

HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI VAGYONKEZELŐ ÉS SZOLGÁLTATÓ ZRT.  
6800 HÓDMEZŐVÁSÁRHELY, BAJCSY-ZSILINSZKY UTCA 70

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

## A szabályzatot alkalmazó

**Társaság neve:** Hódmezővásárhelyi Vagyonkezelő és Szolgáltató Zrt.

**Társaság székhelye:** 6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 70

**Gazdálkodási forma:** Zártkörű Részvény Társaság

**Képviselőre jogosult személy(ek) neve:**

Rapcsák András igazgatósági elnök

Dr. Kulik Jenő Ervin igazgatósági tag

Magyar József igazgatósági tag

**Egységes szerkezetben, hatályos:** 2018. január 01.

**Utolsó módosítás időpontja:** 2018. január 01.

**Hatályba lépett:** **számú határozattal**

Jelen szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a Fogyasztóvédelmi törvény és a kapcsolódó jogszabályok vonatkozó előírásai szerint kell eljárni. A Panaszkezelési szabályzat felülvizsgálata és aktualizálása a jogszabályi változások függvényében történik.

**Hatályba helyezte:**

Hódmezővásárhelyi  
Vagyonkezelő és Szolgáltató Zrt.  
6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zs. u. 70.  
Adószám: 11592277-2-06  
Erste Bank  
1600000-00000000-21926473

Hódmezővásárhelyi Vagyonkezelő és Szolgáltató Zrt.  
képviselője

**Adatok:**

Adószám: 11592277-2-06

Cégjegyzékszám: 06-10-000-219

Székhely irányítószáma: 6800

Helység neve: Hódmezővásárhely

Utca, házszám: Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 70

## Bevezetés

A panaszkezelési szabályzat a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A §. figyelembe vételével készült, tekintettel az egyéb hatályos jogszabályok előírásaira is.

## A szabályzat célja

A Hódmezővásárhelyi Vagyonkezelő és Szolgáltató Zrt. tevékenységeinek végzése során felmerülő a Társaság részére – telefonon, postán és e-mailen - érkezett észrevételek, reklamációk kivizsgálása és ennek eredményéről a fogyasztó tájékoztatása.

## Fogalom meghatározások

**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.

**Közszolgáltatás:** külön törvény alapján termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá tartozó vállalkozás által e kötelezettség alapján nyújtott víziközmű - szolgáltatás, távhőszolgáltatás, települési szilárd és folyékony hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás, kéményseprő - ipari szolgáltatás, elektronikus hírközlési szolgáltatás, postai szolgáltatás, villamos energia egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére villamosenergia - vásárlási szerződés vagy hálózathasználati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás, valamint földgáz egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére földgáz - kereskedelmi szerződés vagy elosztóhálózat - használati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás.

**Szolgáltatás:** termék, ingatlan vagy vagyoni értékű jog értékesítésén kívül minden olyan –ellenszolgáltatás fejében végzett – tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában. Termék: minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog – ide nem értve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt – és a dolog módjára hasznosítható természeti erő.

**Fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület:** az egyesülési jogról szóló törvény alapján létrehozott egyesület, ha az alapszabályában meghatározott célja a fogyasztók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és természetes személy tagjainak száma legalább ötven fő, továbbá az ilyen egyesületek szövetsége.

**Csatlakozási pont:** a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa.

**Díjfizető:** épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, az e törvényben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója.

**Engedélyes:** a távhőtermelő létesítmény létesítésére, távhőtermelésre, valamint a távhőszolgáltatásra engedéllyel rendelkező.

**Épületrész:** e törvény alkalmazásában a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.).

**Felhasználási hely:** a felhasználó tulajdonában lévő, a közüzemi szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető.

**Felhasználó:** a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közüzemi szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó.

**Lakossági felhasználó:** a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa, valamint a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. által megvásárolt lakóingatlan bérlője.

**Egyéb felhasználó:** az előző felsorolásokban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa.

**Felhasználói berendezés:** a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhalózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók.

**Felhasználói vezetékhalózat:** az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja.

**Hőfogadó állomás:** egy épület vagy építmény távhőellátása céljából, a hőhordozó közeg fogadására, továbbítására szolgáló technológiai berendezés, ahol a felhasználók részére átadott távhőmennyiség mérése, mennyiségi szabályozása is történhet.

**Hőhordozó közeg átalakítása:** a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása.

**Hőközpont:** a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, illetőleg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés. A hőközpont lehet termelői hőközpont, szolgáltatói hőközpont és felhasználói hőközpont:

- a) termelői hőközpont: a távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés
- b) szolgáltatói hőközpont: több épület vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívül, vagy azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés. A szolgáltatói hőközpontokkal azonos módon kell kezelni azokat a kazánházakat, melyekből – hőközpont közbeiktatása nélkül – közvetlenül történik a fogyasztók hőellátása;
- c) felhasználói hőközpont: egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés.

**Megújuló energiaforrás:** a nem fosszilis megújuló energiaforrások (szél-, nap-, víz-és geotermikus energia, biomassza, hulladék-lerakóhelyeken és szennyvíztisztító telepeken keletkező gázok, biogázok energiája).

**A Társaság egységei:**

– **Távfűtés:**

Ügyfélszolgálathelye:  
Hódmezővásárhely Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal  
Hódmezővásárhely, Kossuth tér 1.

Időpontja:  
Hétfő: 8.00-20.00 óráig  
Keddtől - Péntek: 8.00 - 14.00 óráig  
Telefonszám: +36 62 530164  
E-mail: hvszrt@hvszrt.hu

***Az ügyfélszolgálattal történő beszélgetések rögzítésre kerülnek!***

– **Informatika:**

**Szolgáltatások:**

Informatikai szolgáltatás:

- a. Számítástechnikai szaktanácsadás és ügyintézés
- b. Számítógépes hálózatok tervezése, kivitelezése és üzemeltetése
- c. Számítástechnikai eszközök (számítógépek és perifériák) karbantartása.
- d. Folyamatos szerver felügyelet (távfelügyelet)

Internet szolgáltatás:

- a. ADSL és xDSL internet szolgáltatás optikai hálózatunk végpontjainál.
- b. Szerver elhelyezés és üzemeltetés.
- c. Saját szervereinken WEB és MAIL szolgáltatások biztosítása.
- d. Web oldalak fejlesztése egyedi igények alapján vagy portálrendszerünkre építve.

Ügyfélszolgálathelye:

Hódmezővásárhelyi Vagyonkezelő és Szolgáltató Zrt.  
Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zsilinszky utca 70.

Elérhetőségek:

Internet és Informatikai Ügyfélszolgálat: (08:00-16:00)

+36 62 530992

+36 70 5531858

+36 20 3130262

+36 30 2060416

Műszaki ügyelet béreltvonalis jellegű szolgáltatáshoz és szerverüzemeltetéshez:

(0:00-24:00)

+36 30 2060416

+36 30 5590682

***Az ügyfélszolgálattal történő beszélgetések rögzítésre kerülnek!***

– **Ingyen, és közterület bérbeadás**

Egyes önkormányzati tulajdonú közterületek bérbeadása:

Hódmezővásárhely, Andrassy utcai forgalom elől elzárt terület bérbeadása kereskedelmi célokra.  
A Kiadható területekkel kapcsolatos részletekről az alábbi elérhetőségeinken tájékozódhat.

Telefon: +36 62 530930

E-mail: [hvszrt@hvszrt.hu](mailto:hvszrt@hvszrt.hu)

A Hódmezővásárhelyi Vagyonkezelő és Szolgáltató Zrt. elérhetőségei:

Cím: 6800 Hódmezővásárhely Bajcsy Zs. u. 70.

Telefon: +36 62 530930

Fax: +36 62 530990

E-mail: [hvszrt@hvszrt.hu](mailto:hvszrt@hvszrt.hu)

### **Panaszkezelés részletei**

#### **A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalma**

- a fogyasztó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Társaság minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a Társaság az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

#### **Panaszok elbírálásának módjai**

A panaszt a beérkezését követően tizenöt napon belül a Társaság, írásban, érdemben megválaszolja és intézkedik annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a Társaság megindokolja.

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.

#### **Panaszos tájékoztatása további eljárási módokról**

A panasz elutasítása esetén a Társaság a fogyasztót írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Megadja az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

A Kormány általános fogyasztóvédelmi hatóságként jelölte ki az NFH-t és a fogyasztóvédelmi felügyelőségeket, de számos olyan hatóság van, amelyek szintén ellátnak ilyen jellegű feladatokat.

#### **A következők érinthetik a Társaság tevékenységeit:**

- Gazdasági Versenyhivatal,
- Magyar Energetikai és Közmű - szabályozási Hivatal,
- Magyar Nemzeti Bank,
- Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat Országos Tisztifőorvosi Hivatala és a fővárosi és megyei kormányhivatalok népegészségügyi szakigazgatási szervei, valamint a fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatalának járási (fővárosi kerületi) népegészségügyi intézete,
- Egészségügyi Engedélyezési és Közigazgatási Hivatal,
- ÉMI Építésügyi Minőségellenőrző Innovációs Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság keretein belül működő Felvonó és Mozgólépcső Felügyelet,
- Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal,
- Nemzeti Közlekedési Hatóság és a fővárosi és megyei kormányhivatalok közlekedési felügyelőségei,
- Nemzeti Munkaügyi Hivatal Munkavédelmi és Munkaügyi Igazgatósága és a fővárosi és megyei kormányhivatalok munkavédelmi és munkaügyi szakigazgatási szervei,
- Nemzeti Média - és Hírközlési Hatóság,
- BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság,
- Rendőrség szervei,
- Nemzeti Adó- és Vámhivatal és területi szervei

#### **Melléklet**

Törvényi szintű szabályok:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
- 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról
- 2005. évi CLXIV. törvény a kereskedelemről
- 2007. évi LXXXVI. törvény a villamos energiáról
- 2008. évi XL. törvény a földgázellátásról
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
- 2008. évi XLVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól
- 2012. évi LXXXVIII. törvény a termékek piacfelügyeletéről

Kormányrendeletek:

- 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet az utazásszervező és - közvetítő tevékenységről
- 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról
- 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet az egyes javító - karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról
- 387/2016. (XII.2.) Korm. rendelet a Fogyasztóvédelmi Hatóság kijelöléséről
- 6/2013. (I. 18.) Korm. rendelet a piacfelügyeleti tevékenység részletes szabályairól



Miniszteri rendeletek:

- 9/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól
- NGM rendelet a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről
- 4/2009. (I. 30.) NFGM - SZMM együttes rendelet a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól.