetőleg az akadály elhárulását követő munkanapon soron kívül pótolja azt. A nem az ÉTH Nonprofit Kft.-nek felróható okból elmaradt ürítés az akadály elhárulása után, a következő ürítési napon kerül pótlásra.

Az ÉTH Nonprofit Kft. a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység, valamint hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenység keretében megtagadhatja a hulladék elszállítását, ha:

- a) megállapítható, hogy a hulladékgyűjtő edényekben kihelyezett hulladék az ürítés vagy a szállítás során a szállítást végző személyek életében, testi épségében, egészségében, továbbá a szállító járműben vagy berendezésben kárt okozhat, vagy a hasznosítás, illetve a kezelés során veszélyeztetheti a környezetet,
- b) a hulladékgyűjtő edényekben az jelen üzletszabályzatban meghatározott maximális tömeget meghaladó hulladék van,
- c) érzékszervi észleléssel megállapítható, hogy a kihelyezett hulladékgyűjtő edény mérgező, robbanó, folyékony, veszélyes, vagy olyan anyagot tartalmaz, amely a települési hulladékkal együtt nem gyűjthető, nem szállítható, nem ártalmatlanítható, és nem minősül a hulladékok jegyzékéről szóló jogszabály szerinti települési hulladéknak,



- d) a települési hulladékot nem jelen üzletszabályzatban meghatározott módon helyezték el, illetve a hulladékgyűjtő edény nem az ÉTH Nonprofit Kft. által hozzáférhető helyre került kihelyezésre,
- e) nem az ÉTH Nonprofit Kft. szállítóeszközához rendszeresített hulladékgyűjtő edényben került kihelyezésre a hulladék,
- f) a zöldhulladék nem jelen üzletszabályzatban meghatározott módon került kihelyezésre, vagy a faágak egy méteresnél nagyobb darabokban vagy nem összekötözve kerültek kihelyezésre,
- g) a kihelyezett hulladékgyűjtő edény túltöltött és ürítése a környezet szennyezése, a hulladék szóródása nélkül nem lehetséges,
- h) a hulladékgyűjtő edény mellett elhelyezett bármilyen többlethulladék nem jelen üzletszabályzatban meghatározott módon kerül kihelyezésre, ide nem értve azt az esetet, ha jelen üzletszabályzat kifejezetten rögzíti a jelöletlen zsákban történő hulladék kihelyezésének lehetőségét,
- i) a hulladékgyűjtő edénybe olyan nedves hulladékot helyeztek el, amely a hulladékgyűjtő edényben összetömörödött vagy befagyott, illetve a hulladékgyűjtő edényben lévő hulladékot úgy összepréselték, hogy azt üríteni nem lehet,
- j) a kihelyezett gyűjtőedény az ÉTH Nonprofit Kft. által alkalmazott gépi ürítési módszerrel az ingatlanhasználónak felróható okból nem üríthető,
- k) a hulladékgyűjtő edényen az igazoló matrica nem található, vagy az azon szereplő méret a hulladékgyűjtő edény tényleges méretétől eltér, vagy ha
- l) az adott hulladék hulladékfajta szerinti elkülönítése nem felel meg a jogszabályokban, valamint jelen üzletszabályzatban foglaltaknak.

A vegyes hulladék gyűjtésére szolgáló gyűjtőedényben elhelyezhető települési vegyes hulladék tömege:

- a) 60 literes gyűjtőedény esetén legfeljebb 11 kg,
- b) 80 literes gyűjtőedény esetén legfeljebb 15 kg,
- c) 110 literes gyűjtőedény esetében legfeljebb 20 kg,
- d) 120 literes gyűjtőedény esetében legfeljebb 22 kg,
- e) 240 literes gyűjtőedény esetében legfeljebb 44 kg,
- f) 1100 literes gyűjtőedény esetében legfeljebb 200 kg.

Nem helyezhetőek el a települési vegyes hulladék gyűjtésére szolgáló gyűjtőedénybe az alábbiak:

- a) papír,
- b) műanyag,
- c) fém,
- d) üveg,
- e) zöldhulladék,
- f) folyékony anyag,
- g) mérgező anyag,

- h) tűz- és robbanásveszélyes anyag,
- i) veszélyes hulladék,
- j) elektromos és elektronikai hulladék,
- k) települési hulladéknak nem minősülő hulladék (pl. építési és bontási hulladék, állati tetem),
- l) hamu és salak, valamint
- m) olyan anyag, amely veszélyeztetheti mások egészségét, testi épségét, életét, szállító járműben vagy berendezésben kárt okozhat, vagy a hasznosítás, illetve a kezelés során veszélyeztetheti a környezetet.

A házhoz menő lomtalanítás során NEM adható át:

- a) háztartásban keletkező települési vegyes hulladék
- b) elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag, fém és üveg hulladék
- c) elektromos és elektronikai hulladék
- d) gumiabroncs hulladék
- e) veszélyes vagy különleges kezelést igénylő hulladék (festékek, lakkok, olajok)
- f) ipari, mezőgazdasági vagy szolgáltatási tevékenységből származó hulladék
- g) zöld hulladék
- h) építési és bontási hulladék
- i) hamu és salak
- j) gépjárműroncs, vagy termékként tovább nem hasznosítható jármű vagy alkatrészei

A zöldhulladék gyűjtő edényben / zsákokban KIZÁRÓLAG fű és lombhulladékot lehet kihelyezni!

