

## **Társaságunk telefonközpontja a 22/507-419 telefonszámon érhető el, melynek felkeresésekor az alábbi menüpontok állnak rendelkezésre:**

Kérjük, az érdemi ügyintézéshez szíveskedjen előkészíteni vevő (fizető) azonosítóját, mely a díjszámla 3. oldalán a bal felső sarokban található.

Tájékoztatjuk, hogy az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. A hangfelvételt öt évig meg kell őrizni.

A fogyasztó kérésére, a fogyasztó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen biztosítani kell a vállalkozás ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását, továbbá hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot kell biztosítani.

Amennyiben a fogyasztó kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésére bocsátani. A fogyasztó e jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja. A vállalkozás a hangfelvétel kiadását a fogyasztó azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti.

Személyes adatait az Adatkezelési Szabályzatunkban foglaltak szerint kezeljük, melyet megtekinthet személyesen ügyfélszolgálati irodánkban, illetve a [www.deponia.hu](http://www.deponia.hu) és a [www.continusnova.hu](http://www.continusnova.hu) honlapunkon.

### **0-ás gomb Panasszal kapcsolatos ügyintézés**

**1-es gomb** Számlázással, szerződéssel kapcsolatos panaszügyintézés

**2-es gomb** Edény ürítéssel, el nem szállított hulladékkal, edénytöréssel kapcsolatos panaszügyintézés

**3-as gomb** Visszatérés a főmenübe

### **1-es gomb Eseti konténer megrendelés**

### **2-es gomb Számlázással, szerződéskötéssel kapcsolatos információk, időpontfoglalás személyes ügyintézéshez**

### **3-as gomb Szállítással, edényürítéssel, hulladékelhelyezéssel kapcsolatos információ kérés**

#### **1-es gomb Zöldhulladék gyűjtés**

A zöldhulladék gyűjtés során a maximum 110 literes, áttetsző zsákban elhelyezett, illetve a maximum 50x70 cm átmérőjű kötegelt, érvényes zöldhulladék matricával ellátott zöldhulladék kerül elszállításra. A természetes személy ingatlanhasználók az alapszolgáltatásba tartozó díjmentes zöldhulladék matricát postán kapják meg az adott évre vonatkozóan. További zöldhulladék elszállítására jogosító matrica ügyfélszolgálatainkon, illetve a kijelölt helyeken vásárolható. Az árusítóhelyek, illetve a hulladéknaptár megtekinthető a [www.deponia.hu](http://www.deponia.hu) honlapunkon a településkereső használatával.

#### **2-es gomb Szelektív hulladék gyűjtés**

A Depónia Nonprofit Kft. szolgáltatási területének településein szelektív hulladékgyűjtő szigeteket működtet, illetve házhoz menő szelektív hulladékgyűjtést is végez. Az egybegyűjtött tiszta csomagolási műanyag és papír hulladék, valamint a külön gyűjtött csomagolási üveg hulladék elszállítása a hulladéknaptárban megjelölt napokon történik. Az egyes gyűjtési lehetőségekről, a kihelyezhető hulladékokról bővebb információ, valamint a hulladéknaptár elérhető a [www.deponia.hu](http://www.deponia.hu) honlapunkon a településkereső használatával.

### **3-as gomb Kommunális hulladék gyűjtés**

A Depónia Nonprofit Kft. szerződött partnereitől abban az esetben köteles elszállítani a kommunális hulladékot, amennyiben:

- a szerződésben foglalt méretű és darabszámú edény van kihelyezve
- a kihelyezhető hulladékokon kívül egyéb hulladék nem került az edénybe
- az elhelyezett hulladék súlya nem haladja meg a meghatározott súlykorlátot
- az edény mozgatásakor nem áll fenn az esélye a hulladék kiszóródásának
- a gyűjtőedény körül szabálytalanul elhelyezett hulladék nincs
- a közszolgáltató által biztosított tárgyévra vonatkozó azonosítómatrica az edényen megtalálható
- az edény reggel 6:00 órára, megfelelő helyen és módon van kihelyezve

### **4-es gomb Csalai hulladéklerakóval és hulladékudvarral kapcsolatos információk**

A csalai hulladékkezelő központ hétfőtől-péntekig 8-tól 15:30-ig, szombaton 8-tól 11:30-ig, a lakossági hulladékudvar hétfőtől-szombatig 8-tól 12 óráig és 12:30-tól 15:30-ig tart nyitva. Az ünnepi nyitvatartást és a beszállítható hulladékok listáját megtalálja a [www.deponia.hu](http://www.deponia.hu) honlapunkon a Hulladékszállítás és kezelés menüpont alatt.

### **5-ös gomb Egyéb lakossági hulladékudvarokkal kapcsolatos információk**

A székesfehérvári Palotai úti és Váralja sori, valamint a gárdonyi, móri, pilisvörösvári hulladékudvarok hétfőtől - szombatig 8-tól 12 óráig és 12:30-tól 15:30-ig, a csákvári hulladékudvar kizárólag szombati napokon 7-től 12 óráig tart nyitva. A beszállítható hulladékok listáját megtalálja a [www.deponia.hu](http://www.deponia.hu) honlapunkon a Hulladékszállítás és kezelés menüpont alatt.

### **6-os gomb Visszatérés a főmenübe**

#### **4-es gomb Díjmentes lomtalanítás megrendelése**

Díjmentes lomtalanítás a közszolgáltatásba bevont területen azon lakossági ügyfelek részére biztosított, akik a közszolgáltatás igénybevételére kötelezettek és díjhátralékkal nem rendelkeznek. A lomtalanítás házhoz menő jelleggel, előzetes bejelentést és időpont egyeztetést követően történik. A hulladék mennyisége legfeljebb 3 m<sup>3</sup> lehet. A ki nem használt alkalmak száma a következő évre nem vihető át. Lomhulladékot a szállítás napján reggel 6 óráig kell kihelyezni oda, ahova hulladékszállítási napon a hulladékgyűjtő edény kerül. A lomhulladék sem a gyalogosforgalmat, sem a közúti forgalmat nem akadályozhatja. A bejelentés minden év január 02. és szeptember 30. között tehető meg. A kisebb hulladékokat beszákolva kérjük kihelyezni.

#### Nem kerül elszállításra:

- Elbontott gépjármű karosszéria
- Építésből-bontásból származó hulladék, nyílászáró
- Veszélyes hulladék
- Elektronikai hulladék
- Zöldhulladék
- Gumiabroncs
- Háztartási hulladék
- Csomagolási karton-, papír-, és műanyag hulladék
- Üveghulladék
- Kézi erővel nem rakodható túlsúlyos vagy túlméretes hulladék

A lomtalanításról bővebb információ elérhető a [www.deponia.hu](http://www.deponia.hu) honlapunkon a Hulladékszállítás és kezelés menüpont alatt.

#### **5-ös gomb Bér és munkaügy**

#### **6-os gomb Kezelő**