

Tisztelt Ügyfelünk!

Az alábbiakban tájékoztatjuk a MOHU Zrt. kibocsátott hulladékgazdálkodási közszolgáltatásról szóló számlák (a továbbiakban: számla) értelmezéséhez szükséges információkról, a számlafizetési és adatváltozás-bejelentési kötelezettségekről és lehetőségekről.

I. A számlán feltüntetett szakkifejezések magyarázatai¹

a. A számla első oldala

- **Fizetendő összeg:** az esetleges kedvezmények, támogatások, illetve túlfizetések figyelembevétele után fennmaradó fizetési kötelezettség, befizetendő összeg.
- **Fizetési határidő:** az az időpont, ameddig az Ön által fizetendő összegnek meg kell érkeznie a MOHU Zrt. bankszámlájára.
- **Felhasználó azonosító száma:** a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást (a továbbiakban: közszolgáltatás) igénybe vevő azonosítására szolgáló adat.
- **Felhasználó neve:** a közszolgáltatást igénybe vevő neve.
- **Felhasználási hely címe:** a közszolgáltatás igénybevételének helye.

b. A számla harmadik oldala

- **Vevő (fizető) azonosító száma:** a számlát ténylegesen fizető azonosítására szolgáló adat. Telefonos, személyes vagy írásos megkereséskor kérjük, szíveskedjen erre az azonosítóra hivatkozni a gyorsabb ügyintézés érdekében.
- **Vevő (fizető) neve:** a számlafizető neve (eltérhet a felhasználótól, amennyiben a számlát nem a közszolgáltatást igénybe vevő fizeti).

A Számlarészletezőben feltüntetett információk

- **Tétel megnevezése:** a felhasználási helyen az illetékes területi szolgáltató által elvégzett közszolgáltatás tartalmára vonatkozó információk.
- **Alapdíj:** a rendelkezésre állási díj elszámolt időszakra számított összege forintban, amelyet a közszolgáltatás igénybevételétől függetlenül szükséges megfizetni.
- **Ürítési díj:** a közszolgáltatás elszámolt időszakra számított összege forintban, az egységnyi díjtétel és az elszámolt időszakban ürített mennyiség szorzata.
- **Mennyiség és mértékegység:** az elszámolt időszak alatti ürítések/alkalmak száma.
- **Nettó egységár és mértékegység:** az egyszeri ürítés/alkalom díja nettó forintban kifejezve.
- **Folyószámla-egyenleg:** a számla kibocsátásakor a MOHU Zrt. nyilvántartásában szereplő számlák és befizetések előjelhelyesen kimutatott, halmozott összege. Amennyiben az összeg pozitív, Önnek tartozása van. Amennyiben az összeg negatív, Önnek túlfizetése van.

II. A számla pénzügyi teljesítése

A számla pénzügyi teljesítése alábbi fizetési módok szerint történhet:

a. Postai számlabefizetési megbízással

- Tájékoztatjuk Önt, hogy a MOHU Zrt. a csekkes fizetési módú számlákon, számlamásolatokon, felszólító leveleken szereplő csekk, valamint a számlák befizetéséhez rendelkezésre bocsájtott csekk esetén postai számlabefizetési megbízást (a továbbiakban: fehér csekk) bocsájt ki.
- Amennyiben 500,- Ft alatti fehér csekk kiállítására kerülne sor, akkor fehér csekket költségtakarékossági okokból nem nyomtatunk. A tartozás mértéke halmozódik, egészen addig, míg az előbb megnevezett limitet eléri.
- Kérjük, vegye figyelembe, hogy a fehér csekkel történő befizetés esetén az összeg beérkezésének néhány napos átfutási ideje van.

b. Csoportos beszedési megbízással

- Az NHKV Zrt., mint korábbi kedvezményezett javára csoportos beszedési megbízás teljesítésére adott felhatalmazást a 2023. július 1-jét követően a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény erejénél fogva a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt., mint kedvezményezett javára megadott felhatalmazásnak kell tekinteni.
- Amennyiben Önnek nincs érvényes csoportos beszedési megbízása, azonban a közszolgáltatási számláját ezen fizetési móddal kívánja kiegyenlíteni, úgy kérjük, hogy szíveskedjen felvenni a kapcsolatot számlavezető pénzügyintézetével. A megbízásban kérjük, hogy szíveskedjen megadni a MOHU Zrt. jogosult GIRO azonosítóját (A32082230), az Ön számlája 3. oldalán található vevő (fizető) azonosító számot, kiegészítve a „MOHU” előtaggal (pl.: MOHU123456), valamint a MOHU Zrt. 11794008-24030032 számú bankszámláját.
- Amennyiben Önnek van érvényes csoportos beszedési megbízása és közszolgáltatási számlája ennek a fizetési módnak megfelelően készült el, úgy a MOHU Zrt. meg fogja kísérelni a számlán feltüntetett ellenérték leemelését. Ebben az esetben Önnek arról kell gondoskodnia, hogy a limitösszeg meghatározásakor a negyedéves számlázási gyakoriságnak megfelelő keretre módosítsa korábbi limitjét, valamint megfelelő összegű fedezet álljon rendelkezésre a bankszámláján a leemelés várható időpontjában.

¹ Az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény 10. §-a szerinti tájékoztatás

- Amennyiben Önnek van érvényes csoportos beszedési megbízása, de a közszolgáltatási számlája technikai hiba miatt nem ennek a fizetési módnak megfelelően készült el, úgy kérjük az ellenértéket csekkel vagy átutalással szíveskedjen kiegyenlíteni.
- c. **Banki átutalással**
 - Banki átutalás esetén, a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. által kiállított számlák esetében kérjük, a következő adatokkal indítsa az utalást:
MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt.
OTP Bank
11794008-24030025
 - A bankszámlaszámot az átutalni kívánt számla első oldalán, a bal felső sarokban is megtalálja.
 - A közlemény rovatban kérjük figyeljenek a megadott adatokra: A közlemény rovatban szíveskedjen megadni az átutalni kívánt számla sorszámát és az Ön vevő (fizető) azonosító számát. Abban az esetben, ha több számlát egyenlít ki egy átutalás során, akkor kérjük, a pénzügyi összesítőt küldje az avizo@mohu.hu e-mail címre.
- Amennyiben állandó átutalási megbízással rendelkezik, úgy kérjük, szíveskedjen figyelni, hogy a most kézbesített számla utalását már a MOHU Zrt. mint kedvezményezett bankszámlaszámára indítsa el, és kérjük figyeljen a negyedéves számlázási ciklusnak megfelelő fizetendő összegre.

d. **E-számlával**

A MOHU Zrt. ügyfelei számára 2023. június 1. napját követően továbbra is biztosítja az országosan elérhető elektronikus számla (e-számla) szolgáltatást a Díjnet Zrt. rendszerén keresztül. Az e-számla szolgáltatás igénybevételéhez a www.dijnet.hu oldalon szükséges regisztrálnia, amennyiben Ön még nem Díjnet felhasználó. A regisztráció kétszintű: Önnek először magához a Díjnet rendszerhez, majd a Díjnet rendszer számlakibocsátó felületén a MOHU Zrt.-hez szükséges regisztrálnia.

A regisztrációhoz kapcsolódóan segítséget a Díjnet honlapon a „Hogyan működik” menüpont alatt, vagy a felhasználói útmutatóban talál. A regisztrációval és az e-számla szolgáltatással kapcsolatosan felmerülő kérdéseit info@dijnet.hu e-mail címre tudja elküldeni, vagy a Díjnet honlapon a „GYIK” menüpont alatt talál választ.

A MOHU Zrt.-hez történő számlakibocsátói regisztrációval Ön vállalja az elektronikus számlabemutató igénybevételét, valamint azt, hogy számláit a továbbiakban banki úton (átutalás, vagy csoportos beszedési megbízás, vagy azonnali bankkártyás fizetés) egyenlíti ki.

III. **Ügyfélszolgálati ügyintézés**

A területi szolgáltatók, valamint a MOHU Zrt. ügyfélszolgálatot működtetnek, melyről általános információt a mohu.hu oldalon belül mind a Lakossági, mind a Nem Lakossági ügyfeleknek szóló részen belül a Közszolgáltatási résznél talál. Kérjük, a területi szolgáltatók által kezelt, alább felsorolt ügytípusokban bejelentését a felhasználási hely szerint illetékes területi szolgáltató részére szíveskedjen megküldeni, amelynek elérhetőségét a számla első oldalán megtalálja.

- közszolgáltatást, számlázást érintő adatváltozások;
- a közszolgáltatás igénybevételével kapcsolatos módosítása (pl. edényméret-változás, számla fizetési módjának megváltoztatása) megszüntetése, a szolgáltatás igénybevételének szüneteltetése – amennyiben erre a hatályos önkormányzati rendelet lehetőséget ad, valamint
- a hulladékszállítással kapcsolatos egyéb technikai jellegű (pl. edényzet sérülése, cseréje stb.) igény, észrevételek.

A MOHU Zrt. által végzett személyes adatok kezelésével kapcsolatos tevékenységéről az „Adatvédelmi tájékoztatónkban” talál bővebb információkat, amely elérhető a weboldalunkon és az ügyfélszolgálati irodáinkban.

Végezetül arról is tájékoztatjuk, hogy a 2024-es szolgáltatási időszakra vonatkozó matrica, valamint a 2024. évi hulladékgyűjtési naptár a 2023. negyedik negyedéves díjszámlával kerül kézbesítésre (2024. januárban). A 2024. január havi karácsonyfa elszállítási időpontok a Területi Szolgáltató honlapján, valamint a közösségi média felületein lesznek elérhetőek 2023. december hónapban.

Kérjük, hogy ügyintézés során minden esetben a számlán feltüntetett MOHU vevőfizető azonosítósámra szíveskedjen hivatkozni!

Tisztelettel:

MOHU Zrt.