A zsákokon felül ingatlanonként 3 köteg gallyat 1 m-es darabokban kötegelve lehet kihelyezni. Tilos fatuskót, törzset kihelyezni a kötegek mellé!

Ingatlanhasználó kötelessége, hogy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységbe, valamint hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenységbe újonnan bekapcsolódó ingatlanhasználóként (ideértve az ingatlanhasználó-változás esetét is) az ÉTH Nonprofit Kft.-nek 15 napon belül bejelentsse, hogy az igénybevételére kötelezetté vált.

5.1. Díósd

5.1.1. Vegyes hulladék gyűjtése

Háztartási hulladék elszállítása érvényes matricával ellátott megfelelő állapotú, gépi ürítésre alkalmas hulladékgyűjtő edényből történik! A hulladékgyűjtő edénybe annyi hulladék helyezhető el, hogy a fedele csukott állapotban legyen. Többlet hulladék keletkezése esetén lehetőség van ÉTH feliratos „fehér” zsákot vásárolni az ügyfélszolgálaton, hulladékudvarban vagy viszonteladóknál (a zsákok ára eltérő lehet).

5.1.2. Házhoz menő lomtalanítás

A házhoz menő lomtalanítási szolgáltatás szombati napra, vagy a vegyes hulladék gyűjtési napjára igényelhető.

A minden diósdí háztartást évente egyszer, 2 m³ mennyiségig megillető szolgáltatásra vonatkozó igényt az ügyfélszolgálaton kell jelezni telefonon (0623-522-600) félfogadási időben, e-mailben (ugyfelszolgalat@eth-erd.hu), levélben (2031 Érd, Pf.: 300), ahol az időpont egyeztetés történik.

A megadott napon a lomhulladékot az ingatlanon belül kell összekészíteni a szállításhoz, a kapuhoz közel. Közterületre lomot kihelyezni tilos! Az összekészített lomhulladékot az ÉTH Nonprofit Kft. munkatársai a gyűjtőjárműbe pakolják, majd a lomhulladék elszállításra, és a jogszabályi előírásoknak megfelelően kezelésre kerül.

5.1.3. Zöldhulladék gyűjtése

Ingatlanonként 1 db 120 l-es zöldhulladék tároló edényt lehet kitenni. Többleshulladék keletkezése esetén, lehetőség van ÉTH feliratos „zöld” zsákot vásárolni, ügyfélfogadási időben az ügyfélszolgálaton, hulladékudvarban vagy viszonteladóknál (a zsákok ára eltérő lehet).

Az hulladékgyűjtő edényben / zsákokban KIZÁRÓLAG fű és lombhulladékot lehet kihelyezni!

A zsákokon felül ingatlanonként 3 köteg gallyat 1 m-es darabokban kötegelve lehet kihelyezni. Tilos fatuskót, törzset kihelyezni a kötegek mellé!

5.1.4. Elkülönített hulladék gyűjtése

Az elkülönítetten gyűjtött műanyag és fém hulladék a sárga fedelű, a papír hulladékot a kék fedelű hulladékgyűjtő edényből, vagy bármilyen átlátszó zsákban kerül elszállításra.

Az üveg hulladék elhelyezésére a hulladékgyűjtő udvarban (Érd, Sas utca 2.) vagy hulladékgyűjtő pontokon van lehetőség. A gyűjtőponton levő hulladékgyűjtő edénybe kizárólag öblösüveg (befőttesüvegek, italos üvegpalackok, bébiételes üveg, borosüvegek, pezsgősüvegek, sörösüvegek) helyezhető el, egyéb üveg (síküveget, villanykörtét, neoncsövet, hőálló tálat, orvosságos és veszélyes anyagokat tartalmazó üveget) nem. A gyűjtőpontokon egyéb hulladék elhelyezése tilos.

5.2. Érd

5.2.1. Vegyes hulladék gyűjtése

Háztartási hulladék elszállítása érvényes matricával ellátott megfelelő állapotú, gépi ürítésre alkalmas hulladékgyűjtő edényből történik! A hulladékgyűjtő edénybe annyi hulladék helyezhető el, hogy a fedele csukott állapotban legyen. Többlet hulladék keletkezése esetén lehetőség van ÉTH feliratos „fehér” zsákot vásárolni az ügyfélszolgálaton, hulladékudvarban vagy viszonteladóknál (a zsákok ára eltérő lehet).

5.2.2. Házhoz menő lomtalanítás

A házhoz menő lomtalanítási szolgáltatás szombati napra, vagy a vegyes hulladék gyűjtési napjára igényelhető.

A minden érdi háztartást minden évben egyszer, 2 m³ mennyiségig megillető szolgáltatásra vonatkozó igényt az ügyfélszolgálaton kell jelezni telefonon (0623-522-600) félfogadási időben,



e-mailben (ugyfelszolgalat@eth-erd.hu), levélben (2031 Érd, Pf.: 300), ahol az időpont egyeztetés történik.

A megadott napon a lomhulladékot az ingatlanon belül kell összekészíteni a szállításhoz, a kapuhoz közel. Közterületre lomot kihelyezni tilos! Az összekészített lomhulladékot az ÉTH Nonprofit Kft. munkatársai a gyűjtőjárműbe pakolják, majd a lomhulladék elszállításra, és a jogszabályi előírásoknak megfelelően kezelésre kerül.

