



DEPÓNIA Hulladékkezelő és Településtisztasági Nonprofit Kft.

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
(ÁSZF)**

Lakossági ügyfelek részére

**2.sz. módosítás
(egységes szerkezetben)**

(a változásokat dőlt betűvel jeleztük)

Érvényes: 2016. október 1-től

Székesfehérvár, 2016. szeptember 29.

**Steigerwald Tibor
ügyvezető**

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

(ÁSZF)

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatásra és *kiegészítő szolgáltatásokra* vonatkozóan
Lakossági ügyfelek, társasházak, lakásszövetkezetek részére

A közszolgáltató adatai:

név: Depónia Hulladékkezelő és Településtisztasági Nonprofit Kft.
székhely: 8000 Székesfehérvár, Sörház tér 3.
adószám: 12592201-2-07

A Szolgáltató adatai:

név: VHG Nonprofit Kft.
székhely: 2481 Velence, Tópart u. 26.
adószám: 11457499-2-07

Fogalmak:

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás: a közszolgáltatás körébe tartozó hulladék átvételét, gyűjtését, elszállítását, kezelését, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással érintett hulladékgazdálkodási létesítmény fenntartását, üzemeltetését biztosító, kötelező jelleggel igénybe veendő szolgáltatás.

Közszolgáltató: Az a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási engedéllyel rendelkező és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tevékenység minősítéséről szóló törvény szerint minősített nonprofit gazdasági társaság, amely a települési önkormányzattal kötött hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződés alapján hulladékgazdálkodási közszolgáltatást lát el.

Szolgáltató: Az a hulladékgazdálkodási tevékenységet végző vállalkozás, amely a Közszolgáltatóval kötött szerződés alapján, meghatározott területen a közszolgáltató nevében a közszolgáltatási tevékenység egy részét vagy egészét végzi.

Ingatlanhasználó: az ingatlan azon lakossági természetes személy birtokosa, tulajdonosa, vagy kezelője, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, aki hulladékgazdálkodási közszolgáltatást a Hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény szerint a közszolgáltatást kötelező jelleggel igénybe veszi és akinek (amelynek) a közszolgáltató rendszeres időközönként rendelkezésére áll.

Közszolgáltatási terület: olyan, települési közigazgatási területtel vagy területekkel egyértelműen behatárolható terület, amelyen belül az ingatlanhasználók részére az adott hulladékgazdálkodási közszolgáltatást ugyanaz a közszolgáltató végzi.

Hulladék: bármely anyag vagy tárgy, amelytől birtokosa megválnak, megválni szándékozik vagy megválni köteles.

Háztartási hulladék: a háztartásokban képződő vegyes, elkülönítetten gyűjtött, valamint lomhulladék, ideértve a lakásokban, lakóingatlanokban, a pihenés, üdülés céljára használt helyiségekben, valamint a lakóházak közös használatú helyiségeiben és területein képződő hulladékot

Háztartási hulladékhoz hasonló hulladék: az a vegyes, illetve elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely a háztartásokon kívül képződik, és jellegében, összetételében a háztartási hulladékhoz hasonló.

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.

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.

Biohulladék: a biológiailag lebomló, parkokból származó vagy kerti hulladék, háztartásokban, éttermekben, étkeztetőkben és kiskereskedelmi tevékenységet folytató létesítményekben képződő élelmiszer- és konyhai hulladék, valamint az ezekhez hasonló, élelmiszer-feldolgozó üzemekben képződő hulladék.

Biológiailag lebomló hulladék: minden szervesanyag-tartalmú hulladék, amely aerob vagy anaerob úton biológiailag lebomlik vagy lebontható, ideértve a biohulladékot is.

Lomhulladék: az ingatlanhasználótól a közszolgáltató által a lomtalanítás során átvett olyan háztartási hulladék (pl. háztartási berendezési, felszerelési tárgyak, eszközök és anyagok), amely a közszolgáltatás keretében rendszeresített gyűjtőedény méreteit meghaladja.

Gyűjtőedény: szabvány méretű és kialakítású hulladékgyűjtő edényzet (amely a Közszolgáltató, Szolgáltató járműveihez rendszeresített) (MSZ EN 840-1,-2,-3,-4,-5 szabvány szerint), hulladékgyűjtő zsák, valamint az elkülönített hulladékgyűjtés céljából üzemeltetett eszköz, berendezés.

Építési-bontási hulladék: az épített környezet alakításáról és védelméről szóló törvény szerinti építési tevékenységből származó tiszta (tégla,kő, beton,cserép,vakolat) és kevert (egyéb más anyagokkal keveredett) hulladék.

Települési hulladék: a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló szilárd hulladék.

Kezelés: hasznosítási vagy ártalmatlanítási műveletek, ideértve a hasznosítást vagy ártalmatlanítást megelőző előkészítést is.

Elkülönített gyűjtés: olyan gyűjtés, amelynek során a hulladékáramot a hulladék fajtája és jellege - adott esetben típusa - szerint elkülönítik, lehetővé téve annak egyedi módon történő kezelését.

Koordináló szerv: a Hulladékról szóló törvény szerinti az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet. A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. sz. törvény szerint a 2016. április 1-ét követő teljesítések esetén az állam által alapított Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt. (NHKV Zrt.)

1. Az ÁSZF hatálya

Jelen Általános Szerződési Feltételek a **Depónia Nonprofit Kft.** által a közszolgáltatási területén a helyi önkormányzattal vagy önkormányzati társulással kötött szerződés alapján végzett hulladékgazdálkodási közszolgáltatásra *illetve a közszolgáltatás igénybevételéhez szükséges egyéb tevékenységekre (edényzet bérlet, mozgatás)* vonatkoznak.

A tartalmát, végzésének feltételeit a Hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban Ht.) és az ahhoz kapcsolódó kormányrendeletek, a települési önkormányzat köztisztaságról és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatásról szóló helyi rendelete valamint a közszolgáltatási szerződést kiegészítő Együttműködési megállapodás együttesen határozza meg.

A Közszolgáltató és az Ingatlanhasználó a számlázáshoz szükséges adatokat írásban egyeztetik az Ingatlanhasználó kérése ill. a Közszolgáltató megkeresése nyomán. Az adategyeztetésben mindkét fél köteles együttműködni. Amennyiben az Ingatlanhasználó a Közszolgáltató megkeresésére nem reagál, úgy az jogosult a rendelkezésre álló adatok alapján számlázni.

Az Ingatlanhasználó és a Közszolgáltató közötti jogviszonyt, illetőleg az Ingatlanhasználó díjfizetési kötelezettségét az ingatlanhasználói minőség vagy az ingatlan tulajdonlásának ténye, illetőleg az a tény hozza létre, hogy az ingatlan hulladékszállítási közszolgáltatással ellátott településrészen fekszik és Közszolgáltató a közszolgáltatás ellátásához rendszeresen rendelkezésre áll.

Az Ingatlanhasználó által a szállítási rend szerint elszállítás céljából kihelyezett hulladék a Közszolgáltató tulajdonát képezi.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási feladatok ellátásáért járó közszolgáltatási díj beszedésére (ürítési díj) a Hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. sz. törvény szerint a 2016. április 1-ét követő teljesítések esetén az állam által alapított Koordináló szerv jogosult. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatásból származó díjhátralék kezelésére a Koordináló szerv jogosult, a behajtási folyamat tájékoztató jelleggel szerepel az ÁSZF-ben.

2. A Felek alapvető jogai és kötelezettségei

2.1. A Közszolgáltató kötelezettségei

2.1.1. A Közszolgáltató feladata a környezetvédelmi előírások megtartása mellett a mindenkor hatályos jogszabályban, helyi rendeletben előírt szállítási rend szerint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás folyamatosságának biztosításával a települési hulladék Ingatlanhasználóktól történő átvétele, gyűjtése, elszállítása, illetve a hulladék jogszabályoknak megfelelő kezelése.

2.1.2. A Közszolgáltató által kötelezően nyújtott szolgáltatások:

A hulladékszállítás településenkénti speciális feltételeit a helyi önkormányzatok rendeletei szabályozzák. A Közszolgáltató által nyújtott alábbi szolgáltatások közül az Ingatlanhasználó a Közszolgáltató és a helyi önkormányzat megállapodása alapján megjelölt szolgáltatás igénybevételére jogosult:

A települési hulladék szállítása jellemzően zárt, szabvány hulladékgyűjtő edényből történik a települési önkormányzat rendeletében meghatározott térfogat- és súlyhatárig, ennek hiányában az 6.2 pontban megjelölt adatok az irányadóak. Azon településeken, ahol a Közszolgáltató naptári évre vonatkozó matricát rendszeresít, ott a hulladék elszállításának feltétele az érvényes matrica gyűjtőedényre történő felragasztása.

A szállítás gyakorisága tekintetében a települési szilárd és folyékony hulladékkal kapcsolatos közegészségügyi követelményekről szóló 16/2002. (IV. 10.) EüM rendelet 5. § (2) bekezdése irányadó, melynek értelmében a bomló szerves anyagot tartalmazó hulladékot az országos településrendezési és építési követelményekről szóló 253/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet 11. § szerinti nagyvárosias és a 12. § kisvárosias lakóterületen hetente legalább kétszer, egyéb lakóterületen hetente legalább egyszer el kell szállítani.

1.) A háztartási hulladék üdülő ingatlantól történő elszállítása

- zárt, szabvány hulladékgyűjtő edényből, vagy
 - megfelelő teherbírású, maximum az Ingatlanhasználó által választott és a számlázás alapját képező edény úrtartalmával megegyező, az Ingatlanhasználó által beszerzett zsákból a Közszolgáltató által biztosított matricával ellátva, azt felragasztva, vagy
 - a Közszolgáltató által biztosított, emblémával ellátott zsákból
- történik az úrmérettel arányos súlyhatárig.

2.) A zöldhulladék (biológiailag lebomló hulladék) szállítása az önkormányzati rendeletben leírtak alapján történik az abban meghatározott feltételek mellett. Amennyiben az önkormányzati rendelet másként nem rendelkezik, az alábbi szabályok az irányadók:

Az Ingatlanhasználó megfelelő teherbírású, legfeljebb 110 liter úrtartalmú, általa beszerzett zsákban helyezheti ki a zöldhulladékot 15 kg súlyhatárig. Ág, nyesedék, szőlővessző stb. esetén maximum 50 cm átmérőjű és 100 cm hosszúságú összekötött köteget készít az Ingatlanhasználó. Azon településeken, ahol a zöldhulladék szállítása évi 1 vagy 2 alkalommal valósul meg, a Közszolgáltató jelölés nélküli, maximum 110 liter úrtartalmú zsákban vagy maximum 50 cm átmérőjű és 100 cm hosszúságú összekötött köteg formájában szállítja el a hulladékot maximum 1 m³ mennyiségben alkalmanként.

A Közszolgáltató –amennyiben az önkormányzattal kötött megállapodása vagy a közszolgáltatási szerződés arra vonatkozó kitévelt szab- a közszolgáltatási díj megfizetése esetén előre meghatározott számú matricát biztosít az Ingatlanhasználó részére, melynek zsákra vagy kötegre való felragasztása igazolja a szolgáltatás igénybevételének jogosságát. A matrica csak a rajta szereplő érvényességi időn belül és az azon feltüntetett méretű hulladékokra használható fel.

3.) Többlet hulladék elszállítása:

Az Ingatlanhasználó által használt és a számlázás alapjául szolgáló edényt meghaladó mennyiségű hulladék többlet települési hulladék, melynek elszállítása a Közszolgáltató feladata az Ingatlanhasználó külön díjfizetése mellett. A szolgáltatás

az arra jogosító matricának az Ingatlanhasználó által biztosított zsákra való felragasztásával vagy a Közszolgáltató által forgalmazott zsák igénybevételével történik.

4.) Elkülönített (szelektív) hulladékgyűjtés

A Közszolgáltató minden település családi házas övezetében házhoz menő elkülönített gyűjtést végez. A társasházias övezetekben a házhoz menő gyűjtés helyett szigetes gyűjtés is alkalmazható. Az Ingatlanhasználó köteles a hulladékát elkülönítetten gyűjteni, és azt magánszemély esetén a Közszolgáltatónak átadni. A vegyes hulladékok közé az elkülönítetten gyűjthető anyagok nem helyezhetők el.

a.) Az elkülönítetten gyűjtött anyagok (csomagolóanyag, papír) házhoz menő gyűjtése:

A szállítási naptárban meghatározott szállítási napokon történik a szolgáltatás. A házhoz menő szelektív hulladékszállítási szolgáltatás keretén belül korlátozás nélküli mennyiségben, vegyesen, ugyanabban a gyűjtőzsákban kihelyezhetők üdítős, ásványvizes PET palackok, műanyag alapú flakonok, fóliák, bevásárló szatyrok, fém italosdoboz, italoskarton (Tetra Pack) és a papírhulladék.

b.) Üveg hulladékok (italos üveg, befőttes üveg) szelektív gyűjtése

Üveg hulladékot (italos üveget és befőttes üveget) kizárólag a gyűjtőszigeteken, *gyűjtőponton* illetve hulladékudvarban lehet elhelyezni. Az üveg hulladékot tartalmazó szelektív gyűjtőedénybe nem dobható ablaküveg, autóüveg, fénycső, izzólámpa, zárókupak, porcelán, kerámia, szennyezett üveg, egyéb összetételű hulladék.

5.) Lomtalanítás: A Közszolgáltató és a helyi önkormányzat, illetve azok társulása között létrejött közszolgáltatási szerződésben illetve az önkormányzattal kötött Együttműködési megállapodásban foglaltak szerint évi minimum 1 alkalommal, előre egyeztetett szállítási napon biztosított:

- az ingatlan előtti közterületről történő elszállítás formájában, vagy
- az önkormányzat által kijelölt gyűjtőpontról történő szállítás formájában, vagy
- egyénileg a Közszolgáltatóval előre egyeztetett időpontban „házhoz menő jelleggel”.

Az előre egyeztetett időpontban az ingatlan előtti közterületről történő lom szállítás esetén az Ingatlantulajdonos a lomokat csak az egyeztetett napot megelőző napon a helyi rendeletben foglaltaknak megfelelő időszakban és feltételekkel helyezheti ki olyan módon, hogy a kihelyezett hulladék a gyalogos és gépjármű forgalmat ne akadályozza. A közszolgáltatási díj ellenében a lomtalanításkor ingatlanonként és alkalmanként maximum 3 m³ lomhulladék kerül elszállításra.

A lomtalanítás időpontjától eltérő időpontban, illetőleg a 3 m³ mennyiség felett a kihelyezett lomhulladék külön megrendelésre, többlet díjfizetés ellenében kerül elszállításra.

A lomtalanításkor nem kerül elszállításra veszélyes hulladék (olaj, festék, akkumulátor, stb.), bontott gépjármű karosszéria, teherautó- és traktor gumiköpeny, építési-bontási hulladék, háztartási hulladék, zöldhulladék (ágytárolók, szőlővessző, stb.), kézi erővel

nem rakodható túlsúlyos (50 kg-nál súlyosabb), vagy túlméretes (2 m-nél nagyobb terjedelmű) hulladék.

A lomtalanítás a Közszolgáltatásba bevont területen azon lakossági ügyfelek részére biztosított, akik a közszolgáltatás igénybevételére kötelezettek és díj-hátralékkal nem rendelkeznek.

2.1.3.A Közszolgáltató köteles a gyűjtőedény ürítését a tőle elvárható gondossággal elvégezni és az ürítés során elszóródott hulladék összetakarításáról gondoskodni, ez a kötelezettség nem terjed ki a gyűjtőedény mellé, nem szabályos módon elhelyezett hulladékból eredő szennyezésre.

2.1.4.A Közszolgáltató köteles az állandóan lakott ingatlanok részére a hulladékszállítási szolgáltatás egyes elemeinek igénybevételére jogosító matricát –ahol az rendszeresítve van- az Ingatlanhasználó részére megküldeni.

2.1.5.A hulladékgyűjtési napok áthelyezéséről vagy egyéb lényeges, a szolgáltatást érintő változásról a Közszolgáltató köteles egyeztetni a helyi önkormányzattal ill. a lakosságot köteles a helyben szokásos módon tájékoztatni.

2.1.6.Amennyiben a Közszolgáltató bizonyos időjárási körülmények vagy műszaki problémák miatt ill. reklamációk alapján bizonyítottan nem tett eleget szállítási kötelezettségének, úgy köteles a következő gyűjtési napon az ingatlanhasználó által használt edény méretével és darabszámával megegyező, többlethulladékot tartalmazó (nem emblémás) zsákokat is elszállítani.

2.1.7.A Közszolgáltató a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben foglaltak szerint ügyfélszolgálatot köteles működtetni. E törvény szerint az ügyfélszolgálat(ok) elérhetőségéről, nyitvatartásáról a honlapján köteles aktuális tájékoztatást adni.

2.1.8. A Közszolgáltató által nyújtott kiegészítő szolgáltatások:

A Közszolgáltató az Ingatlanhasználó külön kérésére és térítése ellenében

- *a közszolgáltatáshoz szükséges edényzetet biztosítja (az edényzetbérlet díja tartalmazza az edényzet rendelkezésre állásának, csereedény biztosításának és évi alkalommal történő fertőtlenítő mosásnak a díját*
- *az edényzet tárolási helye és ürítési helye közötti edényzetmozgatást elvégzi.*

2.2. A Közszolgáltató jogai:

2.2.1.A Közszolgáltató jogosult vizsgálni, hogy az Ingatlanhasználó a közszolgáltatást a felé számlázás alapjául szolgáló paraméterek, feltételek valamint a hatályos jogszabályokban előírt módon és célra veszi-e igénybe.

2.2.2.A Közszolgáltató nem köteles a hulladék elszállítására mindaddig, amíg a szállítás feltételei nem biztosítottak:

- a közszolgáltatási szerződésben meghatározottaktól eltérő gyűjtőedényben vagy zsákban történő kihelyezés esetén,

- ha a gyűjtőedényben a 6.1 pontban felsorolt anyag került elhelyezésre, illetve a 6.2 pontban felsorolt szabvány gyűjtőedényben elhelyezett hulladék súlya az ott feltüntetett súlyhatárt meghaladja,
- ha a hulladék oly módon kerül kihelyezésre, hogy a gyűjtőedény mozgatásakor a kiszóródás veszélye fennáll (pl. nem lezárt fedelű, illetve sérült gyűjtőedény),
- ha a gyűjtőedény körül szabálytalanul (többlet szállítási szolgáltatás igénybe vételére jogosító matrica nélkül vagy nem emblémás zsákban), vagy annak mozgatását és ürítését akadályozó módon többlethulladék került kihelyezésre,
- állandóan lakott ingatlanok esetén amennyiben a Közszolgáltató rendszeresítette, úgy az általa biztosított szállításra jogosító matrica nélkül kerül a hulladék kihelyezésre, illetve üdülőingatlan esetén a szolgáltatáson kívüli időszakban nem rendelkezik többlet hulladékszállítási szolgáltatás igénybevételére jogosító matricával vagy emblémás zsákkal,
- amennyiben a hulladék nem a szállítási rendben foglaltaknak megfelelően (időben, helyen és módon) kerül kihelyezésre,
- azon a településrészen, ahol a szelektív hulladékgyűjtés biztosított, az Ingatlanhasználó a szelektív hulladékok közé vegyes hulladékot, a vegyes hulladék közé szelektív hulladékot rak,
- a helyi önkormányzat feladata a hulladékszállító járművek számára a megfelelő útviszonyokat biztosítani, az útszelvénybe benyúló növényzetet eltávolítani. Amennyiben ennek nem tesz eleget, úgy Közszolgáltató szállítási kötelezettségét nem tudja teljesíteni,
- jogszabályban előírt egyéb esetben.

2.2.3.A Közszolgáltató jogosult a szerződés teljesítése során alvállalkozó bevonására.

2.2.4.Közszolgáltató az Ingatlanhasználó tulajdonában levő szabvány minőségű (anyagú és méretű) edények esetében a 10 évesnél idősebb edényekre, valamint a nem rendeltetésszerű használatból eredő vagy az anyagelfáradásra visszavezethető károkért nem vállal felelősséget, azonban a Közszolgáltatónak bizonyítottan felróható károkozás esetén az okozott kár megtérítésére kötelezett.

2.3. Az Ingatlanhasználó kötelezettségei

2.3.1.Az Ingatlanhasználó köteles a települési szilárd hulladék kezelésére szervezett közszolgáltatást igénybe venni és a hulladékszállítási közszolgáltatási díjat megfizetni

2.3.2.A közszolgáltatási díj megfizetése az Ingatlanhasználóra nézve teljes mértékben kötelező függetlenül attól, hogy a szolgáltatást milyen mértékben veszi igénybe. A Közszolgáltató az Ingatlanhasználót érintő, az önkormányzati rendeletben meghatározott kedvezményeket, mentességeket köteles figyelembe venni.

2.3.3. Az ingatlan Ingatlanhasználója köteles a szolgáltatás igénybe vételéhez MSZ EN 840-1,-2,-3,-4,-5 szabvány szerinti, hulladékgyűjtő edénnyel rendelkezni, annak tisztántartásáról és - amennyiben szükséges – cseréjéről gondoskodni.

2.3.4.A Közszolgáltató az Ingatlanhasználó tulajdonában lévő, vagy a Közszolgáltatótól bérelt edényzet nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért felelősséget nem vállal.

2.3.5.Az állandóan lakott ingatlan Ingatlanhasználója köteles – amennyiben azt a Közszolgáltató rendszeresítette- a Közszolgáltató által megküldött hulladékszállítási szolgáltatás igénybe vételére jogosító matricát a hulladékgyűjtő edény fedelére jól látható helyre felragasztani, annak jó állapotát megőrizni. A matrica hiányában, illetve a nem megfelelő helyre elhelyezett (pl. kerítésre ragasztott) matrica esetén a Közszolgáltató a 2.2.1 pontban foglaltak szerint jár el.

2.3.6.Az Ingatlanhasználó az ingatlanán rendszeresen keletkező háztartási hulladékot a 2.1.2. pontban foglaltak szerint köteles a szállítási naptárban megjelölt szállítási napon reggel 6 órától a Közszolgáltató rendelkezésére bocsátani.

2.3.7.Az Ingatlanhasználónak a gyűjtési napokon az elszállításra átadott hulladékot 2.1.2. pontban foglaltak szerint a szállítási napokon reggel 6 óráig az ingatlana előtti közterületen olyan, jól látható helyre kell elhelyeznie, mely az időjárási viszonyoktól függetlenül gyűjtőjáráttal megközelíthető és a gyalogos és gépjármű forgalmat nem akadályozza.

2.3.8.Azon területen, ahol a Közszolgáltató járművével az ingatlanok nem közelíthetők meg, a Közszolgáltató és a helyi önkormányzat gyűjtőpontokat jelöl ki, amelyre az érintett ingatlan tulajdonosai a képződött települési hulladékokat elhelyezhetik.

