

---

## TERÜLETI ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

### HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA

---

#### Területi Szolgáltató / Régiókoordinátori Közreműködő adatai :

Név:	MiReHu Nonprofit Kft.
Cégjegyzékszám:	05-09-026023
Adószám:	24676658-2-05
Székhely:	3527 Miskolc, József Attila utca 65.
Honlap:	www.mirehu.hu

HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA: 2024. március 14.

#### AZ ÁSZF MELLÉKLETEI

1. sz. melléklet: Szolgáltatási területek és hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjak listája
2. sz. melléklet: A Területi Szolgáltatótól igényelhető gyűjtőedények típusai, mérete, díjak, kiszállítási díj
3. sz. melléklet: Zöldhulladék gyűjtőedény átvételére jogosult települések listája
4. sz. melléklet: Ügyfélszolgálati irodák és pontok adatai
5. sz. melléklet: Gyűjtőedény sérülés kárfelelősségi szabályai
6. sz. melléklet: Különös feltételek
7. sz. melléklet: Adatkezelési Szabályzat
8. sz. melléklet: Formanyomtatványok
9. sz. melléklet: Panaszkezelési szabályzat
10. sz. melléklet: Biológiailag lebomló konyhai és étkezdei hulladékok átadásáról és gyűjtéséről szóló szabályok

## Tartalom

BEVEZETÉS .....	4
1. ÁLTALÁNOS RÉSZ .....	4
1.1 VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK LISTÁJA .....	4
1.2 ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK .....	5
1.3 A Területi ÁSZF CÉLJA .....	8
1.4 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KONCESSZIÓS MŰKÖDÉS BEMUTATÁSA .....	8

1.5 A Területi ÁSZF TÁRGYA .....	9
1.6 A Területi ÁSZF HATÁLYA.....	9
1.6.1 TERÜLETI HATÁLY .....	9
1.6.2 ALANYI HATÁLY.....	9
1.7 AZ ÁSZF KÖZZÉTÉTELE .....	9
2. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG TERJEDELME ÉS ELLÁTÁSÁNAK SZABÁLYAI.....	10
2.1 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG TERJEDELME.....	10
2.2 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG ELLÁTÁSÁNAK SZABÁLYAI .....	11
3. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG ALANYAI, JOGAIK ÉS KÖTELEZETTSÉGEIK.....	12
3.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG JOGOSULTSÁGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI .....	12
3.1.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG KÖTELEZETTSÉGEI .....	12
3.1.2 A KONCESSZIÓS TÁRSASÁG JOGOSULTSÁGAI .....	13
3.2. TERÜLETI SZOLGÁLTATÓK JOGOSULTSÁGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI.....	13
3.2.1 TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI .....	13
3.2.2 TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGAI.....	14
3.3 AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI.....	15
3.3.1. AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL KÖTELEZETTSÉGEI .....	15
3.3.2. AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL JOGOSULTSÁGAI .....	20
3.3.3 TÁRSASHÁZAK, TÁRSASHÁZI ÜGYFELEKRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK.....	20
4. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KAPCSÁN KELETKEZŐ JOGVISZONY .....	21
4.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTTI JOGVISZONY KELETKEZÉSE.....	21
4.1.1 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ÜGYINTÉZÉSE.....	22
4.1.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK BEJELENTÉSE.....	23
4.1.3 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG IGÉNYBEVÉTEL BEJELENTÉSÉNEK ELMULASZTÁSA.....	24
4.2 ADATVÁLTOZÁSOK .....	24
4.2.1 TÁRSASHÁZI KÖZÖS KÉPVISELŐ VÁLTOZÁSA.....	24
4.2.2 INGATLANHASZNÁLÓ VÁLTOZÁS:.....	24
4.2.3 LEVELEZÉSI/ÉRTESÍTÉSI CÍM VÁLTOZÁSA .....	25
4.3 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE .....	25



4.4 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN IGÉNYBEVETT SZOLGÁLTATÁS ÚJRAINDÍTÁSA .....	27
4.5 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MEGSZÜNTETÉSE.....	27
5. DÍJAK ÉS SZÁMLÁZÁS.....	27
5.1 KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ.....	27
5.2 DÍJKEDVEZMÉNYEK.....	28
5.3 SZÁMLÁZÁS.....	29
5.4 FIZETÉSI MÓDOK .....	29
6. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, PANASZKEZELÉS.....	29
6.1 TÁJÉKOZTATÁS.....	30
6.1.1 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉGRE ÉS SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS.....	30
6.1.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁHOZ ÉS DÍJFIZETÉSÉHEZ KAPCSOLÓDÓ TÁJÉKOZTATÁS .....	31
6.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK KEZELÉSE.....	31
6.2.1 AZ ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI .....	31
6.2.2 TELEFONON TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI .....	32
6.2.3 ÍRÁSBAN (POSTAI VAGY ELEKTRONIKUS ÚTON, HIVATALI KAPUN VAGY ONLINE .....	33
ÜGYINTÉZÉSSSEL HONLAPON KERESZTÜL) TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI.....	33
6.2.4 PANASZKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK .....	33
6.2.5 JOGORVOSLAT .....	33
6.3 KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL .....	34
7. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS .....	34

## BEVEZETÉS

A Hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV törvény (a továbbiakban: Ht.) értelmében lebonyolított koncessziós eljárás eredményeként 2023. július 1-jétől az állami hulladékgazdálkodási közszolgáltatás, ún. közszolgáltatási résztvevő körébe tartozó feladatok országos ellátásáért a Koncessziós Társaság felelős. A Koncesszori tevékenység végzésének jogát a MOL Nyrt. nyerte el, akinek nevében, annak 100%-os leányvállalata a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. (továbbiakban: Koncessziós Társaság) koordinálja ezt a tevékenységet, melyet Koncesszori Alvállalkozók bevonásával végez.

A koncessziós működésben a Ht. alapján definiált közszolgáltatási és intézményi résztvevőket különböztethetünk meg. Jelen dokumentum kizárólag a közszolgáltatási résztvevőkre vonatkozó üzletszabályzati előírásokat tartalmazza. Az intézményi résztvevő alapvető szabályait a Koncessziós Társaság elektronikus információrendszerén, honlapján (továbbiakban: [www.mohu.hu](http://www.mohu.hu)) elérhető ÁSZF tartalmazza, további elemei pedig az ügyfelekkel kötendő szerződésben definiáltak.

A koncessziós szerződés időtartama 35 év.

A Koncesszor a hulladékgazdálkodási feladatait az alábbi alvállalkozók bevonásával szervezi meg:

- Koncessziós társaság: a koncesszióról szóló 1991. évi XVI. törvény 20. § (1) bekezdésében meghatározott, a koncesszor által, annak részvételével alapított gazdasági társaság;
- Régiókoordinátorok: több megye hulladékgyűjtési és szállítási feladatait összefogó alvállalkozók
- Területi Szolgáltatók vagy más néven Régiókoordinátori Közreműködők: egy adott önkormányzat területén található ingatlanok esetében a gyűjtés-szállítási feladatok ellátásáért felelős alvállalkozók. Az ügyfélszolgálati feladatokat a Területi Szolgáltatók biztosítják.
- Létesítmény-üzemeltetők: az ingatlanhasználóknál gyűjtött hulladékok kezeléséért, átrakásáért, hulladékgyűjtő udvarok üzemeltetéséért felelős alvállalkozók
- Ártalmatlanítók: a hulladékok végső ártalmatlanításáért felelős alvállalkozók (pl. hulladéklerakó üzemeltetők)
- Hasznosítók: a begyűjtött hulladékok hasznosításáért felelős alvállalkozók (pl. komposztáló üzemeltetők)
- Számlázás: a Koncesszor által kijelölt társaság

Jelen általános szerződési feltételek a Területi Szolgáltató által végzett tevékenységekre vonatkoznak.

## 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

### 1.1 VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK LISTÁJA

- a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Ht.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.)
- a koncesszióról szóló 1991. évi XVI. törvény (továbbiakban: Konctv.)
- a köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény (továbbiakban: Ltv.)
- a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó hulladékkal kapcsolatos közegészségügyi követelményekről szóló 13/2017. (VI. 12.) EMMI rendelet
- a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet
- a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény (továbbiakban: Thtv.)



- az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet
- az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény (továbbiakban: Számlakép tv.)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Infotv.)

## 1.2 ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

- **ÁSZF:** hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében végzett szolgáltatások nyújtására vonatkozó általános szerződési feltételek;
- **Bejelentő:** olyan személy, aki valamely hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében végzett szolgáltatás vagy annak számlázása ügyében bármely vonatkozó Ügyfélszolgálati elérhetőségen ügyet intéz, bejelentést tesz;
- **Biohulladék:** a Ht. alapján a biológiailag lebomló, kerti vagy parkból származó hulladék, háztartásban, irodában, étteremben, nagykereskedelmi, étkeztetési, vendéglátóipari és kiskereskedelmi létesítményben képződő élelmiszer- és konyhai hulladék, valamint az élelmiszer-feldolgozó üzemekben képződő hasonló hulladék;
- **Csomagolási hulladék:** hulladékká vált csomagolás, csomagolószer, ide nem értve az ipari vagy termelési tevékenység során képződő gyártási vagy maradék hulladékot;
- **Díjkedvezmény, díjkompenzáció:** a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében nyújtott szolgáltatást igénybe vevő Ügyfél részére, a területileg illetékes Önkormányzat által biztosított és helyette megfizetett, hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj csökkentésének mértéke;
- **Díjnet:** a Díjnet Zrt. által működtetett elektronikus számlabemutató szolgáltatás, amely lehetővé teszi, hogy regisztrációt követően (vagy korábbi NHKV Zrt.-hez történt regisztráció folytatásaként) a Koncessziós Társaság Ügyfelei a számláikat elektronikus formában, az interneten tekinthetik meg, egyenlítsék ki;
- **Édény kiszállítás:** a Területi Szolgáltató által biztosított gyűjtőedény ingatlanhasználó részére megjelölt felhasználási helyre történő kiszállítása;
- **Egyedi szerződés:** Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevővel kapcsolatos írásbeli szerződés, melyet a Területi Szolgáltató (a Koncesszori Alvállalkozói jogviszonyt biztosító szerződésében foglalt keretek között) jogosult megkötni az ingatlanhasználóval vagy a közterület-használati hozzájárulás jogosultjával, jellemzően a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében értelmelt egyedi igény ellátásra irányul;
- **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;
- **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;
- **Érdeklődő:** olyan Bejelentő, aki eljárási jogosultságát igazolni nem tudja;
- **Fogyasztó:** az Fgytv. alapján, az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően 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, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozóval és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is;

- **Gazdálkodó szervezet:** a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi társulás, a szövetkezet, a lakásszövetkezet, az európai szövetkezet, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, a külföldi székhelyű vállalat magyarországi fióktelepe, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó, emellett gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataiban az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv, jogszabály alapján a költségvetési szervek gazdálkodására vonatkozó szabályokat alkalmazó egyéb jogi személy, a felsőoktatási intézmény, az egyesület, a köztestület, valamint az alapítvány. 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;
- **Gyűjtőedény:** MSZ EN 840 szabványsorozat szerinti szabványos hulladékgyűjtő edényzet, , valamint az elkülönített hulladékgyűjtés céljából üzemeltetett eszköz, berendezés, amely a Területi Szolgáltató rendszeresített céljárművével gyűjthető;
- **Többlethulladék gyűjtésére rendszeresített zsák:** a területi szolgáltató által díj ellenében biztosítható, hulladékgyűjtéshez használható zsák, melynek díja magában foglalja a hulladék gyűjtésének, szállításának és kezelésének díját is.
- **Házhoz menő gyűjtés:** olyan gyűjtési mód, melynek során a Területi Szolgáltató az ingatlanhasználó szolgáltatásba bevont ingatlanától gyűjti be a települési vegyes vagy elkülönítetten gyűjtött hulladékot;
- **Háztartási hulladék:** a Ht. alapján a háztartásban, ideértve a lakó-, üdülő, vagy hétvégi házas ingatlanban, valamint a háztartásokhoz tartozó közös használatú helyiségekben képződő vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely magában foglalja a papír- és kartonpapír-, üveg-, fém- és műanyag hulladékot, biohulladékot, fa- és textil hulladékot, csomagolási hulladékot, elektromos és elektronikus berendezések hulladékait, elem- és akkumulátor hulladékot, továbbá a lomhulladékot, így különösen a matracokat és bútorokat;
- **Háztartási hulladékhoz hasonló hulladék:** a Ht. alapján az a vegyes, illetve elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely a háztartáson kívül képződik, és jellegében, összetételében a háztartási hulladékhoz hasonló, így különösen a kiskereskedelemről, közigazgatásból, oktatásból, egészségügyi szolgáltatásokból, szállásadásból, étkeztetésből, valamint egyéb hasonló szolgáltatásokból és tevékenységekből származó hulladék;
- **Hulladék:** bármely anyag vagy tárgy, amelytől birtokosa megválnak, megválni szándékozik vagy megválni köteles;
- **Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében végzett szolgáltatás:** azon szolgáltatások, melyet a Koncessziós Társaság jelen ÁSZF, valamint a vonatkozó jogszabályok alapján a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében köteles biztosítani, az ingatlanhasználó pedig köteles annak igénybevételére. A tevékenység tartalmazza a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében tartozó hulladék átvételét, gyűjtését, elszállítását, előkezelését, valamint a hulladékgazdálkodási



közszolgáltatási résztevékenység országos szintű megszervezését, mely magában foglalja a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel érintett hulladékgazdálkodási létesítmény (hulladékudvar, átrakó, előkezelő) üzemeltetését és a kezelt hulladékok hasznosításra illetve ártalmatlanításra történő átadását és a teljes folyamathoz kapcsolódó adminisztratív tevékenységeket (pl.: számlázás, ügyfélszolgálat);

- **Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladék:** a Ht. alapján az ingatlanhasználó települési vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladéka, ide nem értve a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó háztartási hulladékhoz hasonló hulladék részét képező elkülönítetten gyűjtött hulladékát;
- **Hulladékgazdálkodási létesítmény:** a hulladék Ht. szerinti gyűjtésére, ártalmatlanítására, hasznosítására, előkezelésére fenntartott létesítmények;
- **Ingotlanhasználó:** a Ht. alapján az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagy kezelője, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére köteles és akinek (amelynek) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó Koncessziós Társaság rendelkezésére áll;
- **Koncesszori Alvállalkozó:** azon gazdálkodó szervezet, mely a Ht. 2. § (1) bek. 36.g pontja értelmében közvetlenül vagy közvetetten az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátásában történő közreműködés tárgyában kötött hatályos szerződéssel rendelkezik, és szerepelnek a Koncesszori Alvállalkozói nyilvántartásban;
- **Koncesszori szervezet:** a Koncessziós Társaság azon szervezetei, melyek közvetve vagy közvetlenül az állami hulladékgazdálkodási közfeladatban, vagy az ahhoz kapcsolódó operatív irányítási folyamatokban érintettek;
- **Koncessziós Társaság:** a Konctv. 20. § (1) bekezdésében meghatározott, a Koncesszor által, annak részvételével alapított gazdasági társaság, mely a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. néven került megalapításra;
- **Koncessziós terület:** az ország egész területe, amelyre vonatkozóan a Koncesszor a koncesszió tárgyát képező hulladékgazdálkodási résztevékenységre vonatkozó koncessziós szerződést kötött;
- **Korábbi Koordináló szerv:** a Ht. 2023.06.30-ig hatályos verziójában a 32/A. § 4(e) bekezdésben foglalt feladatok ellátására az állam által létrehozott koordináló szerv, mely 2023.06.30-ig terjedő időszakra vonatkozóan az NHKV Zrt.;
- **Közterület használati hozzájárulás jogosultja:** Olyan természetes és nem természetes személy, aki a hulladékgyűjtés okán jogosult, gyűjtődénye közterületen történő tárolására;
- **Lomhulladék:** a Ht. alapján az ingatlanhasználatól a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó Koncessziós Társaság által a lomtalanítás során átvett olyan háztartási hulladék, amely a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében rendszeresített gyűjtődény méreteit meghaladja;
- **Megkeresés:** olyan kapcsolatfelvétel, mely nem tartalmaz egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérést [Pl.: méltányossági kérelem (részletfizetés, fizetési halasztás), adatváltozás/tulajdonosváltás bejelentése, számlamásolat, csekkpótlás igénylése, általános bejelentések a szolgáltatásokról (pl. észrevétel, javaslat, igény jelzése), általános információ vagy tájékoztatás kérése];
- **Panasz:** az Ügyfél részéről a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében elvégzett szolgáltatásra vagy szolgáltatás elmaradására vonatkozóan tett negatív észrevétel, konkrét kifogás, olyan megkeresés, amely egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá;
- **Skonto:** fizetési határidőn belüli ellenérték-megtérítés okán adható kedvezmény, mely kedvezmény típus társasházak számára biztosított és igényléshez kötött;
- **Társasházi előfizető:** olyan nem-egyéni előfizető Ügyfél, amelynél egy társasházhoz kapcsolódóan az egyes természetes személy és nem természetes személy ingatlanhasználók a



hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet közösen, közösségi szolgáltatásként veszik igénybe;

- **Települési hulladék:** a Ht. alapján a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladék, amely nem foglalja magában a termelésből, a mezőgazdaságból, az erdészetből, a halászatból származó hulladékot, a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet, a szennyvízhálózatból és a szennyvízkezelő művekből származó hulladékot, így különösen a szennyvíziszapot, továbbá az elhasználandó járműveket, és az építési-bontási hulladékot;
- **Települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékok:** olyan hulladékok, melyek elkülönített gyűjtése az ingatlanhasználóra vonatkozóan a Területi ÁSZF-ben részletezett feltételekkel kötelező;
- **Területi Szolgáltató vagy Régiókoordinátori Közreműködő:** az ingatlanhasználó hulladékának begyűjtését végző területileg illetékes Koncesszori Alvállalkozó;
- **Területi ÁSZF:** jelen általános szerződési feltételek, mely a MOHU Zrt. által közzétett üzletszabályzaton túl a vonatkozó jogszabályokat alkalmazva, a helyi adottságokat és területi specifikumokat kezelő szolgáltatási szabályokat rögzíti;
- **Ügyfél:** a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást igénybe vevő ingatlanhasználó, személy, szervezet, ideértve a lakásszövetkezet, aki vevő (fizető) azonosítóval rendelkezik, abban az esetben is, ha a szolgáltatás kérelmére szünetel;
- **Vegyes hulladék:** a Ht. alapján 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;
- **Veszélyes hulladék:** a Ht. 1. mellékletben meghatározott veszélyességi jellemzők legalább egyikével rendelkező hulladék;
- **Zöldhulladék:** kertben, vagy kertészeti tevékenység során képződő növényi eredetű hulladék.

### 1.3 A TERÜLETI ÁSZF CÉLJA

Jelen dokumentum célja az állami hulladékgazdálkodási közfeladaton belül a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység jelen Területi ÁSZF hatálya alá tartozó részletszabályainak meghatározása és ismertetése az Ügyfelekkel.