5.2.3. Zöldhulladék gyűjtése

Az ÉTH Nonprofit Kft. tavasztól ősziig között minden szolgáltatást igénybe vevő természetes személy ingatlanhasználónak 20 db ÉTH feliratú zöld gyűjtőzsákot oszt ki az Érd, Alispán u. 2. szám alatti ügyfélszolgálatán nyitvatartási időben H: 8:00-20:00, Sz: 8:00-16:00, P: 8:00-12:00 (12:00-12:30 ebédidő) vagy Érd, Sas u. 2. szám alatti hulladékudvarban hétfőtől péntekig 8:00-16:00 óra között. Az átvételhez számla vagy csekk bemutatása szükséges.

Amennyiben többlet hulladék keletkezik, lehetőség van ÉTH feliratos „zöld” zsákot vásárolni, ügyfélfogadási időben ügyfélszolgálaton, hulladékudvarban vagy viszonteladóknál (a zsákok ára eltérő lehet).

A zöldhulladékot kizárólag ÉTH-s feliratú zöld zsákban lehet kihelyezni! A zsákokban KIZÁRÓLAG fű és lombhulladékot lehet kihelyezni!

A zsákokon felül ingatlanonként 3 köteg gallyat 1 m-es darabokban kötegelve lehet kihelyezni. Tilos fatuskót, törzset kihelyezni a kötegek mellé!

5.2.4. Elkülönített hulladék gyűjtése

Az elkülönítetten gyűjtött műanyag és fém hulladék a sárga fedelű, a papír hulladékot a kék fedelű hulladékgyűjtő edényből, vagy bármilyen átlátszó zsákban kerül elszállításra.

Az üveg hulladék gyűjtése havi egy alkalommal történik a hulladéknaptárban található ütemterv szerint. A hulladékgyűjtő edénybe kizárólag öblösüveg (befőttésüvegek, italos üvegpalackok, bébiételes üveg, borosüvegek, pezsgősüvegek, sörösüvegek) helyezhető el, egyéb üveg (síküveget, villanykörtét, neoncsövet, hőálló tálat, orvosságos és veszélyes anyagokat tartalmazó üveget) nem.

5.3. Nagytarcsa

5.3.1. Vegyes hulladék gyűjtése

Háztartási hulladék elszállítása érvényes matricával ellátott megfelelő állapotú, gépi ürítésre alkalmas hulladékgyűjtő edényből történik! A hulladékgyűjtő edénybe annyi hulladék helyezhető el, hogy a fedele csukott állapotban legyen. Többlet hulladék keletkezése esetén lehetőség van ÉTH feliratos „fehér” zsákot vásárolni az ügyfélszolgálaton, hulladékudvarban vagy viszonteladóknál (a zsákok ára eltérő lehet).

5.3.2. Házhoz menő lomtalanítás

A házhoz menő lomtalanítási szolgáltatás szombati napra igényelhető.





A minden nagytarcsai háztartást minden évben egyszer, 2 m³ mennyiségig megillető szolgáltatásra vonatkozó igényt az ügyfélszolgálaton kell jelezni telefonon (0623-522-600) félfogadási időben, e-mailben (ugyfelszolgalat@eth-erd.hu), levélben (2031 Érd, Pf.: 300), ahol az időpont egyeztetés történik.

A megadott napon a lomhulladékot az ingatlanon belül kell összekészíteni a szállításhoz, a kapuhoz közel. Közterületre lomot kihelyezni tilos! Az összekészített lomhulladékot az ÉTH Nonprofit Kft. munkatársai a gyűjtőjárműbe pakolják, majd a lomhulladék elszállításra, és a jogszabályi előírásoknak megfelelően kezelésre kerül.

5.3.3. Zöldhulladék gyűjtése

A zöldhulladék gyűjtése (fa és bokornyeesedék, nyírt fű, gyom) a szállítási naptárban meghatározott napokon és a hozzá tartozó területeken történik, megfelelő teherbírású, maximum 120 literes zsákokban. Maximum 5 db 120 literes zsák helyezhető ki ingatlanonként. Az ágakat, törzseket, 1 m-es darabokra összevágva és kötegelve lehet kihelyezni a zsákok mellé, maximum 5 db-ot!

5.3.4. Elkülönített hulladék gyűjtése

Minden hónap első és harmadik szerdáján az összegyűjtött papír kerül elszállításra.

Minden hónap második és negyedik szerdáján az összegyűjtött vegyes műanyag és fém dobozok kerülnek elszállításra.

Ötödik héten (ha az adott hónapban van) nincsen szelektív szállítás!

Az üveg hulladék elhelyezésére a hulladékgyűjtő udvarban (Érd, Sas utca 2.) vagy a hulladékgyűjtő ponton (A Hangya-udvarban - Nagytarcsa, Rákóczi utca 35.) van lehetőség. A hulladékgyűjtő edénybe kizárólag öblösüveg (befőttesüvegek, italos üvegpalackok, bébiételes üveg, borosüvegek, pezsgősüvegek, sörösüvegek) helyezhető el, egyéb üveg (síküveget, villanykörtét, neoncsövet, hőálló tálat, orvosságos és veszélyes anyagokat tartalmazó üveget) nem. A gyűjtőpontokon egyéb hulladék elhelyezése tilos

5.4. Sósút

5.4.1. Vegyes hulladék gyűjtése

Háztartási hulladék elszállítása érvényes matricával ellátott megfelelő állapotú, gépi ürítésre alkalmas hulladékgyűjtő edényből történik! A hulladékgyűjtő edénybe annyi hulladék helyezhető el, hogy a fedele csukott állapotban legyen. Többlet hulladék keletkezése esetén lehetőség van ÉTH feliratos „fehér” zsákot vásárolni az ügyfélszolgálaton, hulladékudvarban vagy viszonteladóknál (a zsákok ára eltérő lehet).

5.4.2. Házhoz menő lomtalanítás

A házhoz menő lomtalanítási szolgáltatás szombati napra, vagy a vegyes hulladék gyűjtési napjára igényelhető.



A minden sósokúti háztartást minden évben egyszer, 2 m³ mennyiségig megillető szolgáltatásra vonatkozó igényt az ügyfélszolgálaton kell jelezni telefonon (0623-522-600) félfogadási időben, e-mailben (ugyfelszolgalat@eth-erd.hu), levélben (2031 Érd, Pf.: 300), ahol az időpont egyeztetés történik.

A megadott napon a lomhulladékot az ingatlanon belül kell összekészíteni a szállításhoz, a kapuhoz közel. Közterületre lomot kihelyezni tilos! Az összekészített lomhulladékot az ÉTH Nonprofit Kft. munkatársai a gyűjtőjárműbe pakolják, majd a lomhulladék elszállításra, és a jogszabályi előírásoknak megfelelően kezelésre kerül.

5.4.3. Zöldhulladék gyűjtése

Ingatlanonként 3 db bármilyen 120 literes zsákban kihelyezett zöldhulladék kerül elszállításra. Amennyiben többlet hulladék keletkezik, lehetőség van ÉTH feliratos „zöld” zsákot vásárolni, ügyfélfogadási időben ügyfélszolgálaton, hulladékudvarban vagy viszonteladóknál (a zsákok ára eltérő lehet).

A zsákokon felül ingatlanonként 3 köteg gallyat 1 m-es darabokban kötegelve lehet kihelyezni. Tilos fatuskót, törzset kihelyezni a kötegek mellé!

5.4.4. Elkülönített hulladék gyűjtése

Az elkülönítetten gyűjtött műanyag és fém hulladék a sárga fedelű, a papír hulladékot a kék fedelű hulladékgyűjtő edényből, vagy bármilyen átlátszó zsákban kerül elszállításra.

Az üveg hulladék elhelyezésére a hulladékgyűjtő udvarban (Érd, Sas utca 2.) vagy a hulladékgyűjtő pontokon van lehetőség. A gyűjtőponton levő hulladékgyűjtő edénybe kizárólag öblösüveg (befőttesüvegek, italos üvegpalackok, bébiételes üveg, borosüvegek, pezsgősüvegek, sörösüvegek) helyezhető el, egyéb üveg (síküveget, villanykörtét, neoncsövet, hőálló tálat, orvosságos és veszélyes anyagokat tartalmazó üveget) nem. A gyűjtőpontokon egyéb hulladék elhelyezése tilos.

5.5. Tárnok

5.5.1. Vegyes hulladék gyűjtése

Háztartási hulladék elszállítása érvényes matricával ellátott megfelelő állapotú, gépi ürítésre alkalmas hulladékgyűjtő edényből történik! A hulladékgyűjtő edénybe annyi hulladék helyezhető el, hogy a fedele csukott állapotban legyen. Többlet hulladék keletkezése esetén lehetőség van ÉTH feliratos „fehér” zsákot vásárolni az ügyfélszolgálaton, hulladékudvarban vagy viszonteladóknál (a zsákok ára eltérő lehet).

5.5.2. Házhoz menő lomtalanítás

A házhoz menő lomtalanítási szolgáltatás szombati napra, vagy a vegyes hulladék gyűjtési napjára igényelhető.

A minden tárnoki háztartást minden évben egyszer, 2 m³ mennyiségig megillető szolgáltatásra vonatkozó igényt az ügyfélszolgálaton kell jelezni telefonon (0623-522-600) félfogadási időben,



e-mailben (ugyfelszolgalat@eth-erd.hu), levélben (2031 Érd, Pf.: 300), ahol az időpont egyeztetés történik.

A megadott napon a lomhulladékot az ingatlanon belül kell összekészíteni a szállításhoz, a kapuhoz közel. Közterületre lomot kihelyezni tilos! Az összekészített lomhulladékot az ÉTH Nonprofit Kft. munkatársai a gyűjtőjárműbe pakolják, majd a lomhulladék elszállításra, és a jogszabályi előírásoknak megfelelően kezelésre kerül.

5.5.3. Zöldhulladék gyűjtése

Ingatlanonként 3 db bármilyen 120 literes zsákban kihelyezett zöldhulladék kerül elszállításra. Amennyiben többlet hulladék keletkezik, lehetőség van ÉTH feliratos „zöld” zsákot vásárolni, ügyfélfogadási időben ügyfélszolgálaton, hulladékudvarban vagy viszonteladóknál (a zsákok ára eltérő lehet).

A zsákokon felül ingatlanonként 3 köteg gallyat 1 m-es darabokban kötegelve lehet kihelyezni. Tilos fatuskót, törzset kihelyezni a kötegek mellé!

5.5.4. Elkülönített hulladék gyűjtése

Az elkülönítetten gyűjtött műanyag és fém hulladékot átlátszó zsákban, a papír hulladékot kötegelve kerül elszállításra.

Az üveg hulladék gyűjtése havi egy alkalommal történik a hulladéknaptárban található ütemterv szerint. A hulladékgyűjtő edénybe kizárólag öblösüveg (befőttesüvegek, italos üvegpalackok, bébiételes üveg, borosüvegek, pezsgősüvegek, sörösüvegek) helyezhető el, egyéb üveg (síküveget, villanykörtét, neoncsövet, hőálló tálat, orvosságos és veszélyes anyagokat tartalmazó üveget) nem. Ezen kívül az üveg hulladék elhelyezésére a hulladékgyűjtő udvarban (Érd, Sas utca 2.) vagy a hulladékgyűjtő pontokon van lehetőség. A gyűjtőponton levő hulladékgyűjtő edénybe kizárólag öblösüveg (befőttesüvegek, italos üvegpalackok, bébiételes üveg, borosüvegek, pezsgősüvegek, sörösüvegek) helyezhető el, egyéb üveg (síküveget, villanykörtét, neoncsövet, hőálló tálat, orvosságos és veszélyes anyagokat tartalmazó üveget) nem. A gyűjtőpontokon egyéb hulladék elhelyezése tilos.

5.6. Tököl

Személyes ügyfélfogadás Tököl településen, a kihelyezett ügyfélszolgálati ponton:

Tököl, Mester u. 1. (Teleház)

Szerda 14:00-18:00

Péntek 14:00-18:00

5.6.1. Vegyes hulladék gyűjtése

Háztartási hulladék elszállítása érvényes matricával ellátott megfelelő állapotú, gépi ürítésre alkalmas hulladékgyűjtő edényből történik! A hulladékgyűjtő edénybe annyi hulladék helyezhető el, hogy a fedele csukott állapotban legyen. Többlet hulladék keletkezése esetén





lehetőség van ÉTH feliratos „fehér” zsákot vásárolni az ügyfélszolgálaton, hulladékudvarban vagy viszonteladóknál (a zsákok ára eltérő lehet).

5.6.2. Házhoz menő lomtalanítás

A házhoz menő lomtalanítási szolgáltatás hétfői vagy csütörtöki.

A minden tököli háztartást minden évben egyszer, 2 m³ mennyiségig megillető szolgáltatásra vonatkozó igényt az ügyfélszolgálaton kell jelezni telefonon (0623-522-600) félfogadási időben, e-mailben (ugyfelszolgalat@eth-erd.hu), levélben (2031 Érd, Pf.: 300), ahol az időpont egyeztetés történik.

A megadott napon a lomhulladékot az ingatlanon belül kell összekészíteni a szállításhoz, a kapuhoz közel. Közterületre lomot kihelyezni tilos! Az összekészített lomhulladékot az ÉTH Nonprofit Kft. munkatársai a gyűjtőjárműbe pakolják, majd a lomhulladék elszállításra, és a jogszabályi előírásoknak megfelelően kezelésre kerül.

5.6.3. Zöldhulladék gyűjtése

A zöldhulladékot kizárólag ÉTH-s feliratú zöld zsákban lehet kihelyezni! Évente 5 db zsákot az ÉTH Nonprofit Kft. biztosít a lakosság számára, melyet péntekenként a kihelyezett ügyfélszolgálati ponton van lehetőség átvenni.

Amennyiben többlet hulladék keletkezik, lehetőség van ÉTH feliratos „zöld” zsákot vásárolni, ügyfélfogadási időben ügyfélszolgálaton, hulladékudvarban vagy viszonteladóknál (a zsákok ára eltérő lehet).

A zsákokon felül ingatlanonként 3 köteg gallyat 1 m-es darabokban kötegelve lehet kihelyezni. Tilos fatuskót, törzset kihelyezni a kötegek mellé!

5.6.4. Elkülönített hulladék gyűjtése

Az elkülönítetten gyűjtött műanyag és fém hulladékot átlátszó zsákban, a papír hulladékot kötegelve kerül elszállításra.

Az üveg hulladék elhelyezésére a hulladékgyűjtő udvarban (Érd, Sas utca 2.) vagy a hulladékgyűjtő pontokon van lehetőség. A gyűjtőponton levő hulladékgyűjtő edénybe kizárólag öblösüveg (befőttesüvegek, italos üvegpalackok, bébiételes üveg, borosüvegek, pezsgősüvegek, sörösüvegek) helyezhető el, egyéb üveg (síküveget, villanykörtét, neonsövet, hőálló tálat, orvosságos és veszélyes anyagokat tartalmazó üveget) nem. A gyűjtőpontokon egyéb hulladék elhelyezése tilos.

5.7. Hulladékgyűjtő udvar

Az ÉTH Nonprofit Kft. a hulladékok szakszerű gyűjtése érdekében a 2030 Érd, Sas utca 2. szám alatt hulladékgyűjtő udvart üzemeltet.

A hulladékudvar nyitvatartási időben várja a szolgáltatási területéről érkező lakossági ügyfeleket, ahol hídmérlegen vagy elektronikus kismérlegen való mérlegelés után a lenti feltételek mellett adhatják le a hulladékokat.





A hulladékudvart magyarországi lakcímkártya / tartózkodási engedély / hatósági bizonyítvány / regisztrációs igazolás / bejelentőlap egyikének, valamint fényképes azonosító igazolvány bemutatását követően hulladékfajtánként meghatározott napi és éves limitig a lakosság díjmentesen veheti igénybe. Gazdasági társaságok hulladékot nem adhatnak le. Napi és éves limit átlépés esetén, vagy a felsorolt dokumentum hiányában, illetve gazdasági társaságoktól térítés ellenében sem vehető át hulladék! Lakcímkártya felmutatásával bármely hulladékudvar szolgáltatásai országosan igénybe vehetők.

A hulladékudvarokban a háztartásokban keletkező szelektíven gyűjtött hulladékok átvételére abban az esetben van lehetőség, amennyiben a behozni kívánt hulladék megfelelően szétválogatásra került, és mérlegelésre alkalmas formában van.

Az ÉTH Nonprofit Kft. honlapján részletes tájékoztató található a leadható hulladékokról.

6. Nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtésére vonatkozó szolgáltatás

A szolgáltatásra vonatkozó igény bejelentése az ügyfélszolgálaton történhet telefonon (0623-522-600) félfogadási időben, e-mailben (ugyfelszolgalat@eth-erd.hu), levélben (2031 Érd, Pf.: 300), ahol a szolgáltatás elvégzésének napjára vonatkozó egyeztetés történik.

Az ingatlantulajdonos köteles az ingatlanon történő szolgáltatás elvégzéséhez szükséges feltételeket biztosítani, különös tekintettel az ingatlanra való akadálymentes, biztonságos bejutást és munkavégzést, a legrövidebb útvonalon történő becsövezést a műtárgyig és a szennyvíztárolóban gyűjtött szennyvíz szabad szemmel történő megtekintetheőségét. Abban az esetben, ha ingatlantulajdonos nem biztosítja a közszolgáltatás teljesítéséhez vagy biztonságos végrehajtásához szükséges feltételeket, az emiatt meghiúsult szolgáltatásért az ÉTH Nonprofit Kft. nem tartozik felelősséggel.

Az emésztőgödör, vagy műtárgy fedelének felnyitása a megrendelő kötelezettsége. Amennyiben az aknafedő felnyitása, vagy a szolgáltatás elvégzése a munkavállalóink testi épségét veszélyezteti, a szolgáltató megtagadja a szolgáltatás elvégzését.

A helyszínen a szolgáltatás megkezdése előtt az ÉTH Nonprofit Kft. munkatársa szemrevételezéssel meggyőződik arról, hogy a szabad szemmel látható szennyvíz jellemzői alapján elhelyezhető-e a szennyvízelvezető törzshálózatba, vagy szennyvízelvezető-műbe, vagy sem. Amennyiben a tárolóban lévő anyag szemmel láthatóan nem megfelelő, az ÉTH Nonprofit Kft. munkatársa fotókkal dokumentálja a látottakat és a munkalapra feljegyezve rögzíti a szemrevételezés eredményét, az anyag átvételének megtagadását és ennek lehetséges következményét. A jegyzőkönyvet a helyszínen mindkét fél köteles ellenjegyezni, egy példány a Megrendelőt illeti meg.

A szolgáltatás díja a szolgáltatás elvégzésekor készpénzben fizetendő.





7. Egyéb szolgáltatás

Igény esetén az ÉTH Nonprofit Kft. a szolgáltatást igénybe vevők részére lehetőséget biztosít külön díjazás ellenében hulladékgyűjtő tartályok bérelésére. Az igény bejelentése az ipar@eth-erd.hu e-mail címen történhet. Az igény bejelentésekor megrendelő részéről a következő adatok megadása szükséges: magánszemély/cég/társaság/tulajdonosi közösség megnevezése, számlázási cím, cégjegyzékszám, adószám, telefonszám, valamint a szolgáltatási cím.

8. Ügyfélszolgálat

Az ÉTH Nonprofit Kft. 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, továbbá írásos ügyfélmegkereséseket kezelő ügyfélszolgálatot, illetve kihelyezett ügyfélszolgálati pontot működtet.

Az ügyfélszolgálat, valamint a kihelyezett ügyfélszolgálati pont elérhetősége és nyitvatartása az ÉTH Nonprofit Kft. honlapján elérhető.

Az ügyfélmegkeresések kapcsán az ÉTH Nonprofit Kft. széleskörű tájékoztatás nyújt a közszolgáltatási tevékenységeire, szolgáltatásaira vonatkozóan.

Az ÉTH 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.

8.1. Ügyfélmegkeresések típusai

A bejelentés/megkeresés telefonon, személyesen vagy írásban (postai levél, e-mail), tehető meg.

Az ÉTH Nonprofit Kft. megkülönböztet:

- a) természetesszemély ingatlanhasználót (lakossági ügyfél)
- b) nem természetes személy ingatlanhasználót (gazdálkodó szervezetek, társasház, lakásszövetkezet, költségvetési szervek cégek, egyéb szervezetek) és egyéni vállalkozók

ingatlanhasználót.

8.2. Ügyfélszolgálati tevékenységek

Tájékoztatás

Az ügyfélmegkeresések kapcsán széleskörű tájékoztatás nyújtása a szolgáltatások ellátásával, a műszaki követelményekkel, a jogszabályi környezettel, a szolgáltatás megrendelésével és az adatmódosítással kapcsolatban az érvényes jogszabályoknak megfelelően.



A szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok kezelése

Minden a szolgáltatást érintő panasz kezelése a Fogyasztóvédelmi törvényben foglaltak szerint történik.

Az ÉTH Nonprofit Kft. az írásban érkezett panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva a jogszabályban foglalt határidők betartásával a fogyasztónak megküldi, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását az ÉTH Nonprofit Kft. mellőzheti. 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 fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

Közérdekű bejelentések és panaszok továbbítása

Az olyan panaszokat, amelyek esetén az eljárásra nem az ÉTH Nonprofit Kft. jogosult, és azokat a bejelentéseket, amelyek tartalmuk szerint közérdekű bejelentésnek minősülnek az ÉTH Nonprofit Kft. a beérkezéstől számított 8 napon belül továbbítja az eljárásra jogosult szervhez, a közérdekű bejelentő/panaszos egyidejű értesítése mellett (a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV törvény 1. §. (5) bekezdés).

8.3. Irányelvek

Törvényesség

Az ügyfélmegkeresések kezelése a Fgytv. előírásai szerint történik, melyek kivizsgálása során a Fgytv. az irányadó. Az ÉTH Nonprofit Kft. tudatos, körültekintéssel és felelősséggel eljáró fogyasztóként tekint ügyfeleire.

Egyenlőség

Az ÉTH Nonprofit Kft. az ügyfélmegkereséseket mindenféle megkülönböztetés nélkül, egyenlő elbánás szerint, azonos eljárási rendben kezeli, így az alkalmazott eljárás nem függ az ügyfélmegkeresés (pl. tájékoztatás, panasz, egyéb megkeresések stb.) típusától.

Minőség

Az ügyfélmegkeresés kezelése révén az Ügyfél részére érdemi válaszokat kell adni a megkeresés tárgyában. Az adott válasznak tartalmaznia kell minden olyan lényegi információt, amelyet a megkeresésben igényeltek.

Határidő

A megkeresésben szereplő felvetéseket a Fgytv.-ben és a vonatkozó rendeletben rögzített határidőn belül ki kell vizsgálni, és az esetlegesen feltárt problémákat hatékonyan kell orvosolni. Az ÉTH Nonprofit Kft. a panaszok rendezését kiemelt feladatként kezeli. Személyes és telefonos



panasz esetén lehetőség szerint érdemi válasszal kell szolgálni az ügyfélnek. Amennyiben ez nem lehetséges, úgy jegyzőkönyv készül.

8.4. Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervezetekkel és a felhasználói érdekképviselőkkel

Az ÉTH Nonprofit Kft. együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervezetekkel, 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.

Az ÉTH Nonprofit Kft. 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.

9. Adatkezelés, adatvédelem

Az ÉTH 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 jogosulatlanmegváltoztatását, illetve nyilvánosságra hozatalát.

Az ÉTH 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.

Az ÉTH Nonprofit Kft. a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység vonatkozásában a felhasználási helyhez kötődő azonosító kódot és a felhasználó személyéhez kötődő üzleti partnerazonosítót alkalmaz, a felhasználó személyének és az egyes felhasználási helyek adatainak összekapcsolása céljából. Az ÉTH Nonprofit Kft. az azonosító kódot a felhasználó személyiségi jogát tiszteletben tartva alakítja ki és használja.

Az ÉTH Nonprofit Kft. a szolgáltatási tevékenysége feltételeinek kialakítása és fenntartása céljából, a szolgáltatás 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 résztevékenység tekintetében az ügyfeleknek személyes adataik kezelésére vonatkozóan a Koncessziós Társaság felé az ÉTH Nonprofit Kft. felé egy alkalommal Adatkezelési nyilatkozatot szükséges tenniük (aláírniuk) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység első igénybevételekor, új megrendelések, módosítások, személyes adataik változása esetén, továbbá akkor, amikor az ÉTH Nonprofit Kft. ügyfélszolgálatát egyeztetés céljából megkeresik és még nem tettek Adatkezelési nyilatkozatot.

9.1. Kezelt adatok

Az ÉTH 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,
- egyéb szervezetek vonatkozásában a névre, székhelyre, képviselő nevére, adószámára, továbbá, ha elektronikus kézbesítési cím közhiteles nyilvántartásban történő szerepeltetése számára kötelező, úgy az elektronikus kézbesítési címét,

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

9.2. Az adatok megismerésére jogosult lehetséges adatkezelők személye

Az ÉTH Nonprofit Kft. adatkezelőként jogosult az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek a tevékenységgel összefüggő adatkezelés céljából szükségesek, átadni azoknak, akik az adott szolgáltatáshoz kapcsolódóan részfeladatot látnak el.

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

9.3. Adatbiztonság

Az ÉTH Nonprofit Kft. az általa alkalmazott adatbiztonsági intézkedéseket úgy alakítja ki, hogy azok az adatkezelés alapelvei és az érintettek jogai hatékony érvényesülését szolgálják, továbbá a tudomány és technológia mindenkori állásának és az intézkedések megvalósítása költségeinek figyelembevételével, a szabályok következetes betartásával az adatkezelés által jelentett változó valószínűségű és súlyosságú kockázatokkal arányosan és folyamatosan fenntartható módon biztosítsák a személyes adatok jogszerű és biztonságos kezelését; valamint, hogy alkalmasak és megfelelőek legyenek annak biztosítására, hogy – kizárólag olyan és annyi személyes adat kezelésére kerüljön sor, olyan mértékben és időtartamban, amely az adatkezelés célja szempontjából szükséges, és – a kezelt személyes adatok az érintett erre irányuló kifejezett akarata hiányában ne válhassanak nyilvánosan hozzáférhetővé. Az ÉTH





Nonprofit Kft. az adatkezelés során a személyes adatok megfelelő szintű biztonságát – így különösen az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisülésével vagy károsodásával szembeni védelmét – az ehhez szükséges műszaki, illetve szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítja.

9.4. Az adatkezelés időtartama

Az ügyfél által jogszabály alapján megadott adatok

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

Az ügyfél által önkéntesen megadott adatok

Az ÉTH 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 szolgáltatás igényvételére vonatkozó kötelezettsége, az ügyfél által jogszabályi előírás alapján kötelezően megadott és önkéntesen megadott adatait az ÉTH Nonprofit Kft. törli az elektronikus rendszereiből a hatályos jogszabályok szerint. Törlés helyett az ÉTH 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.

9.5. Az ügyfél adatvédelemmel és adatkezeléssel kapcsolatos jogai

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.

Az ÉTH Nonprofit Kft. a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban – ha jogszabály ennél rövidebb határidőt nem állapít meg – 25 napon belül, írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást.

Az ÉTH Nonprofit Kft. – 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.

Az ügyfél tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha:

- a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő 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

Az ÉTH Nonprofit Kft., mint adatkezelő, 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 – az ÉTH Nonprofit Kft. 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 jogorvoslati lehetőségekkel élhet

10. Törvényességi ellenőrzést gyakorló szervek

Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága

Cím: 1146 Budapest, Hungária krt.179-187. (BKT Székház)

Központi telefonszám: +36 1 885 6000

Levelezési cím: 1590 Budapest, Pf. 225/1

CÉGBÍRÓSÁGI INFORMÁCIÓS IRODA (CÉGINFÓ)

Telefonszám: +36 1 885 6042

Irodai félfogadás:

hétfő-kedd: 8:30-11:30

szerda: 8:30-15:30 (ezen a napon 12 és 13 óra között nincs ügyfélfogadás)

csütörtök-péntek: 8:30-11:30

Érdi Járásbíróság

2030 Érd, Szabadság tér 7-8.

Levelezési cím: 2031 Érd, Pf. 1010.

Központi telefonszám: +36 23 585 900

Fax: +36 23 795 989

E-mail cím: birosag_erd@birosag.hu





ÜGYFÉLFOGADÁSI REND

Bírószági vezetők ügyfélfogadási rendje:

Előzetes bejelentkezés alapján minden hónap első hétfő 9:00-11:00

Az ügyfélközpont ügyfélfogadási rendje:

Hétfő: 9:00-12:00 és 13:00-15:30

Kedd-péntek: 9:00-11:00

Ügyfélszolgálat

Bejelentkezés alapján hétfő: 9:00-15:00

Pénztári órák hétfő-péntek: 9:00-12:00 és 13:00-15:30

Pest Vármegyei és Érd Megyei Jogú Város Kereskedelmi és Ipari Kamara

Cím: 2045 Törökbálint, Kazinczy Ferenc utca 124.

Postafiók cím: 1364 Budapest, Pf. 81.

Telefonszám: +36-1 317 7666; +36-23 517 998

honlap: <https://v2.pmkik.hu/>

E-mail: titkarsag@pmkik.hu

Hivatali kapu: PMKIK – KRID: 146104144

Az ügyfélszolgálat rendje

Hétfő - csütörtök: 9.00 – 15.00

Péntek: 9.00 – 12.00

Érdi Járási Hivatal

Cím: 2030 Érd, Budai út 7/b.

E-mail: jarasihivatal.erd@pest.gov.hu

Telefon:

Porta, információ: +36 23 504-100

Titkárság: +36-23 504 181, +36-23 504 182

Magyar Energia és Közmű-szabályozási Hivatal

Székhely: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Postacím: 1388 Budapest, Pf. 89.

Tel: +36-1 459 7777

Fax: +36-1 459 7766

Központi e-mail: mekh@mekh.hu

Honlap: www.mekh.hu

Ügyfélszolgálat előzetes időpontfoglalással:

Ügyfélszolgálati iroda: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Postacím: 1388 Budapest, Pf. 89

Pest Vármegyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság

1149 Budapest, Mogyoródi u. 43.

Postacím: 1903 Budapest, Pf.: 314.

E-mail: pest.mki@katved.gov.hu





Honlap: pest.katasztrofavedelem.hu

Telefon: +36-1 469 4105

Ügyfélszolgálat e-mail: ugyfelszolgalat.pestmki@katved.gov.hu

Érd megyei jogú város jegyzője

Cím: 2030 Érd, Alsó u. 1.

tel: +36-23 522 358

11. Jogorvoslati lehetőségek

11.1. Békéltető testületek

Békéltető testületi eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét az ÉTH Nonprofit Kft. székhelye alapítja meg. Fentiekén túl az eljárásra - a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján - a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. emelet 2.

Hivatali kapu/KRID: 560351920

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefonszáma: +36-1 792 7881

Honlap cím: www.panaszrendezes.hu; www.pestmegyeibekelteto.hu

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Egyes vármegyei békéltető testületek elérhetőségei:

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto_testuletek_elerhetosegei_2

11.2. Jogorvoslati eljárás

Pest Vármegye Kormányhivatalának Fogyasztóvédelmi Főosztálya

Ügyfélszolgálat: Pest Vármegye Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1072 Budapest, Nagy Diófa u. 10-12.

Telefon: +36-1 459 4843

Elektronikus levélcím: fogyved@pest.gov.hu

Honlap: www.kormanyhivatal.hu

Ügyfélszolgálat (rezipont):

Hétfő – csütörtök: 09:00-12.00 és 13.00-16:00

Péntek: 09:00-13.00

Szolgáltatási hely szerint illetékes vármegyei kormányhivatalok, fogyasztóvédelmi hatóságok:

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag

