

**NHSZ Tapolca Nonprofit Kft.**

# ÜZLETSZABÁLYZAT

**Hatályos:  
2017. január 2.**

## TARTALOMJEGYZÉK:

1. Az üzletszabályzat tárgya és hatálya	3
2. Általános fogalmak és alkalmazott jogszabályok	4
3. A Társaság	
3.1 Társaság bemutatása és azonosító adatai	6
3.2 Ügyfélszolgálat elérhetőségei	6
4. Közszolgáltatás	7
4.1 Közszolgáltatási jogviszony létrejötte és tartalma	7
4.2 Közszolgáltatási feladatok	7
4.3 A Közszolgáltató és a Társaság jogai és kötelezettségei	7
4.4 Az Ügyfél jogai és kötelezettségei	9
4.5 A közszolgáltatás megrendelése és módosítása	10
4.6 Közszolgáltatási díj	10

## 1. Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya

A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 23. § (4) bekezdés 11. pontja, valamint a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény 33-37/A §-ban foglaltak alapján a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás biztosítása a települési önkormányzatok kötelező feladata.

Az NHSZ Tapolca Nonprofit Kft. az Észak-Balatoni Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. alvállalkozójaként (továbbiakban: Társaság) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási feladatok ellátását a hatályos közszolgáltatási szerződések értelmében az alábbi településeken biztosítja:

Ábrahámhegy  
Badacsonytomaj  
Badacsonytördemic  
Balatonederics  
Balatonrendes  
Bazsi  
Csabrendek  
Dabronc  
Gógánfa  
Gyulakeszi  
Hegyesd  
Hegymagas  
Hetyefő  
Hosztót  
Kapolcs  
Káptalanfa  
Káptalantóti  
Kékkút  
Kisapáti  
Lesencefalu  
Lesenceistvánd  
Lesencetomaj  
Megyer  
Monostorapáti  
Nemesgulács  
Nemesvita  
Raposka  
Salföld  
Sáska  
Sümeg  
Sümegprága  
Szentimrefalva  
Szigliget  
Taliándörög  
Tapolca  
Ukk  
Uzsa  
Veszprémgalsa  
Vigántpetend



Zalaerdőd  
Zalagyömörő  
Zalahaláp  
Zalamegyes  
Zalaszegvár

Az Üzletszabályzat a Társaság hulladékgazdálkodási közszolgáltatásainak igénybevételéhez szükséges általános szabályokat, feltételeket tartalmazza.

Az Üzletszabályzat szabályozza a Társaság működését, meghatározza kötelezettségeit és jogait, szabályozza a Társaság és a szolgáltatást igénybevevő ügyfél közötti jogviszonyt.

Az Üzletszabályzat hatálya a Társaságra, valamennyi, a Társaság által nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatást igénybe vevőre, a közszolgáltatás igénybevételére kötelezett félre kiterjed.

Az Üzletszabályzat 2016. október 1. napján lép hatályba, határozatlan időre. Az Ügyfélszolgálatán hozzáférhető módon kifüggeszti.

## 2. Általános fogalmak és alkalmazott jogszabályok

### **Jogszabályok:**

A jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit döntően meghatározó jogszabályok az alábbiak:

2012. évi CLXXXV. törvény a hulladékról,

- 2011. évi CLXXXIX. törvény Magyarország helyi önkormányzatairól,
- 2013. évi LIV. törvény a rezsicsökkentés végrehajtásáról,
- 2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatási számlaképről,
- 2013. évi CXXV. törvény a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tevékenység minősítéséről,
- 68/2016. (III. 31.) Korm. rendelet az Országos Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatási Tervre vonatkozó részletes szabályokról
- 69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól
- Országos Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatási Terv
- 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről
- 309/2014. (XII. 11.) Korm. rendelet a hulladékkal kapcsolatos nyilvántartási és adatszolgáltatási kötelezettségekről,
- 317/2013. (VIII. 28.) Korm. rendelet a közszolgáltató kiválasztásáról és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződésről,

### **Általános fogalmak:**

*Gazdálkodó szervezet:* az a jogi személy, a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, az egyéni vállalkozó, valamint az egyéni cég ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre;

*Gyűjtés:* a hulladék összegyűjtése hulladékkezelő létesítménybe történő elszállítás céljából; a gyűjtés magában foglalja a hulladék előzetes válogatását és előzetes tárolását is;

*Gyűjtő:* olyan gazdálkodó szervezet – a hulladéktermelőt ide nem értve -, amely a hulladékot a hulladékbirtokostól, illetve hulladékgazdálkodási létesítményekből összegyűjti, átveszi, és azt az elszállítást megelőzően szükség szerint előzetesen válogatja, előzetesen tárolja;

*Gyűjtőedény:* szabványos mérettel rendelkező, a Közszolgáltató szállítóeszközeihez rendszeresített hulladékgyűjtő edényzet, hulladékgyűjtő zsák, valamint az elkülönített hulladékgyűjtés céljából üzemeltetett eszköz, berendezés;

*Háztartási hulladék:* a háztartásokban képződő vegyes, elkülönítetten gyűjtött, valamint lomhulladék, ideértve a lakásokban, lakóingatlanokban, a pihenés, üdülés céljára használt helyiségekben, gazdasági 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,

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

*Hulladékbirtokos:* a hulladéktermelő, továbbá bármely jogalany, akinek vagy amelynek a hulladék a birtokában van;

*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 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;

*Ingtatlanhasználó:* az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagyonkezelője, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást e törvény szerinti 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;

*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;

*Lomhulladék:* az ingatlanhasználótól a közszolgáltató által a lomtalanítás során átvett olyan háztartási hulladék, amely a közszolgáltatás keretében rendszeresített gyűjtőedény méreteit meghaladja;

*Települési hulladék:* a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló szilárd hulladék;

*Vegyes hulladék:* a háztartási és háztartási hulladékhoz hasonló hulladéknak az a különböző fajtájú és összetételű hulladékot tartalmazó része, amelyet az elkülönítetten gyűjtött hulladéktól eltérő külön gyűjtőedényben gyűjtenek;

### 3. Társaság

#### 3.1 A Társaság bemutatása és azonosító adatai

Az NHSZ Tapolca Nonprofit Kft. átalakulás (szétválás) útján 2014. szeptember 30. napján jött létre és vált az NHSZ Tapolca Kft. jogutódjává, annak korábbi közszolgáltatási feladatai átvételével.

2016. október 1-től az Észak-Balatoni Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. alvállalkozójaként látja el feladatát.

A fő tevékenységi körök

- nem veszélyes hulladék gyűjtése és szállítása
- hulladék előkezelése
- előkezelt hulladék hasznosításra történő átadása

Cégnév: NHSZ Tapolca Nonprofit Kft.

Székhely: 8300 Tapolca, Halápi utca 33.

Céggjegyzékszám: 19-09-502900

Adószám: 11520980-2-19

#### 3.2 Ügyfélszolgálatelérhetőségei

A Társaság elérhetőségei az ügyfél megkeresésének tekintetében:

Személyes/Postai megkeresés: 8300 Tapolca, Halápi utca 33.

Telefonos megkeresés: +36/87 321 567

Elektronikus megkeresés: [ugyfelsz.tapolca@nhsz.hu](mailto:ugyfelsz.tapolca@nhsz.hu)

Honlap: [www.nhsztapolca.hu](http://www.nhsztapolca.hu)



Ügyfélfogadás rendje az alábbiak szerint alakul:

8300 Tapolca, Halápi u. 33. (87/321-567)

Ügyintézés személyesen és telefonon:

Hétfő	8-12
Kedd	nincs
Szerda	7-19
Csütörtök	nincs
Péntek	8-12

Fax: 87/321-567, 0-24 óra

## **4.Közzolgáltatás**

### **4.1 Közzolgáltatási jogviszony létrejötte és tartalma**

A hulladékgazdálkodási közzolgáltatás igénybevétele a közzolgáltatási területen lévő minden ingatlanhasználó részére kötelező.

A közzolgáltatási jogviszony létrejön:

- a közzolgáltatás első igénybevétele, vagy a Társaság a közzolgáltatás ellátására vonatkozó rendelkezésére állási készségének biztosításával.

### **4.2 Közzolgáltatási feladatok**

A közzolgáltatás ellátása:

- A Társaság legalább heti egy alkalommal a kommunális hulladék begyűjtéséről köteles gondoskodni és az ingatlanhasználó a közzolgáltatást köteles igénybe venni.
- A kommunális hulladék elszállítás gyakoriságát, útvonalát és időpontját a Társaság köteles elkészíteni és azt meghirdetni, változás esetén az ingatlanhasználót tájékoztatni.
- A Társaság évente minimum egy alkalommal lomtalanítást szervez, melynek során a lakosság által összegyűjtött lomhulladékot szállítja el.
- A Társaság az elkülönítetten gyűjtött hulladékot házhoz menő zsákos rendszerben , illetve a telepített hulladékgyűjtő szigetekről gyűjti be és szállítja el.

### 4.3 A Közszolgáltató és a Társaság jogai és kötelezettségei

A Társaság köteles a Közszolgáltató és a Társaság települési önkormányzatokkal megkötött közszolgáltatási szerződésében meghatározott közszolgáltatási feladatait ellátni.

A Társaság köteles a helyi rendszeres közszolgáltatásba bevont ingatlantulajdonosok által összegyűjtött települési szilárd hulladékot legalább heti 1 alkalommal, meghatározott rend szerint elszállítani és ártalmatlanításáról gondoskodni.

A Társaság szolgáltatási kötelezettsége a szabványos, zárt, rendeltetésszerűen használható állapotban lévő (sérülésmentes) tárolóedényben, valamint a Társaság által jelzéssel ellátott zsákban elhelyezett települési szilárd, elkülönítetten gyűjtött hulladéokra áll fenn.

A Társaság köteles a tárolóedények ürítését kíméletesen, a tőle elvárható gondossággal végezni. A szabványos gyűjtőedény ürítés közbeni, az ürítő szerkezet hibájából történt sérülése, esetleges megsemmisülése miatt a gyűjtőedény javításáról, cseréjéről a Társaság köteles térítésmentesen gondoskodni. Amennyiben a gyűjtőedény sérülése nem az ürítőszerkezet meghibásodása miatt következik be, a gyűjtőedény javításáról és cseréjéről az ingatlanhasználó köteles gondoskodni.

A Társaság köteles a helyben szokásos módon az ingatlantulajdonost tájékoztatni a szállítás rendjének, valamint díjmértékének megváltoztatásáról.

A Társaság feladata a folyamatos, zavartalan közszolgáltatás biztosítása, kivéve, ha ebben természeti vagy egyéb elháríthatatlan ok akadályozta – ideértve azt az esetet is, amikor a Társaság rendszeresített járművével a gyűjtőedényt nem tudja megközelíteni. Ilyen esetben a közszolgáltató köteles az akadály elhárulását követő következő szállítási napon elszállítási kötelezettségének eleget tenni.

A Társaság köteles a tárolóedény kiürítése alkalmával szennyeződött közterület megtisztítására, ez a kötelezettség nem terjed ki a tárolóedények mellé nem szabályos módon elhelyezett hulladékból eredő szennyezésre, illetve a kihelyezés és az ürítés között keletkezett szennyeződésre.

A Társaság jogosult megtagadni a hulladék elszállítását:

- a Társaság nyilvántartásától eltérő tárolóedény kihelyezésekor,
- a hulladék nem szabványos, zárt tárolóedényben, illetve nem a Társaság általi jelzéssel ellátott zsákban került kihelyezésre,
- a hulladék oly módon került kihelyezésre, hogy a tárolóedény mozgatásakor a kiszoródás veszélye áll fenn,
- ha a tárolóedény körül szabálytalanul, annak mozgatását és ürítését akadályozó módon többlethulladék került kihelyezésre,
- ha az ingatlantulajdonos kérelmére a szolgáltatás szünetel,
- sérült, balesetveszélyes tárolóedényben kihelyezett hulladék elszállítását,
- ha a következőket tartalmazza: emberi ürülék, az állati hulla és trágya, a jég, a hó, a sár, a fertőző vagy robbanásveszélyes anyag, tűzveszélyes hulladék,
- az épületek bontásából, építéséből, felújításából származó törmelék.



A Társaság köteles minden évben a lomtalanítást megszervezni és annak időpontjáról, területi felosztásáról értesíteni a lakosságot.

A Társaság kizárólag a közszolgáltatás kialakítása és fenntartása céljából, a kötelező közszolgáltatás nyújtására irányuló jogviszony időtartama alatt, valamint e jogviszony megszűnését követően a jogszabályokban előírt iratmegőrzési kötelezettség időtartama alatt kezelheti a közszolgáltatással érintett ingatlanhasználó Ht-ben meghatározott és a közszolgáltatás ellátásához szükséges személyes adatait.

A Társaság megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni az adatok biztonságáról. Az adatokat védeni köteles, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás vagy törlés, sérülés vagy megsemmisülés ellen.

A Társaság a közszolgáltatással összefüggő személyes adatokat az ingatlanhasználó azonosítására, jogszabályban előírt ellenőrzések végrehajtásával kapcsolatos feladatok ellátására, számlázásra, postázásra, díjhátralékok behajtására használhatja fel.

#### **4.4 Az Ügyfél jogai és kötelezettségei**

Amennyiben az ingatlan tulajdonosi, használati viszonyaiban változás következik be, úgy az új tulajdonos a korábbi tulajdonossal egyetemlegesen köteles a változás tényét 15 napon belül írásban bejelenteni a Társaságnak. Ennek a bejelentésnek a megtételéig a közszolgáltatási díjat a korábbi ingatlanhasználó köteles megfizetni.

Az Ügyfél köteles a rendszeres hulladékszállításába bevont területen a szervezett közszolgáltatást igénybe venni, a háztartási szilárd hulladékot a Társaság által jóváhagyott gyűjtőedényben összegyűjteni és szállítási napon a Társaság rendelkezésére bocsátani.

Az Ügyfél köteles a közszolgáltatás díját az NHKV Zrt. által kibocsátott számlában szereplő határidőben kiegyenlíteni.

Az Ügyfél köteles az általa az önkormányzati rendelet figyelembevételével kiválasztott zárható szabványosított tárolóedényt- amennyiben ezzel nem rendelkezik- beszerezni, és a szállítási napokon a Társaság részére hozzáférhetővé tenni (az ingatlan elé vagy gyűjtőpontra kihelyezni). A gyűjtőedényben nem helyezhető el olyan anyag, amely veszélyezteti a hulladékszálítással foglalkozó dolgozók egészségét, vagy megrongálhatja a gyűjtő járművet és annak berendezéseit, illetve ártalmatlanítása során veszélyezteti a környezetet.

Az Ügyfél kötelezi magát arra, hogy a gyűjtőedényben kizárólag a háztartásban szokásosan keletkező hulladékot helyezi el, tömörítés nélkül, annak érdekében, hogy a hulladékszállítás során alkalmazott gépi ürítést ne akadályozza. Ha a keletkező hulladék mennyisége alkalmilag meghaladja a gyűjtőedény űrtartalmát, akkor az ingatlantulajdonos a közszolgáltatótól vásárolt jelzéssel ellátott zsákba teheti.

Az Ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy a hulladékgyűjtő edények tároló helyét tisztán és akadálymentesen tartja, télen a hótól megtisztítja.

Az Ügyfél személyében és az alkalmazott tárolóedény adataiban bekövetkezett változást a Társaságnak az általa rendszeresített módon (nyomtatvány) írásban 15 napon belül be kell jelenteni. A változás bejelentésének elmulasztása esetén a bejelentés megtörténtét követő hónap 1. napjáig a közszolgáltatási díjat a korábbi Ügyfél köteles megfizetni. A Társaság abban az esetben köteles a tárolóedényre vonatkozó ürités és számlázás módosítására, ha az ingatlanulajdonos a Társaságnál rendszeresített módon (nyomtatvány, igazolás, ellenőrzés) leigazolta, hogy az előírt szabványos tárolóedénnyel rendelkezik.

Az Ügyfél köteles gondoskodni a tárolóedények szükség szerinti tisztításáról és fertőtlenítéséről, az edény törés, balesetmentes állapotának fenntartásáról.

#### **4.5 A közszolgáltatás megrendelése és módosítása**

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás megrendelése:

A Társaság által rendszeresített nyomtatványon, mely történhet személyesen az Ügyfélszolgálaton, illetve írásban (postai levél, email). A bejelentéshez szükséges csatolni az ingatlan vásárlását bizonyító szerződést. Stb. Az adatváltozáshoz a nyomtatvány teljes adattartalommal történő kitöltése kötelező.

Adatváltozások:

Az Ügyfél adataiban, gyűjtőedény számában, méretében történő változás bejelentése a Társaság által rendszeresített nyomtatványon írásban, postai úton, vagy email-en, illetve személyesen az Ügyfélszolgálaton is megtehető. Az adatváltozáshoz a nyomtatvány teljes adattartalommal történő kitöltése kötelező.

Szüneteltetés:

A közszolgáltatás szüneteltetése az ügyfél kérelme alapján történik a Társaság által rendszeresített nyomtatványon írásban, postai úton, vagy email-en, illetve személyesen az Ügyfélszolgálaton. A kérelmet az ingatlanra vonatkozó, a Társaság nyilvántartásában szereplő Ügyfél, vagy nevében megbízással eljáró személy nyújthatja be. A nyomtatvány teljes adattartalommal történő kitöltése kötelező. Szüneteltetés az egész éves igénybevételi kötelezettség előírása mellett kérhető.

A hulladékszállítási közszolgáltatás szüneteltetésének hitelességét az indoklás feltételének megfelelő alább felsorolt hivatalos dokumentumok valamelyikével köteles igazolni az ingatlanulajdonos:

- a szüneteltetés időszakára vonatkozó közüzemi (víz vagy gáz) elszámoló számla, vagy erről kiadott igazolás
- ingatlan megüresedése elhalálozás esetén halotti anyakönyvi kivonat másolat

#### 4.6 Közszolgáltatási díj

A Társaság a közszolgáltatási díjat a mindenkor hatályos, vonatkozó jogszabályok előírásai szerinti módon és mértékben alkalmazza.

A közszolgáltatás igénybevételéért az ingatlanhasználó díjat köteles fizetni. Az ingatlanhasználónak a közszolgáltatási díjat az NHKV Zrt. által megküldött számla alapján kell kiegyenlíteni.

A számlázási gyakorlatban bekövetkező változásról a Társaság az NHKV Zrt. kérésére a helyben szokásos módon (újság, honlap, számla kísérelével) tájékoztatja az ügyfeleket.


Az aktuális díjtételek megtalálhatók a Közszolgáltató honlapján.

Fizetési módok:

- csekkes,
- egyéni átutalásos,
- csoportos beszedési megbízás.

Az Ügyfél a számláját az NHKV Zrt. engedélye esetén ügyfélfogadási időben készpénzzel, az Ügyfélszolgálat pénztárában is kiegyenlítheti.

Tapolca, 2017. január 2.

  
NHSZ Tapolca Nonprofit Kft. **Nonprofit Kft.**  
Ficsor Elza  
ügyvezető  
8300 Tapolca, Halápi u. 33.  
Adószám: 11520980-2-19