### 1.4 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KONCESSZIÓS MŰKÖDÉS BEMUTATÁSA

A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV törvény (továbbiakban: Ht.) értelmében 2023. július 1-jétől a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett feladatok országos ellátásáért a Koncesszor által, annak részvételével alapított Koncessziós Társaság felelős. A MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. tölti be a Koncessziós Társaság szerepét, mely a MOL Nyrt (mint Koncesszor) 100%-ban tulajdonolt leányvállalata. Koncessziós Társaság ezen jogából fakadóan koordinálja a jelen ÁSZF-ben részletezett tevékenységet, melyet saját maga és Koncesszori Alvállalkozók bevonásával végez.

A Koncesszori Alvállalkozók közül az Ügyfelek hulladékának elszállításáért a Területi Szolgáltatók, a hulladék átvételéért a Létesítmény Üzemeltetők, Hasznosítók vagy Ártalmatlanítók felelnek, a számlázásért a Koncessziós Társaság arra kijelölt szervezete felelős, a számlázást nem érintő ügyfélszolgálati feladatok ellátásáért a Területi Szolgáltatók felelnek.

A koncessziós működésben a Ht. alapján definiált hulladékgazdálkodási közszolgáltatási és intézményi résztevékenységet különböztethetünk meg. Jelen dokumentum csak a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységre vonatkozó információkat tartalmazza. Az intézményi résztevékenység alapvető szabályait a Koncessziós Társaság elektronikus információrendszerén,



honlapján (továbbiakban: [www.mohu.hu](http://www.mohu.hu)) elérhető ÁSZF tartalmazza további elemei pedig az Ügyfelekkel kötendő szerződésben definiáltak.

## **1.5 A TERÜLETI ÁSZF TÁRGYA**

Az ÁSZF tárgya, az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátása körébe tartozó hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységre vonatkozó, a Koncessziós Társaság, Koncesszori Alvállalkozó által nyújtott, az ingatlanhasználó által kötelezően igénybeveendő szolgáltatás nyújtásának és igénybevételenek részletszabályainak meghatározása, ideértve a Koncessziós Társaság által kijelölt szervezet által végzett hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj számlázással kapcsolatos tevékenységeket is.

## **1.6 A TERÜLETI ÁSZF HATÁLYA**

### **1.6.1 TERÜLETI HATÁLY**

Jelen ÁSZF hatálya a Koncessziós Társasággal jogviszonyban álló, a **1. sz. mellékletben** felsorolt településeken a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény szerinti ingatlanhasználókra vonatkozik.

### **1.6.2 ALANYI HATÁLY**

Jelen ÁSZF hatálya a Koncessziós Társasággal állami hulladékkezelési közszolgáltatási jogviszonyban álló ingatlanhasználókra terjed ki az 1.6.1 pont szerinti területeket érintően.

A Területi ÁSZF a szolgáltatás igénybevételevel ráutaló magatartással elfogadottnak tekintendő.

## **1.7 AZ ÁSZF KÖZZÉTÉTELE**

Jelen dokumentum közzétételének időpontja: *2024. március 14.*  
Jelen dokumentum mindenkor legfrissebb verziója a

[www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu)

tárhelyen, valamint a Területi Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, érhető el.

Dokumentum utolsó módosításának időpontja: *2024. március 14.*

Ügyfélszolgálati iroda és pontok elérhetőségei, címei, nyitvatartási idejük, ügyintézési típusok a **4. sz. mellékletben** találhatóak.

## **2. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG TERJEDELME ÉS ELLÁTÁSÁNAK SZABÁLYAI**

### **2.1 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG TERJEDELME**

Jelen Területi ÁSZF kiterjed az 1.5 és 1.6 pontban foglaltakon belül:

a) az ingatlanhasználó települési hulladék részét képező vegyes hulladékának gyűjtésére és e hulladék hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására,

b) a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó és a közterület-használati hozzájárulás jogosultjának kivételével az ingatlanhasználó által települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékának gyűjtésére. Ezen hulladék gyűjtésére a jelen Területi ÁSZF-ben meghatározottak szerint az alábbi opciók lehetségesek:

- házhoz menő
- hulladékgyűjtő szigetes
- hulladékgyűjtőpontos
- hulladékgyűjtő udvaros
- közterületi gyűjtés (lomtalanítás)
- esetleg ezek bármilyen kombinációja.

A különböző hulladék típusok együttes vagy elkülönített gyűjtését a jelen Területi ÁSZF 6. számú melléklete szabályozza.

c) A természetes személy ingatlanhasználó által az ingatlanán keletkező nagydarabos és a lomtalanítás körébe vont lomhulladékának gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására. A lomtalanítás speciális szabályait a jelen Területi ÁSZF 6. számú melléklete tartalmazza.

d) A Területi Szolgáltató által meghatározott gyűjtési időszakban a természetes személy ingatlanhasználó által az ingatlanán keletkező zöldhulladék gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására. A zöldhulladék gyűjtés speciális szabályait a jelen Területi ÁSZF 6. számú melléklete tartalmazza.

e) az 2.1 a.-d. pontok esetén a hulladékok gyűjtésének gyakoriságát, illetve az egyes hulladékok gyűjtésére vonatkozó speciális szabályokat a jelen Területi ÁSZF 6. számú melléklete tartalmazza, olyan módon, hogy az ingatlanhasználóknál a hulladék felhalmozódására ne kerülhessen sor,

f) Hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő szigetek és hulladékgyűjtő udvarok üzemeltetésére és ott történő hulladék gyűjtésére és az ott gyűjtött hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására,

g) az ingatlanhasználótól gyűjtött települési hulladék előkezelésére, hasznosítására és a nem hasznosítható hulladékok ártalmatlanítására,

h) A természetes személy ingatlanhasználók alábbi hulladékfajtáinak:

1. települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékok,



2. építési és bontási hulladék,
3. elektromos és elektronikus berendezésekből származó hulladék,
4. elem- és akkumulátor hulladék,
5. gumibroncs hulladék,
6. fáradt olaj, étolaj és zsír hulladék,
7. lomhulladék,
8. textil,
9. zöldhulladék,
10. lakossági veszélyes hulladékok

gyűjtésére a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében a hulladékgyűjtő udvarokon kerülhetnek átvételre.

i) az ingatlanhasználóktól hulladékudvaron, illetve házhoz menő elkülönített gyűjtésben átvett hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladék eseti maximális mennyisége a 6. mellékletben kerül meghatározásra,

j) a hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő udvarok és szigetek igénybevételének részletei – különös tekintettel nyitvatartási időpontok, átadható hulladékok, díjmentesen átadható mennyiségek anyagfajtánként – az Ügyfelek számára a jelen Területi ÁSZF 6. számú mellékletében kerülnek rögzítésre,

k) a gyűjtőedények használatára (elhelyezhető hulladék típusa, összetétele, maximális súlya stb.), ideértve *a gyűjtéshez a gyűjtőedény kihelyezésének helyére és legkésőbb időpontjára* vonatkozó szabályokat is, a jelen Területi ÁSZF 6. számú melléklete tartalmazza,

l) amennyiben a gyűjtőedények kihelyezésére vonatkozó általános szabályokat, illetve a közterület használatának szabályozott kereteit a területileg illetékes Önkormányzat rendeletében meghatározza, úgy az Ügyfél annak megfelelően végezheti el gyűjtőedény kihelyezését ürítésre történő átadás céljából.

## **2.2 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG ELLÁTÁSÁNAK SZABÁLYAI**

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység ellátására vonatkozó általános szabályokat tartalmazó Kormányrendelet eltérő tartalmú intézkedése hatályba lépéséig a Koncessziós Társaság által nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység biztosításának és igénybevételének részletszabályait a Ht. 92/B.§ (7) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. Általános Szerződési Feltételei, illetve a Területi ÁSZF-ek tartalmazzák.

Adott ingatlanhasználó számára az ingatlan földrajzi elhelyezkedése alapján a szolgáltatást biztosító Területi Szolgáltató ÁSZF-jében foglaltak az irányadóak.

Minden ingatlanhasználó esetén a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység nyújtása a jogszabályi szabályozás és az ÁSZF-ek együttes értelmezésében valósul meg.

Lomtalanítás keretében közterületre helyezett hulladék, valamint – amennyiben a gyűjtőedényt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység ellátásának biztosítása céljából közterületen helyezték el – gyűjtőedénybe történő elhelyezését követően a hulladék a Koncessziós Társaság tulajdonába és a Koncessziós Társaság vagy a Területi Szolgáltató birtokába kerül.

### **3. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG ALANYAI, JOGAIK ÉS KÖTELEZETTSÉGEIK**

#### **3.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG JOGOSULTSÁGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI**

Tekintettel arra, hogy a Koncessziós Társaság hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos feladatait Koncesszori Alvállalkozók útján látja el, a Koncesszori Társaság ÁSZF-ében foglalt jogok és kötelezettségek egyaránt vonatkozhatnak a Koncessziós Társaságra és az alvállalkozóra is. Azon rendelkezésekben, ahol a Koncesszori Alvállalkozó nem kerül nevesítésre, az adott rendelkezésben foglalt jogok és kötelezettségek a Koncessziós Társaságot illetik, illetve terhelik.

##### **3.1.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG KÖTELEZETTSÉGEI**

A Koncessziós Társaság köteles:

- a) A Koncessziós Területen a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység folyamatos, zavartalan ellátásáról a vonatkozó jogszabályokban foglaltak szerint, továbbá
- b) a feladatkörébe tartozó hulladékgazdálkodási tevékenységeket a hulladékhierarchiára figyelemmel úgy válassza meg, hogy a Ht.-ben, illetve a hulladékgazdálkodási tervekben foglalt megelőzési, hasznosítási és ártalmatlanítási célkitűzések teljesülni tudjanak,
- c) az Ingatlanhasználók által a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó Koncessziós Társaság szállítóeszközehez rendszeresített gyűjtőedényben gyűjtött települési hulladékot az Ingatlanhasználóktól összegyűjteni és elszállítani (ideértve a háztartásban képződő zöldhulladék, vegyes hulladék, valamint az elkülönítetten gyűjtött hulladék összegyűjtését és elszállítását is), melynek részletszabályait és területi specifikumait az Ügyfélre vonatkozóan az illetékes Területi Szolgáltató ÁSZF-je tartalmazza,
- d) eltérő rendelkezés hiányában - a vegyes hulladék összegyűjtéséről és elszállításáról hetente legalább egy alkalommal gondoskodni,
- e) a lomtalanítás körébe tartozó lomhulladékot az ingatlanhasználóktól összegyűjteni, átvenni és elszállítani,
- f) az általa üzemeltetett hulladékgyűjtő ponton, hulladékgyűjtő udvaron gyűjtött vagy átvételi helyen átvett hulladékot összegyűjteni és elszállítani,
- g) az c)-f) pontban meghatározott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladékot előkezelni, majd annak kezeléséről a hulladékkezelőnek történő átadás útján gondoskodni,
- h) a részére üzemeltetésre átadott létesítményeket, eszközöket, vagyonelemeket, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel érintett egyéb hulladékgazdálkodási létesítményt üzemeltetni,
- i) a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő ügyfélszolgálatot működtetni,



j) évente legalább 1 alkalommal gondoskodni a lomtalanítás megszervezéséről és a lomtalanítás során a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket ellátó Koncessziós Társaságnak átadott vagy közterületre helyezett lomhulladék átvételéről, összegyűjtéséről, elszállításáról,

k) törekedni arra, hogy az elkülönített hulladékgyűjtési rendszert több hulladékáramra kialakítsa, és azt, valamint a lomtalanítást házhoz menő gyűjtésként szervezze meg, és

l) törekedni arra, hogy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket körébe tartozó hulladék a képződés helyétől az elérhető leggazdaságosabb módon és legrövidebb időn belül kerüljön hasznosító vagy ártalmatlanító létesítménybe,

m) az Ügyfelek személyes adatainak kezelését a vonatkozó jogszabályokra, különösen az Infotv.-re figyelemmel és az általa kiadott Adatkezelési szabályzat alapján végezni. A Koncessziós Társaság saját adatkezelési szabályzat szerint működik. A Területi Szolgáltató Adatkezelési Szabályzata az ÁSZF 7. mellékletét képezi. A Területi Szolgáltató a hulladékkezelési közszolgáltatás részeként felmerülő koncesszori alvállalkozói feladati ellátása során a MOHU Zrt.-vel a feladatellátáshoz szükséges adatokat megosztja.

### **3.1.2 A KONCESSZIÓS TÁRSASÁG JOGOSULTSÁGAI**

A Koncessziós Társaság jogosult:

a) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőkethez kapcsolódó bármely tevékenységre Koncesszori Alvállalkozó bevonására, továbbá

b) az Ingatlanhasználótól a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket keretében végzett szolgáltatás ellentételezéseként a vonatkozó hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjra,

c) a b) pontban részletezett díj késedelmes fizetése esetén a késedelmi kamatot, valamint a fizetési felszólítással kapcsolatosan felmerült költségeinek Ügyfél általi megtérítésére.

## **3.2. TERÜLETI SZOLGÁLTATÓK JOGOSULTSÁGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI**

### **3.2.1 TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI**

A Területi Szolgáltató köteles:

a) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket zavartalan ellátását, a vonatkozó Jogsabályokban, illetve a Koncessziós Társasággal létesített szerződésben foglaltak szerint biztosítani, továbbá

b) az a) ponton belül a Természetes Személyek számára nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket a hatályos Jogsabályokban előírt követelményeknek megfelelő színvonalon elvégezni olyan módon, hogy a közfeladat ellátásának műszaki tartalma egy magyarországi településen sem eredményezhet visszalépést a Ht. 92.§/B pontjára figyelemmel a 2023. július 1-jét megelőző időszakhoz képest a szolgáltatás tartalmát összességében értékelve,

c) az ingatlanhasználók vegyes települési hulladékát házhoz menően, gyűjtőpontról, illetve lomtalanítás során begyűjteni (a hulladékokat tartalmazó, ürítésre előkészített, szállítóeszközhöz rendszeresített gyűjtőedények rendszeres ürítése, a hulladékok átvétele és elszállítása a Koncessziós Társaság által megjelölt Létesítményekbe),



d) a gazdálkodó szervezetnek nem minősülő ingatlanhasználók elkülönítetten gyűjtött hulladékát házhoz menően, gyűjtőpontról, illetve hulladékgyűjtő szigetekről begyűjteni (a hulladékokat tartalmazó, ürítésre előkészített, szállítóeszközhöz rendszeresített gyűjtőedények ürítése, a hulladékok átvétele és elszállítása a Koncessziós Társaság által megjelölt Létesítményekbe),

e) a jelen Területi ÁSZF-ben hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőkhöz kapcsolódó további tevékenységeket és – témaköröket definiálni, különös tekintettel a lomtalanítás menetére, valamint gyűjtőedény használatának, tulajdonlásának és rendelkezésre bocsátásának szabályaira, további díjjal nem fedezett szolgáltatások szabályozására, az ellenőrzés szabályozására,

f) a jelen Területi ÁSZF-ben szabályozott további tevékenységeket elvégezni, különös tekintettel a zöldhulladékok és háztartási lomhulladékok gyűjtésére,

g) az Fgytv.-ben foglaltaknak megfelelő Ügyfélszolgálat működtetni,

h) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőkhöz kapcsolódó tevékenységeket a Koncesszori Alvállalkozói jogviszonyt biztosító szerződésében foglalt szolgáltatási területébe tartozó minden érintett település belterületén elvégezni, és jelen Területi ÁSZF-jében meghatározni a közigazgatási határon belül az egyéb – például zártkerti vagy csak időszakosan, eseti jelleggel használt – ingatlanok esetén nyújtott szolgáltatást, a Ht. 92.§/B pontjában foglaltak teljesülésének sérelme nélkül biztosítani,

i) az Ügyfél – hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőkhöz kapcsolódó tevékenységek keretében igénybe vett szolgáltatás tartalmának módosítása tárgyában kezdeményezett – írásos megkeresése alapján, azt 15 napos ügyintézési határidővel figyelembe venni a jogszabályi előírásokkal összhangban, továbbá köteles az Ügyfél saját adatairól információt, tájékoztatást adni, ideértve az Ügyfél díjfizetéseit és hátralékait összesítő szerződéses folyószámla egyenlegét is,

j) a hozzá beérkező iratokat az Ltv. vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően kezelni.

### **3.2.2 TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGAI**

A Területi Szolgáltató jogosult:

a) rendszeresített gyűjtőjárművel megközelíthetetlen, vagy biztonságosan nem megközelíthető ingatlanok esetén a házhoz – konkrét ingatlanhoz – menő gyűjtés helyett meghatározni egy biztonságosan megközelíthető gyűjtőponton történő gyűjtést, ahová az ingatlanhasználó kötelessége a hulladék kihelyezése. A gyűjtés lebonyolításáról és az ügyfelet érintő feladatokról a Területi Szolgáltató a szolgáltatásra történő bejelentkezéskor – illetve azt követően bármely változás alkalmával a jelen Területi ÁSZF-ben megjelölt módon – az Ügyfelet értesíteni köteles, továbbá

b) tulajdonosi felhatalmazás nélkül is elfogadni az ingatlan tényleges használójának szolgáltatás igénybevételevel kapcsolatos kérelmét, bejelentését, amennyiben a használat jogszerűsége igazolt,

c) Ügyfeleknél megjelölt felhasználási helyen a gyűjtéssel és gyűjtőedénnyel kapcsolatban helyszíni ellenőrzéseket végezni.



### **3.3 AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI**

#### **3.3.1. AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL KÖTELEZETTSÉGEI**

##### 3.3.1.1 ÁLTALÁNOS IGÉNYBEVÉTELHEZ KAPCSOLÓDÓ

Az Ingatlanhasználó köteles:

- a) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást igénybe venni, továbbá,
- b) tudomásul venni, hogy a közös tulajdonban álló ingatlan esetében az egy háztartásban életvitelszerűen élő tulajdonosok, a közös használatban álló ingatlan esetében, az ingatlanban életvitelszerűen élő használók, illetve birtokosok felelőssége a szolgáltatással kapcsolatban egyetemleges,
- c) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásra vonatkozó hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megfizetése rá nézve teljes mértékben kötelező függetlenül attól, hogy a szolgáltatást milyen mértékben veszi igénybe,
- d) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat a Koncessziós Társaság vagy megbízottja által kibocsátott számlában szereplő határidőben kiegyenlíteni,
- e) késedelmes fizetés esetén a Koncessziós Társaság késedelmi kamatot, valamint a fizetési felszólítással kapcsolatosan felmerült költségeit megfizetni,
- f) az ingatlan tulajdonosa minden esetben ingatlanhasználónak – és így a kötelező szolgáltatás alanyának – minősül, addig az időpontig míg saját maga vagy meghatalmazottja, az ingatlan új tulajdonosa vagy az ingatlan használatának jogosultja az ingatlan feletti rendelkezési jog átruházását igazoló dokumentumot – birtokbaadási jegyzőkönyv, bérleti szerződés stb. – be nem mutatja a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálatán,
- g) természetes és nem természetes személy ingatlanhasználóként, amennyiben az szükséges, az illetékes hatósággal, önkormányzattal közterület használati szerződést kötni, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó települési hulladékának elszállítása és kezelése céljából, figyelembe véve, hogy annak hiánya közigazgatási eljárást vonhat maga után,
- h) a közterület-használati hozzájárulás jogosultjaként egyedi szerződést kötni a Területi Szolgáltatóval a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó települési hulladékának elszállítására és kezelésére a Területi Szolgáltató ÁSZF-je alapján,
- i) a megrendelés során kitöltött, csatolt vagy bemutatott dokumentumokban megadott adatok pontosságáért és hitelességéért felelősséget vállalni.

##### 3.3.1.2 IGÉNYBEVÉTEL FELTETÉLEINEK BIZTOSÍTÁSÁHOZ KAPCSOLÓDÓAN

Az ingatlanhasználó köteles:

- a) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység során a tevékenység ellátásához a megfelelő feltételeket biztosítani,



b) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységre a Területi Szolgáltatónál bejelentkezni, valamint együttműködni a Területi Szolgáltatóval a szolgáltatás ellátása érdekében,

c) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére kötelezett ingatlan tulajdonosaként vagy – amennyiben az érintett ingatlan tényleges tulajdonosának, illetve azt valamilyen jogcímen használójának a személye eltér egymástól – az ingatlan használójaként (pl. tulajdonos, bérlő, vagyongazdálkodó, üzemeltető, egyéb használó stb.) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére irányulóan a tulajdonos vagy az ingatlan használója a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban jogosult eljárni a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálatán a használati jogviszony igazolása mellett (ingatlan használatát igazoló dokumentum pl.: bérleti szerződés, használati megállapodás),

d) ha a természetes személy ingatlanhasználóként a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére kötelezetté válik, a kötelezetté válást követő 15 napon belül bejelentést kell tennie a jelen Területi Szolgáltatói ÁSZF részeként kiadásra kerülő **8. sz. mellékletben** található **01** formanyomtatvány szerinti tartalommal,

e) ha nem természetes személy ingatlanhasználóként, vagy egyéni vállalkozó ingatlanhasználóként a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére kötelezetté válik, a kötelezetté válást követő 15 napon belül bejelentést tenni a Területi Szolgáltatónak ÁSZF részeként kiadásra kerülő **8. sz. mellékletben** található **01** formanyomtatvány szerinti tartalommal,

f) amennyiben a gyűjtéshez használt gyűjtőedényt a Területi Szolgáltató biztosítja a Természetes személy Ügyfél számára, úgy bejelenteni köteles a Területi Szolgáltatónak az ingatlanon lakók vagy ott rendszeresen tartózkodók számának változását és abból adódóan az ingatlanon várhatóan keletkező települési vegyes hulladék mennyiségére kiható változását, a változást követő 15. napon belül a ÁSZF részeként kiadásra kerülő **8. sz. mellékletben** található **02** számú formanyomtatvány szerinti tartalommal:

A Ht. vonatkozó rendelkezései értelmében az ingatlanhasználó köteles a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység során a tevékenység ellátásához a megfelelő feltételeket biztosítani, mely kötelezettség részét képezi a közszolgáltatás elvégzéséhez szükséges megfelelő szabványú edényzet biztosítása.

A Miskolci Regionális Hulladékgazdálkodási Önkormányzati Társulás, valamint a Miskolc Térségi Konzorcium korábbiakban sikeresen pályázott hulladékgyűjtő edényzetek beszerzésére, mellyel összefüggésben Területi Szolgáltató a fenti tulajdonosoktól kapott felhatalmazás alapján **a fennálló készlet erejéig** meghatározott típusú és méretű edényzetek osztását végzi természetes és nem természetes személyek számára is.

A természetes személyek által igényelhető méretet az adott ingatlanon várhatóan keletkező települési vegyes hulladék mennyisége és az ingatlanon életvitelszerűen tartózkodó személyek száma határozza meg, melytől függően természetes személyek számára a következő ürmértékű edények biztosíthatóak:

Települési vegyes (kommunális) edények esetében:

60 liter  
120 liter  
240 liter

Szelektív hulladékgyűjtő edények esetében:

120 liter



Azon edények, melyek nem a Társulás vagy a Miskolc Térségi Konzorcium tulajdonát képezik térítési díj megfizetése ellenében a jelen Területi ÁSZF 3. számú mellékletében meghatározott díjtételek szerint igényelhetők.

Az előzetesen a fentiek alapján megállapított űrmértéktől való eltérésre kizárólag abban az esetben van lehetőség, amennyiben ingatlanhasználó kétséget kizáróan bizonyítja, hogy az adott ingatlanban egyedül él és a keletkezett hulladék mennyisége alacsonyabb a korábbiakban megállapítottnál.

A Miskolci Regionális Hulladékgazdálkodási Önkormányzati Társulás, valamint a Miskolc Térségi Konzorcium közös közbeszerzés keretében beszerzett 20.000 db 240 liter űrmértékű zöldhulladékgyűjtő edényt, melyet Területi Szolgáltató a jelen ÁSZF 4. számú mellékletében foglalt települések ingatlanhasználói részére a fennálló készlet erejéig biztosít az ingatlanhasználók részére.

Az ügyfelek kérhetik az edényzetek kiszállítását, melynek díját a jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

g) amennyiben a gyűjtéshez használt gyűjtőedényt a Területi Szolgáltató biztosítja a nem Természetes személy vagy egyéni vállalkozó Ügyfél számára, úgy bejelenteni köteles a Területi Szolgáltatónak az ingatlanon lakók vagy ott rendszeresen tartózkodók számának változását és abból adódóan az ingatlanon várhatóan keletkező települési vegyes hulladék mennyiségére kiható változását, a változást követő 15. napon belül a ÁSZF részeként kiadásra kerülő **8. sz. mellékletben** található **02** számú formanyomtatvány szerinti tartalommal:

A Ht. vonatkozó rendelkezései értelmében az ingatlanhasználó köteles a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység során a tevékenység ellátásához a megfelelő feltételeket biztosítani, mely kötelezettség részét képezi a közszolgáltatás elvégzéséhez szükséges megfelelő szabványú edényzet biztosítása.

A Miskolci Regionális Hulladékgazdálkodási Önkormányzati Társulás, valamint a Miskolc Térségi Konzorcium korábbiakban sikeresen pályázott hulladékgyűjtő edényzetek beszerzésére, mellyel összefüggésben Területi Szolgáltató a fenti tulajdonosoktól kapott felhatalmazás alapján a fennálló készlet erejéig meghatározott típusú és méretű edényzetek osztását végzi természetes és nem természetes személyek számára is.

Az igényelhető méretet az adott ingatlanon várhatóan keletkező települési vegyes hulladék mennyisége határozza meg, melytől függően a nem természetes személyek által a következő űrmértékű edények igényelhetők:

Települési vegyes (kommunális) edények esetében:

120 liter  
240 liter  
770 liter  
1100 liter

Szelektív hulladékgyűjtő edények esetében:

120 liter  
240 liter  
770 liter



Azon edények, melyek nem a Társulás vagy a Miskolc Térségi Konzorcium tulajdonát képezik térítési díj megfizetése ellenében a jelen Területi ÁSZF 3. számú mellékletében meghatározott díjtételek szerint igényelhetők.

Az előzetesen a fentiek alapján megállapított úrmértéktől való eltérésre kizárólag abban az esetben van lehetőség, amennyiben ingatlanhasználó kétséget kizáróan bizonyítja, hogy az adott ingatlanban a keletkezett hulladék mennyisége alacsonyabb a korábbiakban megállapítottnál.

Az ügyfelek kérhetik az edényzetek kiszállítását, melynek díját a jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

h) amennyiben a gyűjtéshez saját gyűjtőedényt használ, úgy az gyűjtőedény méretében bekövetkezett esetleges váltást bejelenteni,

i) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében igénybe vett szolgáltatás igénybevételének bejelentésekor, valamint a szolgáltatás vagy adatainak változása esetén, a Területi Szolgáltatónak megadni adatait (ÁSZF részeként kiadásra kerülő **8. sz. mellékletben** található **01** formanyomtatvány szerinti tartalommal),

j) a használatában lévő ingatlan kapcsán a felmerülő adatváltozásokat 15 napon belül a Területi Szolgáltatónak – Szüneteltetés esetén legkésőbb az Újraindításkor – bejelenteni. Amennyiben bejelentését elmulasztja, úgy a Területi Szolgáltató jogosult nyilvántartási kötelezettségének teljesítése érdekében az adatszolgáltatás, bejelentés elmulasztása miatt felmerült költségeit (postaköltség, tulajdoni lap lekérdezésének költsége...stb.) az Ügyféltől követelni,

k) amennyiben a Területi Szolgáltató értesíti az Ügyfelet, miszerint az Ügyfél ingatlana rendszeresített gyűjtőjárművel megközelíthetetlen, vagy biztonságosan nem megközelíthető, valamint a Területi Szolgáltató erre tekintettel a házhoz – konkrét ingatlanhoz – menő gyűjtés helyett meghatároz egy biztonságosan megközelíthető gyűjtőpontot, úgy hulladékát ott elhelyezni.

### 3.3.1.3 BEGYŰJTÉSHEZ KAPCSOLÓDÓAN

Az Ingatlanhasználó köteles:

a) az általa használt ingatlan területén képződő települési hulladékot elkülönítetten gyűjti, és azt a jelen Területi ÁSZF-ben meghatározottak szerint – ideértve az esetleges kivételeket – a Területi Szolgáltatónak átadni, továbbá

b) a közterület-használati hozzájárulás jogosultja kivételével a házhoz menő elkülönített gyűjtéssel érintett területeken a gazdálkodó szervezetnek nem minősülő Ingatlanhasználó a Területi Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott, vagy saját tulajdonú gyűjtőedényben vegyes hulladéktól elkülönítve gyűjtött, a jelen Területi ÁSZF-ben meghatározottaknak megfelelően a települési hulladék részét képező papír, műanyag és fém hulladékát a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében a Területi Szolgáltató részére külön díjazás nélkül átadni, valamint amennyiben a Területi Szolgáltató házhoz menő zöldhulladék begyűjtést biztosít, úgy ezen anyagáramnál is a jelen Területi ÁSZF 5. számú mellékletében meghatározottak szerint eljárni,

c) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység házhoz menő begyűjtési tevékenységét – a Területi Szolgáltatóval kötött egyedi szerződés eltérő rendelkezése hiányában – a jelen Területi ÁSZF-ben meghatározott gyakorisággal igénybe venni és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladékait a Területi Szolgáltató részére átadni,



- d) amennyiben a Területi Szolgáltató saját maga vagy meghatalmazottja révén a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási részvevő részére hulladékgyűjtő gyűjtőedényt bocsát rendelkezésre, úgy azt átvenni és a birtokbavételt aláírásával igazolni továbbá a jelen Területi ÁSZF-ben megfogalmazottak szerint eljárni,
- e) a gyűjtéshez használt – ideértve a saját tulajdonú – gyűjtőedény tekintetében a Területi Szolgáltató által az gyűjtőedény azonosítására szolgáló jelzés elhelyezését tűrni, a jelzést nem megrongálni és minden tőle elvárhatót megtenni, hogy a jelzés eredeti funkcióját be tudja tölteni,
- f) ha a Területi Szolgáltató a szolgáltatáshoz gyűjtőedényt biztosít és azt a jelen Területi ÁSZF-ben meghatározott kiszállítási díj megfizetése ellenében kiszállítja az ingatlanhasználónak, amennyiben a megrendelt gyűjtőedény kiszállítását az ingatlanhasználó visszamondja a Területi Szolgáltató jogosulttá válik az ebből eredő többletköltségeit az ingatlanhasználóval megfizettetni,
- g) gyűjtőedény sérülése esetén a jelen Területi ÁSZF 4. számú mellékletében foglaltak az irányadóak,
- h) Ügyfél saját tulajdonú gyűjtőedénnyel a Szolgáltatásban kizárólag abban az esetben vehet részt, amennyiben az igénybe venni kívánt gyűjtőedény a Területi Szolgáltató gyűjtéshez rendszeresített célgépjárművel begyűjthető és a gyűjtőedény megfelel a vonatkozó MSZ EN-840 számú szabványsorozatnak,
- i) amennyiben az Ügyfél által használt saját tulajdonú gyűjtőedény a h) pontban foglaltaktól eltér, úgy az gyűjtőedény ürítése közben esetlegesen bekövetkező kárért a Területi Szolgáltató nem vállal felelősséget, valamint a Területi Szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás esetleges megtagadása, amennyiben azt munkavédelmi vagy vagyonvédelmi szempontok indokolják,
- j) amennyiben saját tulajdonú gyűjtőedényének sérülését megjavítja, új gyűjtőedény beszerzése helyett, köteles azt úgy elvégezni, hogy annak mozgathatósága, azonosíthatósága és üríthetősége szempontjából eredeti állapotát tükrözze, ellenkező esetben a Területi Szolgáltató annak ürítését megtagadhatja, dolgozóinak biztonsága, valamint vagyonvédelem érdekében,
- k) gondoskodni az általa birtokba vett hulladékgyűjtő edény(ek) rendeltetésszerű használatáról, őrzéséről, rendszeres tisztán tartásáról, fertőtlenítéséről, valamint környezetük tisztán tartásáról,
- l) a hulladék gyűjtése során megfelelő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a hulladék mások életét, testi épségét, egészségét és jó közérzetét ne veszélyeztesse, a természeti és épített környezetet ne szennyezze, a növény- és állatvilágot ne károsítsa, a közrendet és a közbiztonságot ne zavarja, és az ingatlanán keletkező hulladék mennyiségét alacsony szinten tartsa,
- m) a vegyes hulladékát a Területi Szolgáltató által a jelen Területi ÁSZF-ben meghatározott, elkülönítetten gyűjtendő települési hulladéktól elkülönítve a Területi Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott, vagy saját tulajdonú gyűjtőedényben (zsákos gyűjtés esetén hulladékgyűjtő zsákban) gyűjteni, és azt a Területi Szolgáltató részére a jogszabályokban meghatározottak szerint átadni – a 3.3.1 b) és 3.3.2 c) alpontokban foglaltak figyelembevételével,
- n) a veszélyes hulladékokat a nem veszélyes települési hulladékoktól elkülönítve gyűjteni,
- o) az átvett gyűjtőedény(ek)e)t – ideértve a zsákos gyűjtés esetén a hulladékgyűjtő zsákot –, továbbá az gyűjtőedény nélkül gyűjtött hulladékokat (pl.: összekötözött faágak) –és a hulladék elszállítása céljából a Területi Szolgáltató által megjelölt időpontban, a közterületen, a gyűjtést végző gépjárművel megközelíthető és ürítésre alkalmas helyen elhelyezni,



p) az gyűjtőedényben kihelyezhető hulladék maximális súlyát, gyűjtőedénybe kihelyezhető hulladékok típusait jelen Területi ÁSZF 5. számú melléklete tartalmazza, amit az Ügyfél köteles betartani. Ennek megszegéséből eredő minden felelősség az ingatlanhasználót terheli, ebben az esetben az ingatlanhasználó kötelezettsége az előírásoknak megfelelő állapot visszaállítása.

### **3.3.2. AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL JOGOSULTSÁGAI**

Az Ügyfél jogosult:

a) szolgáltatásmódosítást kezdeményezni és bejelenteni a Területi Szolgáltató felé, amennyiben az ingatlanon a korábban becsült települési vegyes hulladék mennyisége emelkedett, vagy esetlegesen csökkent,

b) saját adatairól információt, tájékoztatást kérni, ideértve a díjfizetéseit és hátralékait összesítő folyószámla egyenlegét is,

c) a 3.3.1.3 b) pontban nem szabályozott egyéb esetekben a természetes személy Ügyfél az általa elkülönítetten gyűjtött hulladékait hulladékgyűjtő pontra, átvételi helyre vagy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladékot befogadni képes hulladékudvarba szállíthatja, és ott a jogosultnak átadhatja, vagy a hulladékgyűjtő szigeteken található gyűjtőedényben elhelyezheti, a Területi Szolgáltató honlapján közzétettek, vagy a jelen Területi ÁSZF szerint,

d) az ingatlan időszakos használata, vagy annak lakatlansága és olyan esetekben amikor az ingatlanon bizonytalan ideig senki sem tartózkodik sem jelent mentességet a díjfizetési kötelezettség alól, azonban az Ügyfeleknek lehetőségük van a még tulajdonban lévő lakatlan ingatlanok vonatkozásában szüneteltetni a hulladékszállítási szolgáltatást, melynek részletszabályait a 4.3 pont tartalmazza,

e) az Ügyfelet nem terheli a díjfizetési kötelezettség az olyan beépítetlen ingatlana tekintetében, ahol senki sem tartózkodik és ezért ott települési vegyes hulladék nem keletkezik. Az Ügyfél írásbeli kérésére a 4.3 pontban írtak szerint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet a Területi Szolgáltató szüneteltetheti, amennyiben az Ügyfél a szüneteltetés feltételeit a jelen Területi ÁSZF-ben meghatározottak szerint hitelt érdemlően igazolja,

f) a szolgáltatás ellátásához kapcsolódóan a Területi Szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálat felé a jelen Területi ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően jelzéssel élni.

### **3.3.3 TÁRSASHÁZAK, TÁRSASHÁZI ÜGYFELEKRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK**

A 3.3.1 és 3.3.2 pontban foglaltakon túl,

a) társasházi ingatlanhasználók esetén a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet a Társasház veszi igénybe társasházi előfizetőként.

b) közös gyűjtőedényekre vonatkozó díjösszeg egyes lakásokra történő felosztásáról, annak szempontjairól kizárólag a lakóközösség dönt. A Thtv. szerint a közösség egészét terhelő kötelezettség teljesítéséért a tulajdonostársak tulajdoni hányaduk arányában – vagy a szervezeti-működési szabályzatban eltérően meghatározott mérték szerint felelnek,

c) a társasházaknak hatályos szervezeti-működési szabályzattal kell rendelkeznie,



d) a társasház szervezeti-működési szabályzatának tartalmaznia kell a tulajdonostárs külön tulajdonán belül nem mérhető közüzemi és más szolgáltatások díjának (pl. hulladékszállítás) elszámolására és megfizetésére vonatkozó részletes szabályokat,

e) 3.3.1.2 c) alpontja helyett társasházi előfizető esetében a szolgáltatás igénybevételére történő bejelentkezés – és/vagy a jelen Területi ÁSZF-ben szabályozott szerződéskötés – ügyében a közös képviselő jogosult eljárni,

f) közös képviselő által beküldött igénybejelentő vagy hulladékszálítási szerződésben csak az igényelt és/vagy szerződött gyűjtőedények méretét és számát kell feltüntetni, az egyes ingatlanok tulajdonviszonyaiban bekövetkezett változással, a belső felosztás módosításával kapcsolatban, a társasháznak nincs bejelentési kötelezettsége a Területi Szolgáltató felé, tekintve, hogy a szerződött fél a társasház, ún. társasházi előfizetőként,

g) amennyiben a társasházi előfizető egy összegben fizeti a hulladékszálítási díjat a Koncessziós Társaság részére, a számlázott díj a társasházon belül a lakóközösség döntésének megfelelően kerül felosztásra és a közös képviselő által, a közös költség részeként beszedésre az egyes lakástulajdonosok között,

h) társasházi előfizetőként, a közösségi szolgáltatás miatt csak abban az esetben van lehetőség szüneteltetésre, amennyiben, hivatalos dokumentumokkal igazolják, hogy a társasház építési-bontási munkálatok vagy egyéb igazolt okok miatt a társasház lakatlan,

i) lakásszövetkezet részét képező társasház, ingatlanhasználó esetén a szolgáltatást a lakásszövetkezet, mint Ügyfél veszi igénybe,

j) a társasház a Ht. 91.§ (3) bekezdésére figyelemmel évente írásban tájékoztatja a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket ellátó Koncessziós Társaságot a természetes személy és nem természetes személy ingatlanhasználók társasházon belüli megoszlásáról.

## **4. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KAPCSÁN KELETKEZŐ JOGVISZONY**

### **4.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTTI JOGVISZONY KELETKEZÉSE**

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket keretében végzett szolgáltatás igénybevétele minden – Ht. szerinti – ingatlanhasználó részére kötelező, aki fizetési (vevő) azonosító birtokában Ügyfélnek minősül jelen dokumentum alkalmazásában.

A jogszabályi rendelkezések alapján a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket keretében végzett szolgáltatás igénybevétele és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket keretében végzett szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos szerződéses jogviszonyt az ingatlanhasználó és a Koncessziós Társaság között a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket keretében végzett szolgáltatás igénybevétele, vagy a Koncessziós Társaság hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket keretében végzett szolgáltatás teljesítésére való rendelkezésre állásának ténye hozza létre, írásbeli (papír alapú) szerződés a Koncessziós Társaság és az Ingatlanhasználó között – kivéve az egyedi szerződéseket – nem kerül megkötésre.



Rendelkezésre állásnak minősül, ha a Területi Szolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásba bevont szállítóeszközével a településen irányadó járatterv szerint az ingatlanhasználó ingatlanát érinti (gyűjtőponton is), illetve a szolgáltatást felajánlja. A szolgáltatás felajánlása kétségtől megállapítható, ha bármely szomszédos ingatlan a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásba már bekapcsolódott és az adott ingatlant érintő járatterv, hulladékgyűjtési naptár a Területi Szolgáltató honlapján elérhető.

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos egyedi szerződéseket a Területi Szolgáltató (a Koncesszori Alvállalkozói jogviszonyt biztosító szerződésében foglalt keretek között) jogosult megkötni a jelen Területi ÁSZF-ben foglaltak szerint, ideértve a közterület-használati hozzájárulás jogosultjával létrehozandó (papír alapú) egyedi szerződést is.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos jogviszony alapján a Koncessziós Társaság vállalja, hogy megfelelő minőségben és gyakorisággal a Ht.-ban és az ágazati jogszabályokban meghatározott feltételeknek eleget tevő hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást nyújt, illetve a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás teljesítésére rendelkezésre áll. Koncessziós Társaság ezen kötelezettségeit Koncesszori Alvállalkozói útján teljesíti.

Minden a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételére vonatkozó írásbeli bejelentés (ideértve az gyűjtőedény méretének módosítása, hulladékgazdálkodási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételének szüneteltetése, egyedi szolgáltatás megrendelése, díjkedvezmény stb.), valamint a gyűjtőedények átvétele, azok ürítésre történő kikészítése, illetve a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjfizetés, melyről az ingatlanhasználó és a közös képviselő a Koncessziós Társaságtól vagy annak szerződött partnerétől értesítő levél útján tájékoztatást kap, mind a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételét és elismerését jelenti.

#### **4.1.1 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ÜGYINTÉZÉSE**

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó bármilyen ügyintézés – ideértve az igénybevétel bejelentését, az igénybevétel módjának vagy az ahhoz kapcsolódó adatok módosítását, az igénybevétel szüneteltetését, újraindítását és megszüntetését – csak akkor kezdhető meg, ha az Ügyfél vagy Bejelentő – illetve ezen személyek meghatalmazottja – igazolja:

- személyazonosságát
  - o személyes ügyintézés esetén, a személyazonosság igazolására alkalmas dokumentumok (személyigazolvány, jogosítvány, útlevél) bemutatásával
  - o írásos ügyintézés esetén, a Területi Szolgáltató által rendszeresített vonatkozó formanyomtatványon szereplő adatok kitöltésével és aláírásával
  - o telefonos ügyintézés esetén, a már korábban rögzített adatok ügyintézőnek történő megadásával
  
- eljárási jogosultságát
  - o Természetes személyek esetén:
    - ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása,



- ingatlanhasználói státusszal rendelkezést – vagy a jogszerű használatot – igazoló dokumentumon megjelölt személy – legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazásának bemutatásával,
- Nem természetes személyek esetén:
  - annak bizonyítása, hogy gazdálkodó szervezet nevében jogosult nyilatkozatot tenni (pl.: cégjegyzésre jogosult személytől származó meghatalmazás is nyilatkozat tételre jogosít),
  - ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása.

Minden esetben igaz, hogy használat jogszerűségét igazoló dokumentum (pl.: adásvételi szerződés, bérleti szerződés ...stb.) másolatának benyújtása esetén a Bejelentő vagy Ügyfél jogosult a benyújtott dokumentumban a személyes adatokon és a használatra jogosító rendelkezések kivételével további adatainak kitakarására.

Az egyes ügytípusok ügyintézési módjait (személyes, telefonos, írásos) jelen Területi ÁSZF **4. számú melléklete** szabályozza.

#### **4.1.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK BEJELENTÉSE**

A bejelentés (a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás megrendelése) a Területi Szolgáltatónál tehető meg minden esetben: személyesen, írásban (postai levél, e-mail,). A bejelentéshez az előírt dokumentumok csatolása szükséges.

A bejelentés tartalmi elemeit az 7. sz. mellékletben található formanyomtatvány határozza meg, amely megjelöli a bejelentéshez csatolandó dokumentumokat is. Ezenfelül amennyiben az ingatlan tulajdonosának és tényleges használójának a személye elválik egymástól, úgy a bejelentés során a használat jogszerűségének igazolása szükséges a 4.1.1 pont szerint.

A Területi Szolgáltató az Ügyfelek adatai tekintetében az Adatkezelési szabályzata alapján jár el, mely jelen dokumentum **7. sz. melléklete** és ami elérhető a

<https://mirehu.hu/ugyfelszolgalat/adatvedelem>

oldalon, valamint ügyfélszolgálati irodáján és ügyfélszolgálati pontjain

A Koncessziós Társaság a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevétele szempontjából megkülönböztet:

- a. természetes személy ingatlanhasználót (lakossági ügyfelek);
- b. nem természetes személy ingatlanhasználót (gazdálkodó szervezetek, társasház, lakásszövetkezet, költségvetési szervek, egyéb szervezetek) és egyéni vállalkozó ingatlanhasználót;
- c. a közterület-használati hozzájárulás jogosultját.

Új igénybevitel bejelentése esetén az egyedi szerződések kivételével nem készül írásbeli (papír alapú) szerződés, a Területi Szolgáltató által a Koncessziós Társaság elektronikus adat nyilvántartási rendszeréből kerül nyomtatásra értesítő a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybeviteléről.



### **4.1.3 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG IGÉNYBEVÉTEL BEJELENTÉSÉNEK ELMULASZTÁSA**

Az ingatlanhasználók igénybevételi kötelezettségének, bejelentési kötelezettségének elmulasztása okán sem tagadhatja meg a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megfizetését az, aki a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételére előírt kötelezettségeit nem teljesíti, feltéve, hogy részére a Területi Szolgáltató

- a) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást felajánlja és
- b) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás teljesítésére rendelkezésre áll,

Az igénybevételi és díjfizetési kötelezettség az ingatlan birtokba, használatbavételének napjával keletkezik. Mindaddig a korábbi ingatlanhasználó a számlafizetésre kötelezett, amíg az ingatlanhasználó a változást be nem jelenti. A bejelentéssel és a szükséges okiratok bemutatásával számlakorrekcióra kerülhet sor, melynek kapcsán a 3.3.1.2 i) alpontjában foglaltak alapján kell eljárni.

## **4.2 ADATVÁLTOZÁSOK**

Az ingatlanhasználó 15 napon belül köteles a Területi Szolgáltatónak bejelenteni, ha a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételére kötelezetté válik, vagy igénybevételi kötelezettsége megszűnik (a továbbiakban: változás bejelentése).

A határidőn túli bejelentés vagy a bejelentés elmulasztása esetén a mulasztó ingatlanhasználó felel a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megfizetéséért, amennyiben az ingatlan tulajdonosának és tényleges használójának személye eltér, úgy a tulajdonos.

Elmulasztott bejelentés esetén az Ügyfél, a számára hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében elvégzett szolgáltatások esetén, visszatérítésre nem jogosult.

Változás bejelentése esetén az igénybevételi kötelezettség keletkezését vagy megszűnését bizonyító okiratok másolatát a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálati elérhetőségein szükséges benyújtani. A Területi Szolgáltató a dokumentumokból nyilvántartásában rögzíti a változás jogcímét, az ingatlan adatait, a Ht. 38. § (3) bekezdésben foglalt adatokat, valamint a változás időpontját.

### **4.2.1 TÁRSASHÁZI KÖZÖS KÉPVISELŐ VÁLTOZÁSA**

Amennyiben egy társasház közös képvisellete változik, úgy a változást be kell jelenteni a Területi Szolgáltató részére. A változások rögzítésének feltétele a közös képviselő megválasztásáról, - ahol a közös képviselést az Intézőbizottság elnöke látja el az erre vonatkozó és kijelöléséről/megválasztásáról - szóló társasházi közgyűlés jegyzőkönyve és/vagy hivatalos megbízó és elfogadó nyilatkozat, amely egyértelműen bizonyítja a változás tényét és az új közös képviselő személyazonosságát.

### **4.2.2 INGATLANHASZNÁLÓ VÁLTOZÁS:**

Ingatlanhasználó személyében történt változás esetén az ügyintézés feltételei:

- 4.1.1. pontban meghatározottak



- 8. sz. mellékletben található 02. számú formanyomtatvány tartalmának megfelelő dokumentum kitöltése

Akár az új, akár a korábbi ingatlanhasználó intézi az átírást, a fenti dokumentumok mellett az átírás elvégezhető, a benyújtott dokumentumokon feltüntetett birtokba adási dátummal.

Ügyfél elhalálása esetén amennyiben az új Ügyfélnek ingatlanhasználói státusza vagy az ingatlan használatának jogszerűsége még nem igazolható abban az esetben halotti anyagkönyvi kivonat másolatának benyújtásával ügyfélmódosítás kezdeményezhető a jelen Területi ÁSZF-ben foglaltak alapján.

#### 4.2.3 LEVELEZÉSI/ÉRTESÍTÉSI CÍM VÁLTOZÁSA

Amennyiben Ügyfél levelezési és/vagy értesítési címe, illetve elérhetősége változik, úgy a változást rögzíteni szükséges a Területi Szolgáltató által kezelt nyilvántartásban. A változás bejelentése személyesen, írásban (postai levél, e-mail) történhet.

### 4.3 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás egyhuzamban legfeljebb fél év időtartamra szüneteltethető azon az ingatlanon, amelynek használója azon legalább 30 napig nem tartózkodik, és emiatt ott hulladék nem keletkezik.

Az Ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység és ezáltal, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj fizetésének, szüneteltetésére jogosult, ha:

- az ingatlant 30 napot meghaladó időszakban nem lakja,
- az ingatlant egyéb módon (bérbeadás, szívességi lakáshasználat, bármilyen egyéb hasznosításra) nem használja,
- az ingatlanon hulladék nem keletkezik, illetve
- díjhátraléka nincs.

A szüneteltetés meghosszabbítására vonatkozó igény legkésőbb 30 nappal a szüneteltetés leteltét megelőzően – a szüneteltetésre vonatkozó igény bejelentésének szabályai szerint – újra kezdeményezhető. Kezdeményezés hiányában a szolgáltatás, a szüneteltetés előtti feltételekkel, újraindul.

Az Ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó igényét a **8. mellékletben található 05 formanyomtatvány** szerinti tartalom megadásával, a Terület Szolgáltató által rendszeresített formanyomtatványon köteles bejelenteni a Területi Szolgáltatónak annak Ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül személyesen vagy írásban. A megjelölt formanyomtatványon az Ügyfél köteles a szüneteltetés tényét nyilatkozattal alátámasztani, igazolni. A formanyomtatványt a szünetelés kívánt kezdő időpontja előtt legalább 30 nappal megelőzően szükséges beadni, megjelölve a kívánt szünetelés időtartamát, amely fél évnél hosszabb nem lehet.

Szüneteltetést csak teljes hónapra lehet kérni, legkorábban a tárgy hónapot követő hónap első napjától. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás szünetelésének beállítására visszamenőlegesen nincs lehetőség.

Szüneteltetés egy számlázási ciklusban egyszer kérhető.



A szüneteltetési ideje alatt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység részeként biztosított egyéb szolgáltatások (lomtalanítás, zöldhulladék szállítás, elkülönített hulladék szállítás, komposztáló igénylése) nem vehetők igénybe.

A szüneteltetés időtartamáról a Területi Szolgáltató az Ingatlanhasználót a szüneteltetés nyilvántartásban való rögzítésével egyidejűleg írásban tájékoztatja.

Ha a szünetelés feltételeiben, (miszerint az ingatlanon használója nem tartózkodik) változás következik be, az Ingatlanhasználó/Ügyfél ezt írásban haladéktalanul köteles a Területi Szolgáltatónak bejelenteni, aki az adatszolgáltatás keretében a változásról a Koncessziós Társaságot értesíti.

Területi Szolgáltató által biztosított gyűjtőedény, vagy gyűjtőedény bérbeadása esetén sem a Koncessziós Társaság, sem a Területi Szolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás szünetelése esetén az gyűjtőedényt nem szállítja el az ingatlanhasználótól, így az a szünetelés időtartama alatt – bérelt gyűjtőedény esetén, a gyűjtőedény bérleti díjfizetési kötelezettség fennmaradása mellett – az Ügyfélnél/Ingatlanhasználó birtokában marad, amelyért az Ügyfél/Ingatlanhasználó kártérítési felelősséggel tartozik.

Az ingatlanhasználó a szüneteltetés időszakában is köteles gondoskodni a birtokában, használatában lévő hulladékgyűjtő gyűjtőedény tisztántartásáról, tárolásáról, őrzéséről, amennyiben az nem saját tulajdonában van.

A szünetelési időszak lejártával a szolgáltatás újraindul, a Területi Szolgáltató átadja a nyilvántartásában rögzített fogyasztási adatokat a számlázást végző Koncessziós Társaság részére. A Területi Szolgáltató jogosult a szüneteltetés feltételeinek fennállását ellenőrizni.

Amennyiben az ellenőrzés során azt tapasztalja, hogy a szüneteltetés feltételei már nem állnak fenn, ugyanakkor azt az Ügyfél nem jelentette be, úgy – hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatási kötelezettségének ellátására tekintettel – jogosult a szüneteltetést megszüntetni, a megszüntetéséről az Ügyfelet értesíteni, és a Koncessziós Társaságot értesíteni akként, hogy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj a szüneteltetés Ügyfél általi bejelentésének időpontjáig visszamenőlegesen kiszámlázásra kerülhet. Továbbá újabb szüneteltetési igényt az elkövetkezendő 1 évben nem kérelmezhet az ingatlanhasználó.

Gazdálkodó szervezet akkor szüneteltetheti a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet, ha a tevékenysége igazolhatóan szünetel, vagy valamely telephely (fióktelep) vonatkozásában a tevékenység szüneteltetve van, illetőleg az időszakos tevékenység vagy működés egyéb hitelt érdemlő módon igazolható.

A gazdálkodó szervezetek vonatkozásában a Területi Szolgáltató jogosult vélelmezni, hogy a gazdálkodó szervezet minden, a nyilvántartásba bejegyzett használatban lévő ingatlan vonatkozásában - székhelyén, illetve telephelyein (fióktelepen) - folytat gazdasági tevékenységet.

Az az ingatlanhasználó, akinek ingatlanán települési hulladék keletkezik, de az ingatlana egyidejűleg gazdálkodó szervezet cégnyilvántartásban bejegyzett székhelyéül, telephelyéül vagy fióktelepéül is szolgál, köteles a települési hulladékát a gazdálkodó szervezetnek az ingatlanon folytatott gazdasági tevékenysége során keletkezett települési hulladéktól elkülönítetten gyűjteni és arra a szolgáltatást igénybe venni.



#### **4.4 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN IGÉNYBEVETT SZOLGÁLTATÁS ÚJRAINDÍTÁSA**

Amennyiben a szünetelés időtartama alatt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladék kerül kihelyezésre, úgy az Ingatlanhasználó/Ügyfél egyidejű értesítése mellett a Területi Szolgáltató a hulladékot elszállítja, ennek megfelelő díj számlázására vonatkozó adatot a Területi Szolgáltató átadja a Koncessziós Társaságnak, az Ingatlanhasználó/Ügyfél pedig köteles a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat megfizetni.

Amennyiben az Ügyfél által megnevezett felhasználásihelyen a szünetelés körülményei megváltoztak, lehetőség van a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételenek újraindítására.

A Bejelentő személy beazonosítását és ügyben történő eljárási jogosultságának igazolását követően az újraindítás feltétele az ingatlanhasználói minőség vagy az ingatlan jogszerű használatának igazolása.

#### **4.5 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MEGSZÜNTETÉSE**

Az Ügyfél/Ingatlanhasználó az általa kötelezően igénybe veendő hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételeit írásban megszüntetheti, amennyiben ingatlanhasználói minősége megszűnt.

A megszüntetés iránti kérelem Természetes személyek és nem természetes személyek esetén a **8. sz. melléklet**ben található **06.** számú formanyomtatványok szerinti tartalommal benyújtható a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül.

Amennyiben a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételenek bejelentéséhez a Területi Szolgáltató együttes kérelmet írt elő, mely mellékelésre került, úgy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételenek megszüntetésére is ekként kerülhet sor.

A megszüntetés feltétele az ingatlanhasználói minőség megszűnését, elköltözést igazoló dokumentumok bemutatása, illetve azon indokok írásos rögzítése, amelyek alátámasztják a megszüntetés jogosságát, az ingatlan lakatlanságát, a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül.

### **5. DÍJAK ÉS SZÁMLÁZÁS**

Jelen 5. fejezet a Koncessziós Társaság üzletszabályzata számlázásra vonatkozó fejezetének ismertetése.

#### **5.1 KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ**

Az ingatlanhasználónak a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység ellátásáért hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat kell fizetnie a jogszabályokban meghatározott feltételek szerint, melyet utólagosan, a Koncessziós Társaság, vagy az általa megbízott szervezet által megküldött számla alapján, a számlán szereplő fizetési határidő szerint köteles kiegyenlíteni.



A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjak beszedéséről és számlázásról a Koncessziós Társaság önállóan vagy megbízottja útján gondoskodik. A díj mértékét a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat meghatározó miniszteri rendelet hatálybalépéséig a Ht. 91. § határozza meg. A díj mértékét befolyásoló gyűjtődény méretet a 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet alapján kell megállapítani.

Az aktuális hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjak megtalálhatóak a Területi Szolgáltató honlapján településenkénti bontásban, illetve jelen **ÁSZF 1. sz. mellékletében**.

## 5.2 DÍJKEDVEZMÉNYEK

Amennyiben a Ht. alapján a települési önkormányzat 2017. június 23-át követően és 2023. július 1-jét megelőzően díjkedvezményt, vagy díjkompenzációt állapított meg, és nem tájékoztatja írásban 2023. július 1-jét megelőzően a Korábbi Koordináló szervet, 2023. július 1-jén vagy azt követően a koncessziós társaságot arról, hogy a díjkedvezményrel, illetve díjkompenzációval kapcsolatosan 2023. július 1-jét megelőzően általa viselt költségeket 2023. július 1-jét követően nem viseli, az önkormányzat továbbra is megfizeti az ingatlanhasználó helyett a díjkedvezménynek, illetve díjkompenzációnak megfelelő összeget a koncessziós társaság részére, a koncessziós társaság pedig az önkormányzat által befizetett összeggel csökkentett díjat fizettet meg az érintett ingatlanhasználóval. A települési önkormányzat a tájékoztatását 2023. július 1-je után is megadhatja, ebben az esetben a fizetési kötelezettség a tájékoztatás megküldését követő második hónap első napjától terheli.

A települési önkormányzat átvállalás esetében a korábbi díjkedvezmény, illetve díjkompenzáció mértékétől eltérhet, többet és kevesebbet egyaránt átvállalhat az ingatlanhasználó helyett fizetendő díjból.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység után kiszámlázott díjkedvezményekre és támogatásokra való jogosultság általános feltételeit a területileg illetékes önkormányzati rendeletek szabályozzák, egyedi esetekben pedig az érintettek részére szóló, az önkormányzat által kiadott határozatban foglaltak irányadók.

A díjkedvezmény vagy díjkompenzáció igénybevételéhez az Ingatlanhasználónak szükséges a vonatkozó jogosultságát a Területi Szolgáltatónál jelezni és azt igazolnia a területileg illetékes Önkormányzat által biztosított módon.

Amennyiben az ingatlanhasználó jogosulatlanul vette igénybe a díjkedvezményt vagy díjkompenzációt, az elévülési időn belül köteles a késedelmi kamatokkal növelt hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjkedvezmény vagy díjkompenzáció összegét egy összegben 2023. július 1. napját megelőző időszakra vonatkozóan a 2023.06.30-áig illetékes Korábbi Koordináló szerv részére, 2023. július 1. napját követő időszakra vonatkozóan a Koncessziós Társaság részére megfizetni.

Az Ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételére vonatkozó módosítási igénye esetén a módosított szolgáltatásra vonatkozó díjkedvezményre vagy díjkompenzációra való jogosultságát igazolni kell.

A díjkedvezményre vagy díjkompenzációra jogosult lakcímének változása esetén a kedvezmény további biztosításának feltétele, hogy a kedvezményezett a lakcímében történő változást – az 4.2 pontnak megfelelően – 15 napon belül a Területi Szolgáltató felé bejelenti, valamint a Területi Szolgáltató által elvárt igazolásokat csatolja. Amennyiben a módosult lakcím az eredeti lakcím szerinti település közigazgatási határán kívül esik, úgy a díjkedvezményre vagy díjkompenzációra való jogosultságát igazolni kell.



Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj befizetésénél Budapest közigazgatási területén kívüli társasházak – melyek a díjat nem Csoportos Beszedési Megbízással (továbbiakban: CSBM) rendezik – esetében skontó vehető igénybe kizárólag azon feltétel teljesítése esetén, hogy a Koncessziós Társaság számlájára befizetés legalább a fizetési határidőt megelőző 5 nappal megérkezik. A skontó mértéke a díj 3%-a.

### 5.3 SZÁMLÁZÁS

A Koncessziós Társaság a Területi Szolgáltatóktól kapott adatok alapján végzi számlázási feladatait. Számlát a Területi Szolgáltató nem állít ki.

Az Ügyfél részéről a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység műszaki tartalmára vagy a számla adattartalmára (ürítések számára, gyűjtőedény méretére, rongálódására, helytelen név, cím stb.) vonatkozó megkereséseket a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül intézheti, kivéve a 6. fejezetben foglalt ügyeket .

Egyéb számlázáshoz kapcsolódó kérdésekkel, számlareklamációkkal, hátralékkezeléssel, kedvezmények/támogatások kezelésével, illetve társasházak esetén skontó igénybevételével kapcsolatban a Koncessziós Társaság nevében kibocsátott számlák esetében a Koncessziós Társaság vagy megbízott partnere jár el, így ilyen témájú megkereséseit a Koncessziós Társaság vagy megbízott partnerének Ügyfélszolgálatán kezdeményezheti.

Számlareklamáció esetén az érdemi ügyintézés megkezdésének feltétele a számlareklamáció megalapozottságát igazoló dokumentumok bemutatása, illetve azon indokok írásbeli rögzítése, amelyek alátámasztják a számlareklamáció jogosságát, valamint a Bejelentő eljárási jogosultságának 4.1.1 pont szerint ellenőrizhetősége.

### 5.4 FIZETÉSI MÓDOK

Az Ügyfelek a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat az alábbi fizetési módok valamelyikével egyenlíthetik ki:

- csekk (postai számlabefizetési megbízás)
- e-számla/Díjnet
- banki átutalás
- CSBM
- pénztári befizetés (megjelölt ügyfélszolgálatokon) – kizárólag a Koncessziós Társaság által megjelölt ügyfélszolgálatokon.

A fizetési módokkal, illetve azok esetleges változtatásával kapcsolatban további információk a <https://mohu.hu> honlapon keresztül, valamint a Koncessziós Társaság, illetve a szolgáltatásba bevont ügyfélszolgálati irodáin érhetők el. Az ügyfélszolgálati irodák listája és elérhetősége a **4. sz. mellékletben** található.

## 6. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, PANASZKEZELÉS

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatáshoz kapcsolódó témákban a megkeresések kezelését és a tájékoztatást a Területi Szolgáltató látja el saját Ügyfélszolgálatán keresztül, melyet a Területi Szolgáltató honlapján elérhető módokon, helyszíneken és nyitvatartási időben érnek el az Ügyfelek.



A Területi Szolgáltató az alábbi témákat érintő ügyfélmegkeresések esetében nem jár el:

- Számlával egy tekintet alá eső okirattal kapcsolatos ügyintézés
- Számla értékét érintő korrekciós ügyek kezelése
- Számla befizetése
- Részletfizetési megállapodások készítése
- Túlfizetés visszautalásával kapcsolatos intézkedés
- Rezsicsökkentéssel kapcsolatos kifogások kivizsgálása
- Skontó-ügyintézés
- E-számla ügyintézésrel kapcsolatos tájékoztatás-adás
- Díjkedvezménnyel, díjkompenzációval vagy támogatással kapcsolatos tájékoztatás adás
- Számlázással kapcsolatos panaszok, reklamációk.

A felsorolt megkeresések kezelését a Koncessziós Társaság vagy általa kijelölt szervezet látja el, a Koncessziós Társaság honlapján feltüntetett módokon, helyszíneken és nyitvatartási időben.

Minden hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást vagy számlázást érintő megkereséseket kezelő ügyfélszolgálat az Fgytv.-ben előírtak szerint működik.

## **6.1 TÁJÉKOZTATÁS**

### **6.1.1 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉGRE ÉS SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS**

Az ügyfélmegkeresések kapcsán a Területi Szolgáltató tájékoztatást nyújt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásaira vonatkozóan. Továbbá az alkalmazott formanyomtatványokat és az alábbiakra vonatkozó információkat a honlapján közzéteszi.

- a) a hatósági engedélyeket,
- b) az alkalmazott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjakat, kedvezményeket, támogatásokat,
- c) a közszolgáltatási területre és a szolgáltatás terjedelmére vonatkozó adatokat,
- d) a lomtalanítással kapcsolatos adatokat, információkat, valamint
- e) az alvállalkozóra vonatkozó közérdekű adatokat – ha a Területi Szolgáltató a közszolgáltatás ellátásához alvállalkozót alkalmaz,
- f) hulladék gyűjtési naptárt,
- g) Területi ÁSZF-et,
- h) adatvédelmi szabályzatát, adatkezelési tájékoztatóját.

A Területi Szolgáltató az engedélyeit, az ÁSZF-jüket és adatkezelési tájékoztatójukat a honlapjukon és a személyes ügyfélszolgálatokon is közzéteszik.

A Területi Szolgáltató az elkülönített hulladékgyűjtés ösztönzése érdekében a lakosságot az elkülönített gyűjtés feltételeiről – a vonatkozó jogszabályokban meghatározottak alapján – Ügyfélszolgálatain és honlapjukon közzétett információk alapján tájékoztatja.



## 6.1.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁHOZ ÉS DÍJFIZETÉSÉHEZ KAPCSOLÓDÓ TÁJÉKOZTATÁS

Az ügyfélmegkeresések kapcsán a Koncessziós Társaság vagy általa kijelölt szervezet tájékoztatást nyújt a közszolgáltatási díj számlázására és a díj befizetésére vonatkozóan. Továbbá az alkalmazott formanyomtatványokat és az alábbiakra vonatkozó információkat a Koncessziós Társaság honlapján közzéteszi.

- a) adatkezelési tájékoztató
- b) fizetési kedvezményről szóló tájékoztató
- c) lakásszövetkezetek és társasházak számára szóló tájékoztató
- d) fizetési módok és változtatásuk,
- e) e-számla,
- f) külföldről történő utalás
- g) részletfizetés
- h) vallási jogi személyek részére szóló tájékoztató
- i) panaszkezelési szabályzat
- j) békéltető testületek, hatóságok listája

## 6.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK KEZELÉSE

### 6.2.1 AZ ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

Az ügyfélmegkereséseket a Területi Szolgáltató a honlapján megnevezett csatornákon fogadja (személyesen az ügyfélszolgálatokon, telefonon, írásban (postai vagy elektronikus levél (e-mail), online felületen) a nyitvatartási és hívásfogadási rendje szerint és azokat nyilvántartásba veszik. A nyilvántartásba vételt és az ügytípus beazonosítását követően az ügyfélmegkeresés kezelése az alább leírtak alapján történik. A Területi Szolgáltató az ügyfélmegkeresések egyes eseteire eltérő szabályokat alkalmazhat a **4. sz. melléklet** szerint.

Az ügyfélmegkeresések alapján megtett intézkedésekről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – az Ügyfél – személyesen, telefonon vagy írásban – értesítést kap.

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha:

- az ügyfélmegkeresés elintézéséről szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette,
- ugyanazon ügyfél részéről érkezik a korábbival azonos tartalmú megkeresés,
- azonosíthatatlan az ügyfélmegkeresés, melytől a megkeresett fél eltérhet, ha az ügyfélmegkeresés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál,
- ha nyilvánvalóvá válik, hogy az ügyfél rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt,
- ha az ügyfél kifejezetten nyilatkozik arról, hogy nem kéri, és az ügyfélmegkeresés kezeléséhez, valamint megoldásához minden információ és dokumentum rendelkezésre áll.

Megkeresések kezelésénél az Ügyfél vagy meghatalmazottjának beazonosítása, személyazonosságának és eljárási jogosultságának ellenőrzése szükséges, a 4.1.1 pontban leírtaknak megfelelően.



Amennyiben Érdeklődő vagy bármely további eljárásra nem jogosult személy keresi fel bármely ügyfélszolgálatot, az ügyintéző általános tájékoztatást ad az eljárás további rendjéről.

Az Ügyfél igényének felmérése, az ügytípus beazonosítása, valamint az ügyfélkapcsolat rögzítése az erre kialakított ügyfélmegkereséseket nyilvántartó rendszerben történik, és az ügyfél által átadott kapcsolódó dokumentum(ok) is elektronikusan csatolásra kerülnek az ügyfélmegkereséseket nyilvántartó rendszerben az ügyintézéshez.

Amennyiben az ügyfélmegkereséssel érintett bejelentés, kérelem, érdeklődés a személyes vagy telefonos ügyfélkezelés során azonnal megoldható és megválaszolható, az ügyfélmegkeresés kezelése az ügyintéző részéről megtörténik és az ügy lezárásra kerül.

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységhez kapcsolódó, de illetékességi területen kívüli megkereséseket a megkeresést kezelő ügyfélszolgálat továbbítja a Koncessziós Társaság, a Területi Szolgáltató – vagy szerződött partnerük – hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervezeti egysége felé. Amennyiben az ügy visszajelzést igényel, az ügyintéző az ügyfelet a mindenkor hatályos jogszabályokban foglalt módon telefonon, rögzített hívás formájában, vagy írásban – postai vagy elektronikus úton – tájékoztatja.

Az ügyfélmegkeresések továbbításánál a Koncessziós Társaság, a Területi Szolgáltatók – és a tevékenységbe bevont bármely további közreműködő – jelen ÁSZF **7. sz. mellékletében** található Adatvédelmi szabályzat szerint járnak el.

Ha az Ügyfél a megkeresésre adott választ nem fogadja el, valamint az ügyintéző kérdése nyomán az Ügyfél kéri, hogy továbbiakban panaszként kezeljék az ügyét, abban az esetben – telefonos és személyes megkeresés esetén jegyzőkönyv kerül felvételre az ügyintéző által és – az ügyintéző tájékoztatja a panaszkezelési tevékenység folyamatáról és a jogorvoslati lehetőségekről.

## **6.2.2 TELEFONON TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI**

Telefonon érdemben csak a Koncessziós Társaság vagy Területi Szolgáltató honlapján megjelölt ügyek intézhetők.

Telefonon érdemben nem intézhető ügyek esetében az ügyintéző az ügyfél részére részletes tájékoztatást ad az adott igény benyújtásának módjáról, formájáról, az ügyintézéshez esetlegesen szükséges dokumentumok felsorolása mellett.

A telefonos ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli ügyfélmegkeresés, valamint az ügyfélszolgálat és az Ügyfél közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangfelvételt a megkeresést kezelő ügyfélszolgálat egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, és az Ügyfél kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A megkeresést kezelő ügyfélszolgálat a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

Az Ügyfél beazonosítása a személyazonosság megállapítására alkalmas nyilvántartott személyes adatok bekérésével történik, úgymint ügyfélazonosító – amennyiben rendelkezésre áll –, név, szolgáltatás igénybevételének címe, lakcím, születési hely, születési idő, ügyfél anyja neve.



Az ügyintézés akkor kezdhető meg, amennyiben a beazonosítás sikeres és az Ügyfél nyilatkozik, hogy az eljárásra jogosult.

### **6.2.3 ÍRÁSBAN (POSTAI VAGY ELEKTRONIKUS ÚTON, HIVATALI KAPUN VAGY ONLINE ÜGYINTÉZÉssel HONLAPON KERESZTŰL) TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI**

Hiányos adattartalommal beérkező ügyfélmegkeresés esetén az ügyben eljáró ügyfélszolgálat a lehető legrövidebb időn belül bekéri az ügyféltől írásban vagy telefonon rögzített hívás formájában a szükséges hiányzó adatokat. Adatszolgáltatás hiányában az ügyintézés az ügyintézési határidő leteltét követően lezárhat.

Írásbeli ügyfélmegkeresések esetében a válaszadási határidő 30 nap. Ettől eltérő válaszadási határidőt jogszabály, illetve esetlegesen egyedi szerződés írhat elő.

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 megkeresést kezelő ügyfélszolgálat az ügyfelet írásban, legkésőbb a válaszadási határidő napján tájékoztatja.

Amennyiben az ügy bonyolultságára való tekintettel az előírt határidőkön belül az érdemi válasz nem adható meg, erről a megkeresést kezelő ügyfélszolgálat tájékoztatni köteles az Ügyfelet és a Koncessziós Társaságot.

### **6.2.4 PANASZKEZELÉssel KAPCSOLATOS SZABÁLYOK**

A Területi Szolgáltató az ügyfelek panaszai, reklamációi és kifogásai kapcsán panaszkezelési szabályzata szerint jár el, mely ezen dokumentum **9.sz. melléklete** is egyben.

### **6.2.5 JOGORVOSLAT**

Amennyiben a fogyasztó panaszbejelentésére a Területi Szolgáltató az előírt határidőn belül nem ad választ, azt nem intézi el, vagy a kapott válasszal, illetve intézkedéssel a fogyasztó nem ért egyet, úgy a panaszlehetőség kimerítése után Békéltető Testülettől vagy a vármegyei kormányhivataltól, mint fogyasztóvédelmi hatóságtól kérheti sérelmének orvoslását.

Erről a Területi Szolgáltató a panaszbejelentésre adott válaszában a fogyasztó részére tájékoztatást nyújt.

A békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

A panasz elbírálásával kapcsolatos eljárási rend, az ott meghozható határozatok, valamint a további jogorvoslati lehetőségek részletes szabályozását a Fgytv. tartalmazza.

A Fgytv.-ben foglaltak szerint a lehetőség van arra, hogy a felhasználó a Békéltető Testülethez forduljon, amelyet a területileg illetékes kereskedelmi, iparkamara és agrárkamara együttesen működtet. A Békéltető Testület olyan vitarendezési fórum, amely előtt lehetőség van a vitás kérdés egyezséggel, megállapodással történő rendezésére.

A panasz elutasítása esetén az ügyben eljáró szervezet a panaszra adott írásos válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti - megadva az illetékes hatóság, illetve a Fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület



székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét és levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Területi Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A vármegyei kormányhivatalok, mint fogyasztóvédelmi hatóság és a Békéltető testületek címét, elérhetőségét jelen **ÁSZF 9. sz melléklete**, a Panaszkezelési szabályzat tartalmazza.

### **6.3 KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL**

A Területi Szolgáltató együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervezetekkel, érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy

- az ügyfeleket érintő kérdésekben megismerje az ügyfelek véleményét,
- tájékoztassa ügyfeleit a tervezett intézkedésekről,
- visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről.

A Területi Szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek, érdekképviselők illetékességébe tartozó, az ügyfeleket érintő kérdésekben köteles együttműködni, a közérdekű adatokat – kivéve üzleti titkot – a hatályos jogi szabályozás szerint hozzáférhetővé tenni.

A társadalmi érdekképviselő az ügyfél által kezdeményezett ügyekben az egyéni ügyiratokba csak az ügyfél tudtával és beleegyezésével tekinthet bele. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni.

Fogyasztóvédelmi szervezetekkel történő együttműködés kereteit a vonatkozó Panaszkezelési szabályzat tartalmazza, mely jelen **ÁSZF 9.sz. melléklete** és amely megtalálható a Területi Szolgáltató weboldalán, valamint, minden a Koncessziós Társaság, illetve a szolgáltatásba bevont ügyfélszolgálati irodáin.

Az együttműködés azon, a fentiekben fel nem sorolt szervezetekre is kiterjed, amelyek megfelelnek az Fgytv. 2. §. e) pontja szerinti feltételeknek.

A Koncessziós Társaság, a Területi Szolgáltatók és a Koncessziós Társaság által megbízott ügyfélszolgálatot ellátó szervezetek elektronikusan és lehetőség szerint papír alapon közzétesznek minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot, amelyek az Ügyfél és a Koncessziós Társaság, illetve az Ügyfél és a Területi Szolgáltató kapcsolatára vonatkoznak, valamint a fogyasztóvédelmi érdekképviselők számára hasznos információként szolgálhatnak.

A Koncessziós Társaság, a Területi Szolgáltató és a Koncessziós Társaság által megbízott ügyfélszolgálatot ellátó szervezetek felett hatósági felügyeletet ellátó szervek listáját minden szervezet a saját honlapján teszi közzé.

## **7. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS**

A Területi Szolgáltató és a Koncessziós Társaság a nyilvántartott személyes adatokat kizárólag a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőkenység keretében végzett szolgáltatások ellátásával és jogai érvényesítésével kapcsolatban használhatja fel, jogosulatlanoknak nem továbbíthatja, nem adhatja át, illetve a személyes adatok védelméhez fűződő jogok nem sérülhetnek. További információ



a Koncessziós Területi Szolgáltató Adatkezelési Szabályzatában található, mely jelen ÁSZF **7. sz. melléklete**.

A Területi Szolgáltató az Ingatlanhasználók felé a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységről történő számlázáshoz szükséges adatokat Koncessziós Társaság, vagy az általa kijelölt szervezet felé szolgáltatni köteles az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III. 31.) Korm. rendeletben, illetve rendeletet esetlegesen felváltó, mindenkor hatályos vonatkozó szabályozás szerint.



**1.sz. melléklet**  
**Területi hatály és díjak**

Település neve	Lakossági közszolgáltatási díj Ft/ürítés bruttó (ÁSZF 5.1 fejezet szerint)			
	60 liter heti 1x	80 liter heti 1x	120 liter heti 1x	240 liter heti 1x
Alsózsolca	247		423	
Ároktő			411	
Bogács	358		435	
Borsodgeszt	258		441,96	
Borsodivánka	358		435	
Bükkábrány	278		411	
Bükkaranyos	247		422,91	
Bükkszentkereszt	247		423	
Bükkszécs	358		435	
Cserépfalu	358		435	
Cserépváralja	358		435	
Csincse	258		441,96	
Egerlövő	358		435	
Emőd	258	294,64	442	
Gelej	226		380	
Harsány	258		442	
Hejőbába	338		370	
Hejőkeresztúr	218		364	
Hejőkürt	342		472	
Hejőpapi			370	
Hejőszalonta	226		380	
Igrici	271,78		461,01	
Kács	264,4		379,93	
Kisgyőr	257,81		441,96	
Kistokaj	246,38		422,91	
Mályi	224,79		375	
Mezőcsát	258		442	
Mezőkeresztes	287		431	
Mezőkövesd	310		370	990
Mezőnagymihály	358		435	
Mezőnyárad	358		435	
Miskolc	211		423	
Muhi	218		435	
Nagycsécs	215		417	
Négyes	357,25		434,72	
Nemesbikk			369,57	
Nyékládháza	201		393	
Ónod	257		442	
Oszlár	342		354	



Település neve	Lakossági közszolgáltatási díj Ft/ürítés bruttó (ÁSZF 5.1 fejezet szerint)			
	60 liter heti 1x	80 liter heti 1x	120 liter heti 1x	240 liter heti 1x
Polgár	152,78	204,02	339,95	
Répáshuta	247		333	
Sajólád			417	
Sajóörös	226		380	
Sajópetri	257		442	
Sajószöged	257		442	
Sály	358		435	
Szakáld	247		423	
Szirmabesenyő	257		442	
Szentistván	358		435	
Szomolya	314		373	
Tard	358		435	
Tibolddaróc	344		472	
Tiszabábolna	358		435	
Tiszadorogma	358		435	
Tiszagyulaháza	152,78	204,02	339,95	
Tiszakeszi	257		442	
Tiszapalkonya	217		363	
Tiszatarján	257		442	
Tiszavalk	358		435	
Újtikos	152,78	204,02	339,95	
Vatta	257		442	



Település neve	Költségvetési szervek közszolgáltatási díj Ft/ürítés bruttó (ÁSZF 5.1 fejezet szerint)				
	110 literes	120 literes	240 literes	770 literes	1100 literes
Alsózsolca		422,91	845,82	2713,99	3877,31
Ároktő		411			4754
Bogács		435			4383
Borsodgeszt		441,96	884	2836	4051
Borsodivánka		435			3953
Bükkábrány		411	822		
Bükkaranyos		422,91	845,82	2714	3877
Bükkszentkereszt		422,91	845,82	2714	3877
Bükkzsérc		435			
Cserépfalu		435			4383
Cserépváralja		435			4383
Csincse		441,96	883,92	2836	4051
Egerlövő		435			
Emőd		441,96		2835,91	4051,3
Gelej		380	759	2437	3481
Harsány		441,96		2836,91	4051,3
Hejőbába		369,57	739	2371,09	3387,09
Hejőkeresztúr		363,22	726,44	2331	3330
Hejőkürt		472			
Hejőpapi		370	739	2371	3388
Hejőszalonta		379,73	759	2437	3481
Igrici		461,01	922	2958	4226
Kács		379,93			
Kisgyőr		441,96	884	2836	4051
Kistokaj		422,91			3877,31
Mályi		374,65	661	2405	3434
Mezőcsát		441,96	883,92	2835,91	4051
Mezőkeresztes		431			
Mezőkövesd		370			
Mezőnagymihály		435			
Mezőnyárad		435			
Miskolc		423	846	2714	3877
Muhi		435	870		3986
Nagycsécs		417	834		3818
Négyes		434,72			
Nemesbikk		369,57	739	2371	3388
Nyékládháza		393	787		3603
Ónod		441,96	883,92	2835,91	4051,3
Oszlár		354	708,66	2274	3248
Polgár		339,95	679,9		2804,06
Répáshuta		422,91	846	2714	3877

Település neve	Költségvetési szervek közszolgáltatási díj Ft/ürités bruttó (ÁSZF 5.1 fejezet szerint)				
	110 literes	120 literes	240 literes	770 literes	1100 literes
Sajólád		417	833	2673	3818
Sajóörös		380	759	2437	3481
Sajópetri		441,96	884	2836	4051
Sajószöged		442	883,92	2836	4051,3
Sály		435	1150		
Szakáld		422,91	846	2714	3877
Szirmabesenyő		441,96	884	2836	4051
Szentistván		435			
Szomolya		373			
Tard		435			
Tibolddaróc		472			5347
Tiszabábolna		435			
Tiszadorogma		435			
Tiszagyulaháza		339,95	679,9		2804,06
Tiszakeszi		441,96	884	2836	4051,3
Tiszapalkonya		363,22	726,44	2331	3330
Tiszatarján		442			
Tiszavalk		435			
Újtikos		339,95	679,9		2804,06
Vatta		441,96	884	2836	4051



Település neve	Vállalkozások közszolgáltatási díj Ft/ürítés bruttó (ÁSZF 5.1 fejezet szerint)				
	110 literes	120 literes	240 literes	770 literes	1100 literes
Alsózsolca		491,49	982,98	3153,41	4505,96
Ároktő		808		5183	7404
Bogács		506,73	966	4483	4870
Borsodgeszt		491,49	983	3154	4505
Borsodivánka		507	966,09	4483	4870
Bükkábrány		455,93	913,13		4559,3
Bükkaranyos		572,77	1146	3675,38	5250
Bükkszentkereszt		600,71	1201,42	3854,45	5506,72
Bükkszérc		507	966	4483	4869,94
Cserépfalu		507	966	4483	4869,94
Cserépváralja		507	966	4483	4839,94
Csincse		501,65	1003,3	3219	4598
Egerlövő		501	966	4483	4870
Emőd		571,5	1143	3667,76	5238,75
Gelej		421,64	843	2706	3864,61
Harsány		577,85	1155,7		5297,19
Hejőbába		410,21	820,42	2632	3760,47
Hejőkeresztúr		443,23	886	2843,53	4063
Hejőkürt		592			
Hejőpapi		556	1113	3570	5099
Hejőszalonta		567,69	1135	3642	5204
Igrici		511,81	1023,62	3284	4692
Kács		453,39			
Kisgyőr		491,49	983	3153,41	4505
Kistokaj		491,49	944,88		4330,7
Mályi	501	594,99	937	3066	4294
Mezőcsát	568,96	568,96	1137,92	3651,25	5873,75
Mezőkeresztes		559	1111	3569	5110
Mezőkövesd		450	966	4483	4440
Mezőnagymihály		501	966	4610	4870
Mezőnyárad		507	978	4483	4616
Miskolc	591,82	591,82	1184,91	3797,3	5427,98
Muhi		898	1796	5762	8229
Nagycsécs	823	898	1796	5762	8231
Négyes		506,86	966	4483	4616
Nemesbikk		410,21	820	2632,71	3760,47
Nyékládháza	823	898	1796	5762	8231
Ónod		558,8	1116,33		5116,83
Oszlár		601,98	1204	3863	5518
Polgár		443,8	887,61		4067,62
Répáshuta	607,06	607,06	1214,12	3895	5565

	Vállalkozások közszolgáltatási díj Ft/ürítés bruttó (ÁSZF 5.1 fejezet szerint)				
Település neve	110 literes	120 literes	240 literes	770 literes	1100 literes
Sajólád	434,34	434,34	868,68	2787,65	3981,45
Sajóörös	421,64	421,64	843,28	2706	3864,61
Sajópetri	574,04	574,04	1148,08	3683	5261,61
Sajószöged		491,49	983	3153,41	4505,96
Sály		507	966	4610	4870
Szakáld	576,58	576,58	1153	3700	5285
Szirmabesenyő	491,49	491,49	982,98	3453,41	4505,96
Szentistván		507	980	4483	4616
Szomolya		507	966	4483	4616
Tard		501	980	4483	4870
Tibolddaróc		686			6261
Tiszabábolna		501	980	4483	4870
Tiszadorogma		507	966	4483	4701
Tiszagyulaháza		443,8	887,61		4067,62
Tiszakeszi		491,49	982,98	3153,41	4505,96
Tiszapalkonya	601,98	601,98	1203,96	3863	5518,15
Tiszatarján		673	1346	4318	6170
Tiszavalk		507	966	4483	4870
Újtikos		443,8	887,61		4067,62
Vatta	491,49	491,49	982,98	3154	4505



## 2. sz. melléklet

### A Területi Szolgáltatótól igényelhető gyűjtőedények típusai, mérete, díjak, kiszállítási díj

Edénytípus	Tulajdonos	Kártérítési összeg	Térítési díj	Kiszállítás díja	
<b>60 literes</b>					
KEOP kommunális	Miskolc Térségi Konzorcium	bruttó 12.700,- Ft	Térítésmentesen a készlet erejéig	Miskolc területén belülre 1.800,- Ft + ÁFA/edény, egyéb településekre 3.600,- Ft + ÁFA/edény	
KEHOP kommunális	Miskolci Regionális Hulladékgazdálkodási Önkormányzati Társulás	bruttó 12.700,- Ft	Térítésmentesen a készlet erejéig		
<b>120 literes</b>					
KEHOP kommunális	Miskolci Regionális Hulladékgazdálkodási Önkormányzati Társulás	bruttó 12.700,- Ft	Térítésmentesen a készlet erejéig		
KEHOP szelektív	Miskolci Regionális Hulladékgazdálkodási Önkormányzati Társulás	bruttó 12.700,- Ft	Térítésmentesen a készlet erejéig		
Kommunális	MiReHu Nonprofit Kft.	bruttó 14.000,- Ft	11.024,- Ft + ÁFA		
<b>240 literes</b>					
Kommunális	MiReHu Nonprofit Kft.	bruttó 12.700,- Ft	10.000,- Ft + ÁFA		
KEHOP szelektív	Miskolci Regionális Hulladékgazdálkodási Önkormányzati Társulás	bruttó 21.158,- Ft	Térítésmentesen a készlet erejéig		
Komposztáló edény	Miskolc Térségi Konzorcium és Miskolci Regionális Hulladékgazdálkodási Önkormányzati Társulás	bruttó 17.767,- Ft	Térítésmentesen a készlet erejéig		

Zöldhulladékos edény	Miskolc Térségi Konzorcium és Miskolci Regionális Hulladékgazdálkodási Önkormányzati Társulás	bruttó 17.767,- Ft	Térítésmentesen a készlet erejéig	
<b>770 literes</b>				
KEOP kommunális	Miskolc Térségi Konzorcium	bruttó 76.200,- Ft	Térítésmentesen a készlet erejéig	
KEHOP szelektív	Miskolci Regionális Hulladékgazdálkodási Önkormányzati Társulás	bruttó 76.200,- Ft	Térítésmentesen a készlet erejéig	
<b>1100 literes</b>				
KEOP kommunális	Miskolc Térségi Konzorcium	bruttó 76.200,- Ft	Térítésmentesen a készlet erejéig	
KEHOP kommunális	Miskolci Regionális Hulladékgazdálkodási Önkormányzati Társulás	bruttó 76.200,- Ft	Térítésmentesen a készlet erejéig	



**3. számú melléklet**  
**Zöldhulladék gyűjtőedény átvételére jogosult települések**

Település
Hernádnémeti
Aszaló
Felsőzsolca
Sajópálfala
Sajósenye
Sajóörös
Szakáld
Igrici
Hejőszalonta
Alsózsolca
Hejőbába
Hejőpapi
Nemesbikk
Sajópetri
Emőd
Kistokaj
Kisgyőr
Bükkaranyos
Harsány
Vatta
Borsodgeszt
Tiszapalkonya
Oszlár
Szirmabesenyő
Sajószöged
Hejőkeresztúr
Ónod
Mezőcsát
Csincse
Bükkszentkereszt
Répáshuta
Gelej
Sajólád
Tiszakeszi

## 4. számú melléklet Ügyfélszolgálati irodák és pontok

Név	Cím	Elérhetőségek	Nyitvatartás	Ügyintézési típusok	Ellátott települések
Miskolc Ügyfélszolgálati Iroda	3527 Miskolc, József Attila utca 65.	Cím: 3527 Miskolc, József Attila út 65. Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf.:509 Telefon: +36 21 3500035 E-mail: <a href="mailto:ugyfelszolgalat@mirehu.hu">ugyfelszolgalat@mirehu.hu</a> Honlap: <a href="http://www.mirehu.hu/ugyintezes">www.mirehu.hu/ugyintezes</a>	Hétfő 08:00 - 15:30 Kedd 08:00 - 15:30 Szerda 08:00 - 20:00 Csütörtök 08:00 - 15:30 Péntek 08:00 - 12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hulladékgyűjtéskorábbi közszolgáltatás bejelentése, szüneteltetése, megszüntetése, újraindítása, edénytípus-csere</li> <li>• Adatváltoztatások</li> <li>• Díjkezdvezmények érvényesítése</li> <li>• Kártérítés/edénypótlás</li> <li>• Eseti megrendelés alapján hulladékgyűjtéskorábbi szolgáltatások</li> <li>• Edénymosás megrendelése</li> <li>• Sérült edénycsere</li> <li>• Edényjavítás megrendelése</li> <li>• Edénymozgatás</li> <li>• Edényszám-csökkentés és- növelés</li> <li>• Edényűrtés gyakoriságának változtatása</li> <li>• Lakossági eseti lomtalanítás</li> <li>• Elhagyott hulladék eseti elszállítása</li> <li>• A Ht. 53. § (4) bekezdés alapján ellátott 5. pontban meghatározott feladatok</li> <li>• Fizetési mód változtatása</li> </ul>	A MIREHU Nonprofit Kft. valamennyi szolgáltatási területe
Mezőkövesd Ügyfélszolgálati Pont	3400 Mezőkövesd, Dózsa György út 2.	Cím: 3400 Mezőkövesd, Dózsa György út 2. Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf.:509 Telefon: +36 21 3500035 E-mail: <a href="mailto:ugyfelszolgalat@mirehu.hu">ugyfelszolgalat@mirehu.hu</a> Honlap: <a href="http://www.mirehu.hu/ugyintezes">www.mirehu.hu/ugyintezes</a>	Hétfő 08:00 - 15:30 Kedd szünnap Szerda 08:00 - 18:00 Csütörtök szünnap Péntek 08:00 - 12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hulladékgyűjtéskorábbi közszolgáltatás bejelentése, szüneteltetése, megszüntetése, újraindítása, edénytípus-csere</li> <li>• Adatváltoztatások</li> <li>• Díjkezdvezmények érvényesítése</li> <li>• Kártérítés/edénypótlás</li> <li>• Eseti megrendelés alapján hulladékgyűjtéskorábbi szolgáltatások</li> <li>• Edénymosás megrendelése</li> <li>• Sérült edénycsere</li> <li>• Edényjavítás megrendelése</li> <li>• Edénymozgatás</li> <li>• Edényszám-csökkentés és- növelés</li> <li>• Edényűrtés gyakoriságának változtatása</li> <li>• Lakossági eseti lomtalanítás</li> <li>• Elhagyott hulladék eseti elszállítása</li> <li>• A Ht. 53. § (4) bekezdés alapján ellátott 5. pontban meghatározott feladatok – <u>kivéve panaszkezelés</u></li> <li>• Fizetési mód változtatása</li> </ul>	A MIREHU Nonprofit Kft. valamennyi szolgáltatási területe



Név	Cím	Elérhetőségek	Nyitvatartás	Ügyintézési típusok	Ellátott települések
Polgár Ügyfélszolgálati Pont	4090 Polgár, Barankovics tér 5. (Városházán belül)	Cím: 4090 Polgár, Barankovics tér 5. Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf.:509 Telefon: +36 21 3500035 E-mail: <a href="mailto:ugyfelszolgalat@mirre.hu">ugyfelszolgalat@mirre.hu</a> Honlap: <a href="http://www.mirre.hu/ugyintezes">www.mirre.hu/ugyintezes</a>	Hétfő szünnap Kedd 08:00 – 16:00 Szerda szünnap Csütörtök szünnap Péntek szünnap	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hulladékgyaldalkodási közszolgáltatás bejelentése, szüneteltetése, megszüntetése, újraindítása, edénytípus-csere</li> <li>Adatváltoztatások</li> <li>Díjkezdvezmények érvényesítése</li> <li>Kártérítés/edénypótlás</li> <li>Eseti megrendelés alapján végzett hulladékgyaldalkodási szolgáltatások</li> <li>Edénymosás megrendelése</li> <li>Sérült edénycsere</li> <li>Edényjavítás megrendelése</li> <li>Edénymozgatás</li> <li>Edényszám-csökkenés és- növelés</li> <li>Edényűrités gyakoriságának változtatása</li> <li>Lakossági eseti lomtalanítás</li> <li>Ehagyott hulladék eseti elszállítása</li> <li>A Ht. 53. § (4) bekezdés alapján ellátott 5. pontban meghatározott feladatok – kivéve panaszkezelés</li> <li>Fizetési mód változtatása</li> </ul>	A MiReHu Nonprofit Kft. valamennyi szolgáltatási területe

#### Hatósági felügyeletet ellátó szervek

Hatóság	Cím, telefon/fax, e-mail
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület	Székhely 3525 Miskolc, Szentpáli u.1. Levelezési cím 3501 Miskolc, Pf. 376 Telefonszám +36 46 501 091 E-mail <a href="mailto:bekeltetes@bokik.hu">bekeltetes@bokik.hu</a>
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	Székhely 3525 Miskolc, Városház tér 1. Levelezési cím 3525 Miskolc, Városház tér 1. Telefonszám +36 46 512 971 E-mail <a href="mailto:fogyasztovedelem@borsod.gov.hu">fogyasztovedelem@borsod.gov.hu</a>
Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal	Székhely 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52. Levelezési cím 1388 Budapest, Pf. 88 Telefonszám 36/1-459-7777 E-mail <a href="mailto:mekh@mekh.hu">mekh@mekh.hu</a>

<b>Személyes ügyfélszolgálaton intézhető ügytípusok:</b>	
1.	Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás bejelentése, szüneteltetése, megszüntetése, újraindítása, edénytípus-csere
2.	Adatváltozások
3.	Díjkedvezmény érvényesítése
4.	Kártérítés/edénypótlás
5.	Eseti megrendelés alapján végzett hulladékgazdálkodási szolgáltatások
6.	Edénymosás megrendelés
7.	Edényszám-csökkentés- és növelés
8.	Edényürítés gyakorisáságnak változtatása
9.	Lakossági eseti lomtalanítás
10.	Panasz felvétele
11.	A Ht. 53. § (4) bekezdés alapján ellátott 5. pontban meghatározott feladatok
12.	Fizetési mód megváltoztatása

<b>Elektronikus levél formájában ügyintézhető ügytípusok:</b>	
1.	Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás bejelentése, szüneteltetése, megszüntetése, újraindítása
2.	Adatváltozások
3.	Kártérítés/edénypótlás
4.	Eseti megrendelés alapján végzett hulladékgazdálkodási szolgáltatások
5.	Edénymosás megrendelése
6.	Sérült edény cseréje iránti igény előterjesztése
7.	Edényjavítás iránti igény előterjesztése
8.	Edényszám-csökkentés- és növelés
9.	Edényürítés gyakorisáságnak változtatása
10.	Lakossági eseti lomtalanítás
11.	Határozott idejű közterületi rendezvények hulladékelszállításának biztosítása
12.	A Ht. 53. § (4) bekezdés alapján ellátott 5. pontban meghatározott feladatok
13.	Fizetési mód megváltoztatása

<b>Telefonos ügyfélszolgálaton intézhető ügytípusok:</b>	
1.	Általános tájékoztatás kérése valamennyi ügytípus vonatkozásában
2.	Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás megrendelése, szüneteltetése, megszüntetése, újraindítása
3.	Eseti megrendelés alapján végzett hulladékgazdálkodási szolgáltatások – telefonos egyeztetést követően e-mailes megkeresés szükséges
4.	Edényjavítás iránti igény előterjesztése – telefonos egyeztetést követően e-mailes megkeresés szükséges
5.	Edényürítés gyakorisáságnak változtatása
6.	Lakossági eseti lomtalanítás
7.	Határozott idejű közterületi rendezvények hulladékelszállításának biztosítása
8.	Panasz felvétele
9.	A Ht. 53. § (4) bekezdés alapján ellátott 5. pontban meghatározott feladatok
10.	Fizetési mód megváltoztatása



## **5. számú melléklet**

### **Gyűjtőedény sérülés kárfelelősségi szabályai**

#### **1. A kárfelelősség általános szabályai**

1.1. A hulladékgyűjtő edény használata során az ingatlanhasználó köteles a hulladékgyűjtő edényt rendeltetésszerűen használni, állagát megóvni.