2.3.9.Az Ingatlanhasználó köteles gondoskodni a szabvány minőségű (anyagú és méretű) gyűjtőedény beszerzéséről, rendelkezésre állásáról, annak megfelelő állapotban tartásáról, szükség esetén cseréjéről, valamint rendszeres tisztántartásáról.

2.3.10. Az Ingatlanhasználó köteles

- a közszolgáltatás díját a *Koordináló szerv* számlázási ütemterve szerint kibocsátott számlában szereplő határidőben kiegyenlíteni.
- a közszolgáltatáshoz kapcsolódó edénybérlet, mozgatás, mint kiegészítő szolgáltatások díját Közszolgáltató számlázási ütemterve szerint kibocsátott számlában szereplő határidőben kiegyenlíteni. Késedelmes fizetés esetén a Közszolgáltató késedelmi kamatot, valamint a fizetési felszólítással kapcsolatosan felmerült költségeit, mint ügykezelési díjat jogosult felszámítani.

A számla kiegyenlítése akkor teljesül, amikor a számlán meghatározott összeg a Közszolgáltató illetve a *Koordináló szerv* számlájára megérkezik.

2.3.11. Az Ingatlanhasználót a Közszolgáltató tájékoztatja arról, hogy a *kiegészítő szolgáltatásokhoz* kapcsolódó számlák milyen rendszerességgel, milyen időpontban kerülnek kibocsátásra. Ha a számla valamely oknál fogva nem kerül az Ingatlanhasználó birtokába, úgy köteles a Közszolgáltatónak ezt jelezni, nem hivatkozhat arra, hogy fizetése azért maradt el, mivel a számla nem került a birtokába.

2.3.12. Az Ingatlanhasználó nem tagadhatja meg a díj fizetését, ha a Közszolgáltató a közszolgáltatást illetve az edényzetet az Ingatlanhasználó részére felajánlotta illetve rendelkezésre áll, függetlenül attól, hogy az Ingatlanhasználó milyen mértékben veszi azt igénybe.

2.3.13. Az Ingatlanhasználót terhelő *közszolgáltatási* díjhátralék és az azzal összefüggésben megállapított késedelmi kamat, valamint a behajtás egyéb költségei adók módjára

behajtandó köztartozásnak minősülnek, melynek behajtásával kapcsolatban végsősoron Nemzeti Adó- és Vámhivatal jár el.

2.3.14. Ha az Ingatlanhasználó díjhátralékos nem tulajdonosa az ingatlanoknak és a vele szemben lefolytatott behajtás eredménytelen, a díjhátralékot, késedelmi kamatot és a felmerült költségeket az ingatlan tulajdonosától, illetve kezelőjétől jogosult a Közszolgáltató behajtani a 2013. évi V. törvény 6:21. §, 6:22. § (1), (2) pontjai alapján.

2.3.15. Közös tulajdonban álló ingatlan esetében az egy háztartásban életvitelszerűen élő tulajdonosok, a közös használatban álló ingatlan esetében az életvitelszerűen élő használók, illetve birtokosok felelőssége egyetemleges.

2.3.16. Az ingatlan jellegében, használatában, ingatlanhasználó, tulajdonos személyében bekövetkezett változást a korábbi és az új használó, tulajdonos köteles a Közszolgáltató felé – a helyi önkormányzat rendeletének eltérő rendelkezése hiányában - 15 napon belül bejelenteni a változás tényét igazoló hivatalos dokumentum másolati példányának egyidejű benyújtásával. Amennyiben erre vonatkozóan a helyi önkormányzati rendelet vagy közszolgáltatási szerződés másképp rendelkezik, úgy az abban foglaltak az irányadók.

2.4. Az Ingatlanhasználó jogai

2.4.1. Az Ingatlanhasználó jogosult (és köteles) a hulladékszállítási közszolgáltatás igénybe vételére a 2.1.2 pontban részletezettek szerint.

2.4.2. Az Ingatlanhasználó jogosult az ingatlanon képződő háztartási és elkülönítetten gyűjtött (szelektív) hulladékot tartalmazó gyűjtőedényt, illetve zsákot a 2.1.2 pontban meghatározottak szerint a szállítás napját megelőző napon a helyi rendeletben meghatározott időszakban elszállítás céljából a közterületen tárolni.

2.4.3. Az Ingatlanhasználó jogosult a 2.1.2 pont 6. pontban meghatározott alkalommal a feleslegessé vált háztartási eszközöket, berendezési tárgyakat - egyes elektronikai cikkek kivételével (pl. hűtőszekrény, fagyasztóláda, képcsöves televízió) - a lomtalanítás keretén belül a Közszolgáltató részére a 2.1.2 pontban rögzítettek szerint térítésmentesen átadni.

2.4.4. Az Ingatlanhasználó jogosult saját adatairól információt, tájékoztatást kérni.

2.4.5. Az Ingatlanhasználó jogosult a közszolgáltatással kapcsolatos észrevételek, panaszok megtételére, azok érdemi kivizsgálásának kérésére ill. a vizsgálat eredményéről megfelelő tájékoztatásra.

3. Kiegészítő szolgáltatások számlázása, fizetési módok

3.1. A számlázás a Közszolgáltató számlázási rendjének megfelelően időszakokra (*jellemzően hónapokra*) bontva történik. A számla fizetési határideje a megküldött számlán kerül feltüntetésre.

3.2. Ingatlanhasználó a számla ellenértékét az alábbi fizetési módokkal egyenlítheti ki:

3.2.1. Postai csekk: A számla kiegyenlítése akkor teljesül, amikor a számlán meghatározott összeg a Közszolgáltató számlájára megérkezik.

3.2.2. Csoportos beszedés: az Ingatlanhasználó által számlavezető pénzügyintézeténél kezdeményezett megbízás alapján.

Csoportos beszedéssel fizetőnek tekinthető az Ingatlanhasználó a pénzügyintézet értesítését követően. Ha a számlázás megkezdéséig a pénzügyintézet nem, vagy nem megfelelően értesíti a Közzolgáltatót a megbízási szerződés megkötéséről vagy módosításáról, úgy addig az ügyfél postai csekkkel fizetőnek tekintendő.

Ha a számlázás megkezdéséig az Ingatlanhasználó vagy a pénzügyintézet nem értesíti a Közzolgáltatót a megbízási szerződés megszüntetéséről vagy felfüggesztéséről ill. arról, hogy a megbízás fedezethiány vagy egyéb ok miatt nem teljesíthető, akkor az Ingatlanhasználónak a kézbesített számla alapján kell gondoskodnia a határidőre történő kiegyenlítésről.

A Közzolgáltató egy alkalommal kísérli meg az Ingatlanhasználó folyószámlájáról a szolgáltatás ellenértékének beszedését.

3.2.3. Banki átutalás: Az átutalásos fizetési mód választása esetén az utaláshoz szükséges adatokat a Közzolgáltató csekk megküldésével bocsátja az Ingatlanhasználó rendelkezésére. A számla kiegyenlítése akkor teljesül, amikor a számlán meghatározott összeg a Közzolgáltató számlájára megérkezik.

3.2.4. Házipénztári befizetés: az Ingatlanhasználó csak a Közzolgáltató által már számlázott díjait rendezheti a pénztárban.

3.3. Ingatlanhasználó részletfizetésre, ill. fizetési haladékra vonatkozó kérelmét írásban – levélben, e-mail-ben - nyújthatja be ügyfélszolgálati terület szerint a Közzolgáltató vagy közreműködő Szolgáltató székhelye szerinti posta-ill. e-mail címre.

3.4. Követeléskezelés

3.4.1 Az Ingatlanhasználó a jelen ÁSZF elfogadásával önként és kifejezetten hozzájárul a rá vonatkozó személyes adatok kezeléséhez. Az adatkezelésre és feldolgozásra, valamint az adatok megismerésére kizárólag a Közzolgáltató *ill. a Koordináló szerv* munkatársai és *az általa adatkezeléssel feljogosított szervezetek* jogosultak a szolgáltatás nyújtása és az esetleges tartozások, követelések behajtása érdekében felmerülő célból és mértékig. A Közzolgáltató *ill. a Koordináló szerv* az Ingatlanhasználó személyes adatait a szolgáltatás fennállta alatt, illetve a jogviszony fennállása alatt, valamint amennyiben a Ingatlanhasználó fizetési késedelembe esett, úgy a Közzolgáltató *ill. a Koordináló szerv* felé fennálló tartozásának kiegyenlítéséig jogosult kezelni és feldolgozni.

3.4.2 Az Ingatlanhasználó hozzájárulását adja, hogy amennyiben a Közzolgáltatóval szembeni fizetési kötelezettségét nem szerződésszerűen teljesíti és a Közzolgáltató az Ingatlanhasználóval szembeni követelése behajtása érdekében követeléskezelő céget vagy jogi képviselőt vesz igénybe, úgy ezek részére jogosult az Ingatlanhasználó adatainak továbbítására. A követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő az Ingatlanhasználó adatait a Közzolgáltató által adott megbízás alapján a követelések behajtása céljából a Közzolgáltató és a követeléskezelő cég megállapodásában rögzített ügykezelési idő lejártáig, azaz főszabály szerint 90 napig, illetve a követelés ezen időtartamon belül való sikeres behajtásáig kezeli.

3.4.3 A követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő a továbbított adatokat peres, peren kívüli és nem peres eljárásokban igényérvényesítés céljából is kezelheti. A továbbított adatokat a követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő munkatársai ismerhetik meg. Az

Inatlanhasználó hozzájárulását adja, hogy a követelés behajtása érdekében és keretében a követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő az Inatlanhasználóról a már rendelkezésre bocsátott adatokon túl további adatokat gyűjtsön (pl. az Inatlanhasználó új címének, vagy a nyilvános telefonkönyvben szereplő telefonszámának rögzítése). A Közszolgáltató az Inatlanhasználó adatait az alábbi követeléskezelő cégnek, illetve az alábbi jogi képviselőnek jogosult továbbítani:

Credit Controll Kft. (1138 Budapest, Váci út 110.)

Dr. Patyi és Társa Ügyvédi Iroda (1136 Budapest, Hegedűs Gy. u. 16. fszt. 8.)

3.4.4. Behajtási költségátalány

Az Inatlanhasználó hozzájárulását adja, hogy amennyiben a Közszolgáltatóval szembeni fizetési kötelezettségét nem szerződésszerűen teljesíti és a Közszolgáltató az Inatlanhasználóval szembeni követelése behajtása érdekében követeléskezelő céget vagy jogi képviselőt vesz igénybe, úgy behajtási költségátalányt és késedelmi kamatot köteles fizetni. A költségátalány mértékéről a behajtással megbízott társaság ad felvilágosítást. Ezen felül a követeléskezelő cég vagy jogi képviselő részére adminisztrációs díjat köteles fizetni.

4. A szolgáltatás módosítása, szüneteltetése

4.1. A hulladékszállítási közszolgáltatás kötelezően igénybeveendő szolgáltatás, ezért azt az Inatlanhasználó – a helyi önkormányzati rendelet eltérő rendelkezése hiányában - egyoldalúan megszüntetni nem jogosult.

4.2. Az Inatlanhasználó személyében beálló változást a Közszolgáltatónak be kell jelenteni a 2.3.14. pontban foglaltak szerint a változás bejelentéséig fennálló díjak egyidejű rendezésével. Az adatok módosításához szükséges dokumentumok:

- ingatlan adásvétel esetén: ingatlan adásvételi szerződés vagy földhivatali bejegyző határozat
- ajándékozás esetén: ajándékozási szerződés vagy földhivatali bejegyző határozat
- öröklés esetén: halotti anyakönyvi kivonat, valamint jogerős hagyatékátadó végzés
- bérleti szerződés

4.3. Az Inatlanhasználó adataiban bekövetkezett változást (pl. értesítési cím változás) a Közszolgáltatónak – a helyi önkormányzat rendeletének eltérő rendelkezése hiányában - 15 napon belül be kell jelenteni a változás tényét igazoló dokumentumok másolati példányának egyidejű megküldésével. Amennyiben a helyi önkormányzati rendelet más időpontot ír elő, úgy az a rendelkezés az irányadó.

A bejelentés elmulasztásának következményeit az ingatlan tulajdonosa viseli; az ebből adódó anyagi követelést a Közszolgáltató az ingatlan tulajdonosán érvényesítheti.

4.4. Szüneteltetés: Feltételeit, időtartamát és szabályait a mindenkor hatályos helyi önkormányzati rendelet állapítja meg. Amennyiben a rendelet szüneteltetési lehetőséget biztosít, úgy a bejelentés a Közszolgáltató részére minden esetben írásban kell történnjen. A

szüneteltetett ingatlant, vagy lakóegységet a Közszolgáltató jogosult vizsgálni. A Közszolgáltató a szüneteltetés (használaton kívüliség) tényszerű vizsgálatához a helyi rendeletben foglaltak szerint kérheti a víz-, villany elszámoló számlák másolatát a lakatlanság kezdetekor, amennyiben ez évközben megszűnik, úgy a megszüntetéssel egy időben, de legkésőbb minden év december 31. napjáig. Amennyiben az elszámoló számlákon a természetes üzemeltetéshez szükséges fogyasztást meghaladó értékek merülnek fel, úgy a szolgáltató jogosult visszamenőlegesen a szüneteltetés időszakára vonatkozóan a költségekkel terhelt díjat kiszámlázni. Ha a helyi rendelet úgy határoz, akkor az egy évet meghaladó szüneteltetés esetén a következő évre a szolgáltató felé ezt jelezni kell, minden tárgy év január 15. napjáig. A szüneteltetés állandóan lakott lakásra, lakóegységre kérhető. Az üdülőingatlanok, üdülőegységek esetében szüneteltetésre nincs lehetőség, amennyiben erről a helyi rendelet eltérően nem rendelkezik.

5. Adatkezelés, adatvédelem

- 5.1. A természetes személy ingatlanhasználó a Közszolgáltató felhívására köteles megadni a személyes adatai közül a családi és utónevét, lakóhelyét, tartózkodási és értesítési helyét.
- 5.2. Közszolgáltató köteles az adatvédelemre vonatkozó tájékoztatóját a honlapján elérhetővé tenni.
- 5.3. A Közszolgáltató az Ingatlanhasználó személyes adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseit figyelembe véve jogosult nyilvántartani és kezelni.
- 5.4. A Közszolgáltató a nyilvántartott személyes adatokat kizárólag a közzolgáltatási feladatai ellátásával és jogai érvényesítésével kapcsolatban használhatja fel, jogosulatlanoknak nem továbbíthatja, nem adhatja át, illetve a személyes adatok védelméhez fűződő jogok nem sérülhetnek.
- 5.5. Közszolgáltató a díjhátralékok érvényesítése érdekében jogosult más vállalkozót bevonni.

6. Egyéb kikötések

- 6.1. A gyűjtőedényben, illetve zsákban nem helyezhető el olyan anyag (forró hamu, maró / mérgező anyag, állati tetem, folyékony vagy befagyott zsír, gyúlékony vagy robbanóanyag, kő- és épülettörmelék, nagyobb terjedelmű, súlyú tárgy. stb.), amely veszélyezteti a hulladékszállítással foglalkozó dolgozó egészségét vagy megrongálhatja a gyűjtő járművet és annak berendezéseit.

Továbbá nem helyezhető el a háztartási hulladékba veszélyes-, vagy különleges kezelést igénylő hulladék.

6.2. A gyűjtőedényzetbe helyezhető települési hulladék maximális súlya edénytípusonként: (amennyiben ettől eltérően a helyi önkormányzati rendelet nem rendelkezik):

Edénytípus	60 literes	80 literes	110 literes	120 literes	240 literes	770 literes	1100 literes
kg	10	15	20	22	45	160	225

Ez által biztosítható a gyűjtőedény műszaki épségének, a gyűjtőjármű személyzete testi épségének megóvása

7. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, felügyeleti szervek, illetve elérhetőségeik megjelölése

Az Ingatlanhasználó a szolgáltatásokkal, díjreklamációkkal kapcsolatos panaszát az ügyfélszolgálaton szóban, írásban, levélben, e-mailben, telefaxon, telefonon jelentheti be. Amennyiben a Közszolgáltató az ingatlanhasználó részére elfogadható választ nem tud adni, úgy panaszáról jegyzőkönyv készül. A Közszolgáltató köteles a panaszt azonnal nyilvántartásba venni és azt 15 napon belül kivizsgálni. 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.

Az Ingatlanhasználó a közszolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az alábbi szervekhez fordulhat:

Fejér megyei lakos és a szállítási cím is ugyanezen megyében van:

Fejér megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefon: 06-22/510-310 vagy 06/22-510-323, Fax: 06-22-510-312

E-mail: fmkik@fmkik.hu

vagy

Fejér Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.

Postacím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936.

Telefonszám: +36 22 501 751, +36 22 501 626, Fax: +36 22 501 627

E-mail: fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu

Ügyfélszolgálat (rezipont): hétfőn, szerdán: 8.00 – 12.00; 13.00 – 15.30, pénteken 8.00 – 13.00

Pest megyei lakos és a szállítási cím is ugyanezen megyében van:

Pest Megyei Békéltető Testület

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefon: 06-1-269-0703, Fax: 06-1-269-0703

vagy

Pest Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1135 Budapest, Lehel utca 43-47.

Postacím: 1365 Budapest, Pf.: 270.

Telefonszám: +36 1 236-3937, +36 1 236-3978, Fax: +36 1 236-3956

E-mail: fogyved.pestmegye@pmkh.hu

Ügyfélszolgálat (rezipont):

hétfőtől csütörtökig 9.00 – 12.00, 12.30 – 16.00, pénteken 9.00 – 13.00

Veszprém megyei lakos és a szállítási cím is ugyanezen megyében van:

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220

Telefon: 06-88-429-008, 08-88-814-111

Fax: 06-88-412-150

E-mail: bekelteto@veszpremikamara.hu

vagy

Veszprém Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 8200 Veszprém, Budapest út 3-5.

Postacím: 8210 Veszprém, PF: 2184,

Telefonszám: +36 88 550 510, Telefax: -----

E-mail: fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu

Ügyfélszolgálat (rezipont):

hétfőtől csütörtökig 8.00 – 15.00, pénteken 8.00 – 12.00

telefonon hétfőtől csütörtökig 7.30-16 óráig, pénteken 7.30-13.30-ig.

Illetékesség szerint a békéltető testületek az Ingatlanhasználó lakhelye, a fogyasztóvédelmi osztályok a szolgáltatás igénybevételének helye szerint kerülnek meghatározásra.

A közszolgáltatás és kiegészítő szolgáltatások során az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatban, illetve a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást érintő értesítési, tájékoztatói, szolgáltatásnyújtási kötelezettségre vonatkozó rendelkezések természetes személy ingatlanhasználókkal, társasházakkal, illetve lakásszövetkezetekkel szembeni közszolgáltató által történt megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására az Fgytv.-t kell alkalmazni azzal, hogy a társasházakról szóló törvény szerinti társasházi közösség, továbbá a lakásszövetkezet az Fgytv. alkalmazásában fogyasztónak minősül.

8. Ügyfélszolgálatok és elérhetőségek

A Közszolgáltató törekszik arra, hogy az Ingatlanhasználókat egyre jobb minőségű szolgáltatással lássa el, azok igényeinek, elvárásainak szem előtt tartásával.

Az ügyfélszolgálatok tevékenységi körei:

- a Közszolgáltató tevékenységéhez kapcsolódó panaszügyek kezelése,
- Ingatlanhasználók által bejelentett adatváltozásokkal kapcsolatos feladatok,
- szerződések kötése, szerződéses adatok módosítása,

- pénztár működtetése,
- általános tájékoztatás

Székesfehérvár

Cím: Székesfehérvár, Sörház tér 3.

Elérhetőségek: Tel.: 22/504-412, 22/507-419, Fax: 22/507-420

E-mail: ugyfel@deponia.hu, diszpecser@deponia.hu, titkarsag@deponia.hu,

Nyitva tartás: Hétfő: 8.00 - 12.00

Kedd: 8.00 - 12.00 és 13.00 - 16.00

Szerda: 7.00 - 19.00

Csütörtök, Péntek: 8.00 - 12.00

Időpont foglalás személyes ügyintézéshez: 06/22/504-412 telefonszámon, vagy ugyfel@deponia.hu e-mail címen lehetséges.

Budakeszi

Cím: Budakeszi, Művelődési ház, Fő u. 108.

Elérhetőség: Tel.: 22/504-412, 22/507-419, Fax: 22/507-420,

E-mail: ugyfel@deponia.hu

Nyitva tartás: Csütörtök: 9.00 - 13.00

Solymár

Solymár, Polgármesteri Hivatal, József A. u. 1.

Elérhetőség: Tel: 06/30/746-12-31 székesfehérvári ügyélfogadási időben.

E-mail: ugyfel@deponia.hu

Nyitva tartás: minden hónap első csütörtökén: 14.00 - 15.00

Mór

Mór, Zrínyi u. 36., Tel./Fax: 22/407-416 Tel.: 22/562-400,

E-mail: mor@deponia.hu

Nyitva tartás: Hétfő: 8.00 - 12.00 és 12.30 - 16.00

Kedd, szerda, csütörtök: zárva

Péntek: 8.00 - 12.00 és 12.30 - 16.00

Velence

Cím: 2481 Velence, Tópart u. 26.

Nyitva tartás: Hétfő, Szerda, Péntek: 8:00-10:00

Elérhetőség: Tel.: 22/579-185, Fax: 22/579-186,

E-mail: info@vhg.hu

Agárd

Cím: 2484 Agárd, Gárdonyi G. u. 34-38.

Nyitva tartás: Hétfő és Péntek: 8:00- 12:00

Szerda: 7.00-19.00

Elérhetőség: Tel.: 22/579-185, Fax: 22/579-186,

E-mail: info@vhg.hu

A nyitvatartási idő esetleges változásáról az ügyfélszolgálati iroda bejáratára kifüggesztett hirdetőn, honlapján ill. szükség szerint a sajtóban tájékoztatja ügyfeleit.

9. A közszolgáltatással kapcsolatos jogviták rendezése

A közszolgáltatással kapcsolatos jogviták rendezésére a Közszolgáltató székhelye szerinti bíróság illetékes.

10. Szerződéses feltételek módosítása

Közszolgáltató jogosult jelen szerződés bármely feltételét egyoldalúan módosítani, ám az csak akkor válik az Ingatlanhasználóval kötött szerződés részévé, amennyiben a módosítás-tervezet kézhezvételét ill. honlapon való közzétételét követő 8 napon belül az Ingatlanhasználó a módosítás ellen kifogást nem emel. A Közszolgáltató minden esetben köteles az ÁSZF-et egységes szerkezetben foglalva a honlapján illetve az ügyfélszolgálati irodáiban közzétenni.

A jelen általános szerződési feltételekkel nem szabályozott kérdésekben az ingatlan fekvése szerinti település önkormányzatának vonatkozó, a közszolgáltatás igénybevételének szabályait megállapító rendelete, a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) illetve a Hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. sz. törvény ill. a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései az irányadóak.