1.2. A hulladékgyűjtő edény ingatlanhasználónak felróható okból bekövetkező sérülése, törése, valamint eltűnése, megsemmisülése és rendeltetéstől eltérő használata miatt keletkezett kárt az ingatlanhasználó köteles megtéríteni az edény tulajdonosa részére.

1.3. Átvevő ingatlanhasználó a hulladékgyűjtő edényzetet további bérletbe nem adhatja, használatukat másnak át nem engedheti.

1.4. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység szüneteltetése esetén átvevő ingatlanhasználó nem köteles a hulladékgyűjtő edényzetet a Területi Szolgáltató székhelyén visszaszolgáltatni. Az edény az ingatlan területén tárolható.

1.5. Az ingatlan esetében bekövetkező tulajdonosváltás során a korábbi tulajdonos köteles az edényzetet az új tulajdonos részére átadni. Amennyiben az átadási kötelezettségének az ingatlanhasználó nem tesz eleget, vagy az edényzetet a rendeltetésszerű használat során keletkezett elhasználódás mértékét meghaladó sérüléssel vagy állagromlással tudja csak visszaszolgáltatni, az Átvevő az edény tulajdonosa felé kárfelelősséggel tartozik.

#### **2. A kárrendezés menete**

2.1. A kárrendezést folyamatát a Területi Szolgáltató folytatja le.

2.2. Az ingatlanhasználó a kártérítési igény alapját képező eseményt köteles, annak bekövetkezését követően haladéktalanul, a Területi Szolgáltató felé a panaszkezelési szabályzatban rögzítettek szerint bejelenteni. A bejelentésnek tartalmaznia kell a kár rövid leírását, a rendezésre tett megoldási javaslatot, valamint a bejelentő rövid úton történő elérhetősége érdekében a telefonszámát.

2.3. A Területi Szolgáltató a bejelentést követően haladéktalanul megtekinti a hulladékgyűjtő edényzetet és belső vizsgálat során a felróhatóság kérdéséről döntést hoz a bejelentő nyilatkozata, a helyszíni vizsgálat, valamint a Társaság munkavállalóinak nyilatkozatai érkelését követően.

2.4. Az ürtési eljárás során a Területi Szolgáltató köteles az edényzet épségének, állagának megőrzéséről gondoskodni az alkalmazott technológiai eljárásnak megfelelően. Amennyiben kétséget kizáróan bizonyításra kerül, hogy a Területi Szolgáltató okozta az edényzetben bekövetkezett kárt, akkor köteles 15 napon belül, térítésmentesen az edényzet pótlásáról, kicseréléséről, illetve javításáról gondoskodni.

2.5. Amennyiben a károkozás az ingatlanhasználónak felróható, úgy az ingatlanhasználó köteles nyilatkozni arról, hogy a kár megtérítését vállalja és a felmerült kártérítés összegét az edény tulajdonosa részére megtéríti. Megjegyzendő, hogy ebben az esetben az ingatlanhasználó köteles az edényzet pótlásáról gondoskodni, hiszen ingyenesen újabb edényzet az ingatlanhasználó számára nem adható.

2.6. Az ingatlanhasználót megillető szavatossági jogok tekintetében a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szabályai az irányadók.

## **6. számú melléklet**

### **Területi Szolgáltató Különös feltételei**

#### **KÖZSZOLGÁLTATÁS KERETÉBE TARTOZÓ HULLADÉKOK GYŰJTÉSE**

A MiReHu Nonprofit Kft. jelenlegi szolgáltatási területén a működés során a közszolgáltatás az alábbi hulladék gyűjtési elemekből áll:

- települési vegyes hulladék gyűjtés,
- házhoz menő szelektív csomagolási hulladék gyűjtés,
- házhoz menő zöldhulladék gyűjtés,
- házhoz menő lomtalanítás,
- házhoz menő üveggyűjtés,
- szelektív szigetek/üveggyűjtő pontok,
- hulladékudvarok.

Az anyagáramonkénti gyűjtési napokat tartalmazó hulladéknaptárak településenkénti bontásban elérhetőek a [ww.mirehu.hu](http://ww.mirehu.hu) weboldalon. Az edények ürítése a megjelölt szállítási napon 6.00 és 22.00 óra között történik.

A települési vegyes hulladékok gyűjtése a 13/2017 (VI.12) EMMI rendelet előírásainak megfelelően különböző méretű (60 – 1100 literes), szabványos gyűjtőedényzetek segítségével történik. A magánházas övezetekben a gyűjtési gyakoriság a települési vegyes hulladékok tekintetében heti egy alkalom, a társasházi övezetekben igénytől függően hetente két vagy több alkalom.

A házhoz menő szelektív csomagolási hulladékok gyűjtése kétheti rendszerességgel egész évben elérhető az ingatlanhasználók számára. A gyűjtés edényes és zsákos formában egyaránt biztosított. Emellett a nagyobb településeken (önkormányzati igény szerint) a gyűjtőszigetes gyűjtési forma is elérhető a hulladékbirtokosok számára. A csomagolási hulladékok gyűjtéséhez a Területi Szolgáltató zsákot nem biztosít. Amennyiben az ingatlanhasználó az edény mellett zsákban is gyűjteni kívánja a hulladékát, úgy azt áttetsző zsákban szükséges a gyűjtési napon kihelyezni.

A zöldhulladékok gyűjtése házhoz menő formában valósul meg minden ellátással érintett településen, zsákos és edényes formában áprilistól november végéig kétheti rendszerességgel. Továbbá januárban 4 alkalommal biztosított a karácsonyfa elszállítás.

A zsákos formában történő zöldhulladék gyűjtése a Szolgáltató által biztosított zsák használatával történik. Továbbá saját tulajdonú edény használatával is gyűjthető a zöldhulladék, amennyiben arra zöldhulladék gyűjtés megjelölésére szolgáló matrica került.

A zsákokba, illetve gyűjtőedénybe helyezhető falevél, ágnyesedék, vágott fű, gyom stb. A közterületet nem szennyező módon a nagyobb méretű faágak legfeljebb 2 cm átmérőig és 1 méter hosszúságúra darabolva, kötegelve helyezhetők el a zsákok mellett. Amennyiben a nagyobb méretű faágak nem kerülnek kötegelésre, azok elszállítására nem kerül sor.

A lomhulladékok gyűjtése igénybejelentés alapján házhozmenő rendszerben történik, melyet a lakosság maximum évi két alkalommal vehet igénybe.



Az üveghulladékok gyűjtése elsősorban házhozmenő formában, az év teljes egészében havi rendszerességgel áll az ingatlanhasználók rendelkezésére. A gyűjtés a Szolgáltató által biztosított zsákokban történhet. A nagyobb településeken (önkormányzati igény szerint) üvegyűjtőpontok is elérhetőek, melyek üritése a telítődés függvényében, de minimum havonta egyszer történik.

Házhozmenő gyűjtés esetén (a lomhulladékok kivételével) a hulladékok kihelyezésére a hulladéknap társban megjelölt gyűjtési napon reggel 6 óráig szükséges a megtelt edényeket és zsákokat kihelyezni.

## HULLADÉKUDVAROK IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI

A Területi Szolgáltató ellátási területén az alábbi hulladékudvarok állnak rendelkezésre:

LÉTESÍTMÉNY NEVE	LÉTESÍTMÉNY CÍME	Nyitvatartás
Hulladékudvarok		
Miskolc I.	3527 Miskolc, József Attila u. 65. 4752/3 hrsz	Hétfő-Péntek: 10.00-18.00 Szombat: 8.00-16.00
Miskolc II.	3521 Miskolc, Bogánics u. 0156/22 hrsz	Hétfő-Péntek: 10.00-18.00 Szombat: 8.00-16.00
Miskolc III.	3533 Miskolc, Lorántffy Zs. u. 33783/3 hrsz	Hétfő-Péntek: 10.00-18.00 Szombat: 8.00-16.00
Nyékládháza	3433 Nyékládháza, 0217/21 hrsz.	Kedd, Szombat: 8.00-16.00

A MOHU MOL Zrt. által meghatározott üzemeltetési feltételek szerint a szolgáltatási területen található valamennyi lakossági hulladékudvart igénybe veheti Magyarország közigazgatási területéről bármely lakos igénybe veheti, amennyiben magyarországi lakcím kártyával, tartózkodási engedéllyel/kártyával, hatósági bizonyítvánnyal, regisztrációs igazolással, vagy bejelentőlapal rendelkezik és azt a hulladékátvevő részére bemutatja.

A hulladékudvarban leadni kívánt hulladékokat egymástól elkülönítve, mérlegelhető és rakodható állapotban lehet leadni.

A hulladékudvarban leadni kívánt hulladékok gyűjtőedényben, konténerben való elhelyezése a lakos feladata.

A hulladékudvarban az alábbi hulladék fajták adhatók le, a fajtára jellemző mennyiségi korlátozás mellett:

Prioritási kategória	Anyagáram	HAK kód	HAK kód szerinti megnevezés	Gyűjtés módja	Kvóta köteles	Átvételi egység napi (kötelező)	Átvételi egység éves (erre alkalmas udvarok esetében)
II.	toner	08 03 17*	veszélyes anyagokat tartalmazó, hulladékká vált toner		igen	2 db/nap	10 db/év
II.	fáradt olaj	13 02 05*	ásványolaj alapú, klórvegyületet nem tartalmazó motor-, hajtómű- és kenőolaj		igen	50 kg/nap	-

Prioritási kategória	Anyagáram	HAK kód	HAK kód szerinti megnevezés	Gyűjtés módja	Kvóta köteles	Átvételi egység napi (kötelező)	Átvételi egység éves (erre alkalmas udvarok esetében)
I.	papír és karton	15 01 01	papír és karton csomagolási hulladék	karton papír kerül külön gyűjtésre	nem	-	-
I.	műanyag	15 01 02	műanyag csomagolási hulladék	fólia, szatyorműanyag zacskó	nem	-	-
II.	hungarocell	15 01 02	műanyag csomagolási hulladék	szennyezett beérkező anyag (xps, eps) átvétele tilos	igen	0,2 m3/nap	-
I.	fa csomagolási hulladék	15 01 03	fa csomagolási hulladék		nem	-	-
I.	vegyes csomagolási hulladék	15 01 06	egyéb, kevert csomagolási hulladék	műanyag csomagolási, fém csomagolási és kompozit	nem	-	-
I.	üveg csomagolási hulladék	15 01 07	üveg csomagolási hulladék	- csomagolási üveg (fehér, színes), illetve öblös üveg egybegyűjtve (1 frakciós gyűjtés, EPR), - kopolit, és drótos üveg az építési-bontási hulladékban kerül gyűjtésre	nem	-	-
II.	textil csomagolási** hulladék	15 01 09	textil csomagolási hulladék	partner biztosítja a ruhagyűjtő konténereket, melyek számára a hulladékudvarnak kell szolgáltatni a helyet, nyilvántartás és adatszolgáltatás ezen frakció mennyiségéről nem szükséges!	nem	-	-

\*\* A Nyékládházi hulladékudvarban nem adható le.



II.	kiürült festékes dobozok		veszélyes anyagokat maradóként tartalmazó vagy azokkal szennyezett csomagolási hulladék		igen	10 kg/nap	50 kg/év
II.	olajos flakonok**	15 01 10*					
II.	hajtógáz (spray) palackok**	15 01 11*	veszélyes, szilárd porózus mátrixot (pl. azbesztet) tartalmazó fémből készült csomagolási hulladék, ideértve a kiürült hajtógázos palackokat		igen	5 kg/nap	10 kg/év
III.	gumiabroncs	16 01 03	hulladékká vált gumiabroncsok	kizárólag személygépjármű gumiabroncs kerül begyűjtésre a következő paraméterek szerint: 24"-os felső határig és bicikli gumiabroncs	igen	4 db/nap	16 db/év
II.	olajsűrű**	16 01 07*	olajsűrű		igen	2 db/nap	4 db/év
II.	fékfolyadék	16 01 13*	fékfolyadék		igen	5 kg/nap	10 kg/év
II.	fagyálló	16 01 14*	veszélyes anyagokat tartalmazó fagyálló folyadék		igen	20 kg/nap	60 kg/év
II.	ólomakkumulátor	16 06 01*	ólomakkumulátorok	külön gyűjtendő	nem	-	-
III.	építési-bontási hulladék	17 01 07	beton, téglá, cserép és kerámia frakció vagy azok keveréke, amely különbözik a 17 01 06-tól		igen	150 kg/nap	1000 kg/év
I.	vegyes papír	20 01 01	papír és karton	vegyes papír kerül külön gyűjtésre	nem	-	-
II.	síküveg**	20 01 02	üveg	síküveg külön gyűjtve keret nélkül	nem	-	-
II.	textil**	20 01 11	textíliák	partner biztosítja a ruhagyűjtő konténereket, melyek számára a hulladékudvarnak kell szolgáltatni a helyet, nyilvántartás és adatszolgáltatás ezen frakció mennyiségéről nem szükséges!	nem	-	-
II.	oldószerek**	20 01 13*	oldószerek		igen	10 kg/nap	20 kg/év
II.	növényvédő szer	20 01 19*	növényvédő szer		igen	5 kg/nap	10 kg/év
II.	fénycsőek, izzók	20 01 21*	fénycsőek és egyéb higanytartalmú hulladék	Fontos, hogy ide kerüljenek a hulladékudvarba behozott lámpákban található izzók is!	nem	-	-

\*\*A nyékládházi hulladékudvarban nem adható le.

I.	étolaj, sütőzsír	20 01 25	étolaj és zsír	az anyagáram gyűjtése önálló (stand alone) edényekben történik, melyeket a partner biztosít a hulladékudvarok számára (800l) göngyöleggel együtt	nem	-	-
II.	festékhulladék (oldószerbázisú festékek, lakkok, ragasztók stb.)	20 01 27*	veszélyes anyagokat tartalmazó festékek, tinták, ragasztók és gyanták		igen	10 kg/nap	20 kg/év
II.	nem veszélyes festékhulladék (vízbázisú festékek, lakkok, ragasztók stb.)	20 01 28	festékek, tinták, ragasztók és gyanták, amelyek különböznek a 20 01 27-től		igen	20 kg/nap	50 kg/év
II.	veszélyes anyagokat tartalmazó mosószer**	20 01 29*	veszélyes anyagokat tartalmazó mosószer		igen	2 kg/nap	10 kg/év
II.	mosószer**	20 01 30	mosószer, amelyek különböznek a 20 01 29-től		igen	5 kg/nap	20 kg/év
II.	kiselejtezett elektromos berendezések Li-ion akkumulátorai	20 01 33*	elemek és akkumulátorok, amelyek között a 16 06 01, a 16 06 02 vagy a 16 06 03 azonosító kóddal jelölt elemek és akkumulátorok is megtalálhatók	külön gyűjtendő	nem	-	-
II.	elemek és akkumulátorok	20 01 33*	elemek és akkumulátorok, amelyek között a 16 06 01, a 16 06 02 vagy a 16 06 03 azonosító kóddal jelölt elemek és akkumulátorok is megtalálhatók		nem	-	-

\*\* A nyékiádházi hulladékudvarban nem adhatók le.



I.	veszélyes anyagokat tartalmazó, kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések	20 01 35*	veszélyes anyagokat tartalmazó, kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések, amelyek különböznek a 20 01 21-től és a 20 01 23-tól	Külön gyűjtendő az alábbiak szerint: -nyáklapot és/vagy akkumulátort tartalmazó, csak roncsolással bontható -nyáklapot és akkumulátort nem, vagy már nem tartalmazó - hőcserélő, Gáztöltetet tartalmazó, veszélyes (Hűtő, légkondi, stb.) - sikképernyős (lapos) tv - képcsöves tv - napelem külön gyűjtendő	nem	-	-
I.	napelemek	20 01 35*	veszélyes anyagokat tartalmazó, kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések, amelyek különböznek a 20 01 21-től és a 20 01 23-tól			-	-
I.	kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések	20 01 36	kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések, amelyek különböznek a 20 01 21-től, 20 01 23-tól és 20 01 35-től	Külön gyűjtendő az alábbiak szerint: -nyáklapot és vagy akkumulátort tartalmazó, csak roncsolással bontható -nyáklapot és akkumulátort nem, vagy már nem tartalmazó	nem	-	-
I.	fa hulladék (bútorok, fa hulladékok)	20 01 38	fa, amely különbözik 20 01 37-től	fát minden esetben külön kell gyűjteni	nem	-	-
I.	egyéb műanyag	20 01 39	műanyagok	- egyéb műanyag (kerti bútor, játék, keményebb alapanyagú műanyag hulladék, stb..) - PVC minden esetben a lomba kerül!	nem	-	-
I.	egyéb fém hulladék	20 01 40	fémek	külön kerüljön gyűjtésre a fém csomagolási hulladéktól (pl. fémcsap stb.)	nem	-	-

III.	zöldhulladék	20 02 01	biológiailag lebomló hulladék	20 m3 vagy attól nagyobb méretű multiliftes konténerben, a meglévő limittel, zsák nélkül	igen	100 kg/nap	600 kg/év
II.	lom	20 03 07	lomhulladék	- minőségi tulajdonságok szerint szelektált lom átvétele (szükség szerint időpont foglalás után) ingyenesen (fa, bútor, műanyag, fém mentes) - Vegyes lom teljes mennyiségben díjért	igen	150 kg/nap	600 kg/év

A hulladékudvar üzemeltetése során az egyes hulladék fajtákat annak hulladékgyűjtési engedélyében foglalt mennyiségig és tárolási kapacitásig vesz át. Amennyiben valamely hulladék fajta esetében ideiglenesen nem biztosítható az átvételi kapacitás az engedélyes megfelelés mellett, úgy a létesítmény üzemeltetője az érintett hulladék átvételét korlátozhatja.

### GYŰJTŐPONTOS GYŰJTÉS

Amennyiben az ingatlanhasználó olyan területen él, amelynek megközelítése a Területi Szolgáltató által rendszeresített gyűjtőeszköz által nem lehetséges, úgy ingatlanhasználónak kötelessége a Szolgáltató által kijelölt gyűjtőpont használata.

### LOMTALANÍTÁS

A lomtalanítás igénybejelentés alapján a lakossal előre egyeztetett időpontban történik. A természetes személy ingatlanhasználó a lomtalanítási szolgáltatási igényét az erre rendszeresített bejelentő lap megküldésével veheti igénybe. A lomtalanítással kapcsolatos bővebb tájékoztatás a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) weboldalon érhető el.

### ZSÁKOK HASZNÁLATA

A Területi Szolgáltató által alkalmazott hulladékgyűjtő zsákok típusai:

- zöld színű zöldhulladék gyűjtőzsák,
- piros színű üveghulladék gyűjtőzsák,
- fehér színű többlethulladék gyűjtésére rendszeresített zsák.

a) Területi Szolgáltató a zöldhulladék gyűjtése érdekében no limit rendszer keretében zöldhulladék gyűjtésére rendszeresített zsákokat szolgáltat az ingatlanhasználók részére a zöldhulladék gyűjtéséhez. A gyűjtőzsák pótlása a kihelyezéssel azonos számban történik az adott járat által.

Zöldhulladék gyűjtésére rendszeresített gyűjtőzsákok átvételére személyesen is van lehetőség az alábbiak szerint:

Területi Szolgáltató 3527 Miskolc, József Attila utca 65. szám alatt található székhelyén lévő **ügyfélszolgálatán** ügyfélszolgálati időben, az alábbi időpontokban:

Hétfő: 08:00-15:30

Kedd: 08:00-15:30

Szerda: 08:00-17:30

Csütörtök: 08:00-15:30



Péntek: 08:00-12:00

a 3521 Miskolc, Bogáncs utca 0156/22 hrsz., valamint a 3533 Miskolc, Lorántffy Zsuzsanna utca 33783/3 hrsz. alatt található **hulladékudvarokban azok nyitvatartási idejében, valamint a Mezőkövesdi ügyfélszolgálati ponton nyitvatartási időben (3400 Mezőkövesd, Dózsa György út 2.)** van lehetőség. A 3527 Miskolc, József Attila utca 65. szám alatti hulladékudvarban, a 3433 Nyékládháza, 0217/21. hulladékudvarban és 3594 Hejőpapi, 073/6. szám alatt található fióktelepen zsák átvételére nincs lehetőség. Ebben az esetben az ingatlanhasználó a zsák átvételét az ügyfélszolgálaton kezdeményezheti.

Gyűjtőzsákok osztása a közszolgáltatási szerződésben rögzített zöldhulladék gyűjtési időszakhoz igazodva történik. Az osztás a zöldhulladék gyűjtés kezdetét megelőzően 1 héttel kezdődik és a zöldhulladék gyűjtési időszak lezárásáig tart az ügyfélszolgálaton, a Mezőkövesdi ügyfélszolgálati ponton és a két hulladékudvarban.

Az átvehető zöldhulladék gyűjtőzsák mennyisége:

- a. Lakossági ingatlanhasználók esetében **maximum 1 tekercs/alkalom,**
- b. Gazdálkodó, valamint költségvetési szervek esetében **maximum 4 db/alkalom Gazdálkodó szervezetenként/Költségvetési szervenként** az átadható mennyiség.
- c. Társasházak esetében **maximum 1 tekercs/alkalom Társasházanként** az átadható mennyiség.

Az előzőekben rögzített mennyiségeken felüli igényüket az ingatlanhasználók írásban kötelesek az [ugyfelszolgalat@mirehu.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mirehu.hu) e-mail címre küldött elektronikus üzenetben külön kérelmezni, az igény ebben az esetben egyedi elbírálás alá esik.

Azon ingatlanhasználók esetében, akik rendelkeznek maximum 240 literes zöldhulladék gyűjtésére rendszeresített hulladékgyűjtő edénnyel, azoknak a gyűjtés elsődlegesen gyűjtőedényből történik.

A zsákokba, illetve gyűjtőedénybe helyezhető falevél, ágnyesedék, vágott fű, gyom stb. A közterületet nem szennyező módon a nagyobb méretű faágak legfeljebb 2 cm átmérőig és 1 méter hosszúságúra darabolva, kötegelve helyezhetők el a zsákok mellett. A nem kötegelt ágak nem kerülnek elszállításra.

b) Területi Szolgáltató szolgáltatási területén a természetes személy ingatlanhasználók esetében havonta egyszer kerül begyűjtésre az ép öblös üveg, melyhez átlátszó „ÜVEGHULLADÉK GYŰJTŐZSÁK” feliratú zsák (postaládában elhelyezve, és ürítéskor pótolva) kerül biztosításra díjmentesen az ingatlanhasználók számára. A kihelyezéssel megegyező mértékben történő visszapótlás történik.

A gyűjtőzsákba az ép, egész sörös-, boros-, pezsgős-, befőttés-, és egyéb öblös üveget lehet elhelyezni.

A gyűjtőzsák átvételére a zöldhulladékgyűjtő zsákok átvételével megegyező módon kerülhet sor ingatlanhasználóként maximum 3 zsák/alkalom mennyiségben.

c) Az alkalmilag keletkező többlethulladék gyűjtése érdekében erre a célra rendszeresített gyűjtőzsák bruttó 550,-Ft térítési díj megfizetése ellenében történő szolgáltatására biztosít lehetőséget a Területi Szolgáltató. A többlethulladékos zsák megvásárlására a Társaság 3527 Miskolc, József Attila utca 65. szám alatti székhelyén van lehetőség.

A gyűjtőzsákok használatával a szolgáltatás igénybe vehető. A szelektív hulladék esetében keletkező esetleges pluszhulladék kihelyezésére átlátszó, műanyag zsákban díjmentes lehetőséget biztosítunk.

## **ÜGYFELEK ÉRTESTÉSE VÁLTOZÁSOKRÓL**

Bármely a Területi Szolgáltató ügyfeleit, valamint az ingatlanhasználókat érintő változásokat a Területi Szolgáltató minden esetben közzéteszi hivatalos weboldalán a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) oldalon.

Egyébiránt az értesítések történhetnek hivatalos levél útján, az ingatlanhasználók részére történő szórólap bedobásával, valamint elektronikus levél formájában.

A MiReHu Nonprofit Kft. valamennyi a Társaságot érintő jelentős változást hivatalos facebook oldalán is rendszerint megjelenít.

### **ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK MÓDJA**

Az ügyfelek megkeresése az ügy tárgyatól és az esetleges korábbi ügyfél általi megkeresés módjától függően az alábbiak szerint történhet:

- Az ügyvezető által aláírt hivatalos levél formájában, postai úton az ingatlanhasználó hivatalos levelezési vagy postacímére történő megküldésével,
- Elektronikus levél formájában, a Társaság [ugyfelszolgalat@mirehu.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mirehu.hu) című hivatalos e-mail címéről történő megkeresés útján,
- Telefonon, a Társaság hivatalos telefonszámainak egyikéről történő megkeresés útján.



## **7. sz. melléklet: Területi Szolgáltató adatkezelési szabályzata**

Iktatószám: SLAB / 33-2/2023

# A MIREHU NONPROFIT KFT. ADATVÉDELMI ÉS ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYZATA

Elrendelte:

Dátum:

Miskolci Regionális Hulladék-  
gazdálkodási Nonprofit Kft.  
3527 Miskolc, József Attila u. 65.  
Adószám: 24676658-2-05



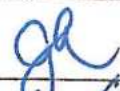

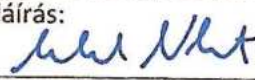
.....  
Ladányi Roland  
ügyvezető

2023. 10/16.

Érvényes és hatályos: 2023. év 10 hó 16 napjától.  
Verzió: 1.0



**KIADÁSI ADATLAP**

<b>KÉSZÍTETTE</b>		
L-Tender Zrt. – Molnár Gábor adatvédelmi tisztviselő dr. Barta Alexandra jogi szakmai referens	Aláírás: 	Dátum: 2023.10.13
<b>KÖZREMŰKÖDÖTT</b>		
	Aláírás:	Dátum:
	Aláírás:	Dátum:
	Aláírás:	Dátum:
	Aláírás:	Dátum:
	Aláírás:	Dátum:
	Aláírás:	Dátum:
<b>SZAKTERÜLETI VÉLEMÉNYT ADOTT</b>		
Komló Péter (gazdasági vezető)	Aláírás: 	Dátum: 2023.10.13
Galyas Szabina (környezetvédelmi vezető)	Aláírás: 	Dátum: 2023.10.13
dr. Barta Alexandra (jogi szakmai referens)	Aláírás: 	Dátum: 2023.10.13
<b>JÓVÁHAGYTA</b>		
Merkel Norbert (operatív igazgató)	Aláírás: 	Dátum: 2023.10.13.
<b>KIADÁSRA FELHATALMAZÁST ADOTT</b>		
-		
<b>KAPJÁK</b>		
A MiReHu Nonprofit Kft. minden munkavállalója.		

## Tartalomjegyzék

1.	Bevezető rendelkezések .....	5
2.	Fogalmak.....	6
3.	Az alkalmazandó jogszabályok kijelölése.....	10
4.	A szabályzat célja és hatálya.....	10
5.	Az adatkezelés elvei.....	11
6.	Az adatkezelések szabályai .....	12
7.	Az adatkezelés lehetséges jogalapjai.....	13
8.	Az érintettek jogai.....	17
9.	Érdelmérlegelés és az érdelmérlegelési teszt elvégzése .....	31
10.	A Társaság adatvédelmi rendszere.....	32
	Az ügyvezető.....	33
	Az adatvédelmi tisztviselő .....	34
	A szervezeti egység vezetői .....	34
	Az adatkezelésben érintett munkatársak.....	35
11.	Adatbiztonsági szabályok .....	35
12.	Adatvédelmi incidens .....	40
13.	Adatvédelmi oktatás.....	45
14.	Adatvédelmi nyilvántartás.....	45
15.	Adatfeldolgozókra vonatkozó szabályok.....	46
16.	Adatvédelmi hatásvizsgálat.....	47
17.	Általános adatvédelmi alapvetések.....	49
18.	Nyilvántartások.....	50
19.	Záró rendelkezések.....	50
20.	Mellékletek – nyilvántartás minták, adatkezelési folyamatleírások és tájékoztatók a társaság adatvédelmi szabályzatához.....	50



Titoktartási nyilatkozat .....	51
Minta - Adatvédelmi tájékoztató és folyamatleírás a GDPR 13. cikk szerint .....	53
Minta - Adatvédelmi tájékoztató és folyamatleírás a GDPR 14. cikk szerint .....	58
Az érintett hozzáférési jogának gyakorlása esetén adott válasz - minta .....	63
Az érintett tájékoztatása a rá vonatkozó adat helyesbítéséről - minta .....	66
Táblázat az érintetti jogok gyakorolhatóságáról .....	67
Érdekmérlegelési teszt – minta .....	68
Szerverszoba kulcsfelvételi joggal rendelkező személyek nyilvántartása .....	74
Szerverszoba kulcsfelvételi engedély .....	75
Jogosultságkezelési megrendelőlap .....	76
Jogosultságkezelési nyilvántartólap .....	78
Adatvédelmi incidens jelentő lap - Minta .....	79
Adatvédelmi incidens-nyilvántartó lap - Minta .....	81
Adatfeldolgozói szerződés.....	83
Adatvédelmi hatásvizsgálat elkészítéséhez használatos segédanyag.....	91
Adatmegsemmisítési jegyzőkönyv - minta.....	96
Rögzített felvételekbe történő betekintési joggal rendelkező személyek nyilvántartása .....	98
Rögzített felvételekből korlátozásra jogosult személyek nyilvántartása .....	99
Jegyzőkönyv kamerás képekbe történő betekintéshez .....	100
Jegyzőkönyv kamerás képek Korlátozásáról .....	101

<b>Adatkezelő megnevezése:</b>	MiReHu Nonprofit Kft.
<b>Adatkezelő cégjegyzékszám:</b>	05-09-026023
<b>Adatkezelő adószám:</b>	24676658-2-05
<b>Adatkezelő székhelye:</b>	3527 Miskolc, József Attila utca 65.
<b>Levelezési címe:</b>	3501 Miskolc, Pf. 509
<b>Adatkezelő e-elérhetősége:</b>	adatvedelem@mirehu.hu
<b>Adatkezelő képviselője:</b>	Ladányi Roland ügyvezető

## 1. Bevezető rendelkezések

### 1.1. Szabályzatban használt rövidítések

1.1.1. **GDPR:** az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)

1.1.2. **Infotv.:** 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

1.1.3. **Társaság vagy Adatkezelő:** MiReHu Miskolci Regionális Hulladékgyűjtési Nonprofit Kft.

1.1.4. **NAIH:** Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

1.2. Bár a GDPR a Társaság számára kifejezetten adatvédelmi szabályzatalkotási kötelezettséget nem ír elő, ám a GDPR 24. cikk (2) bekezdése és (78) preambulumbekzdése, valamint a NAIH NAIH/2018/1212/2/K és NAIH/2018/1594/2/K ügyszámú adatvédelmi reformmal kapcsolatos állásfoglalásai alapján a Társaság úgy döntött, hogy a nagyszámú adatkezelési tevékenysége okán a belső adatkezelési folyamatainak nyilvántartása és az érintettek jogainak biztosítása céljából jelen Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatban (a továbbiakban: Szabályzat) határozza meg az adatvédelmi és adatbiztonsági szabályait.

1.3. A Szabályzat rendelkezéseit a Társaság többi szabályzatának előírásaival összhangban kell értelmezni. Amennyiben a személyes adatok védelmével kapcsolatosan ellentmondás áll fent e Szabályzat és a bármely más, jelen Szabályzat hatálybalépése előtt hatályba lépett szabályzat, utasítás előírásai között, úgy abban az esetben a Szabályzat rendelkezései az irányadóak.

1.4. Amennyiben ellentmondás áll fent e Szabályzat és a bármely más, jelen Szabályzat hatálybalépése után hatályba lépő szabályzat vagy utasítás előírásai között, úgy csak abban az esetben nem e Szabályzat rendelkezései az irányadóak, ha a később hatályba lépő szabályzat vagy utasítás arról kifejezetten rendelkezik.



## 2. Fogalmak

2.1. A Szabályzatban használt fogalmak megegyeznek a GDPR 4. cikkében meghatározott értelmező fogalommagyarázatokkal.

- **Érintett:** azonosított vagy azonosítható természetes személy (GDPR 4. cikk 1.);
- **Személyes adat:** azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható (GDPR 4. cikk 1.);
- **Személyes adat különleges kategóriái:** a faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a természetes személyek egyedi azonosítását célzó genetikai és biometrikus adatok, az egészségügyi adatok és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok (GDPR 9. cikk 1.);
- **Különleges adat:** a személyes adatok különleges kategóriáiba tartozó minden adat, azaz a faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a genetikai adatok, a természetes személyek egyedi azonosítását célzó biometrikus adatok, az egészségügyi adatok és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok (Infotv. 3. §. 3.);
- **Bűnügyi személyes adat:** a büntetőeljárás során vagy azt megelőzően a bűncselekménnyel vagy a büntetőeljárással összefüggésben, a büntetőeljárás lefolytatására, illetve a bűncselekmények felderítésére jogosult szerveknél, továbbá a büntetés-végrehajtás szervezeténél keletkezett, az érintettel kapcsolatba hozható, valamint a büntetett előéletre vonatkozó személyes adat (Infotv. 3. §. 4.);
- **Az érintett hozzájárulása:** az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozik vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez (GDPR 4. cikk 11.);
- **Érintett jogai, a Rendelet 12-21. cikkében szabályozott jogok:**
  - tájékoztatás joga,
  - hozzáférési jog,
  - helyesbítéshez való jog,
  - törléshez való jog,
  - adatkezelés korlátozhatóságához való jog,
  - adathordozhatósághoz való jog,
  - tiltakozáshoz való jog;
- **Tiltakozás:** az érintett jogosult arra, hogy saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is (GDPR 21. cikk (1) bekezdés);
- **Adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg,



- az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja (GDPR 4. cikk 7.);
- **Adatkezelés:** a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés, továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés (GDPR 4. cikk 2.);
- **Adattovábbítás:** az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele (Infotv. 3. § 11.);
- **Nyilvánosságra hozatal:** az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele (Infotv. 3. § 12.);
- **Adattörlés:** az adat felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállítása többé nem lehetséges (Infotv. 3. § 13.);
- **Adatkezelés korlátozásához való jog:**  
Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:
  - a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
  - b) az adatkezelés jogellenes és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
  - c) az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
  - d) az érintett a 21. cikk (1) bekezdése szerint tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben [GDPR 18. cikk. (1)];**Adatkezelés korlátozása:** a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából (GDPR 4. cikk 3.);
- **Adatmegsemmisítés:** az adatot tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése (Infotv. 3. § 16.);
- **Adatfeldolgozás:** az adatkezelő megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által végzett adatkezelési műveletek összessége (Infotv. 3. § 17.);
- **Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel (GDPR 4. cikk 8.);
- **Adatállomány:** az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége (Infotv. 3. § 21.);
- **Harmadik fél:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak (GDPR 4. cikk 10.);
- **EGT-állam:** az Európai Unió tagállama és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam, továbbá az az állam, amelynek állampolgára az Európai Unió és tagállamai, valamint az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban nem részes állam között létrejött nemzetközi szerződés alapján az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes állam állampolgárával azonos jogállást élvez (Infotv. 3. § 23.);
- **Harmadik ország:** minden olyan állam, amely nem EGT-állam (Infotv. 3. § 24.);
- **Adatvédelmi incidens:** a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi (GDPR 4. cikk 12.);



- **Álnevesítés:** a személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, feltéve, hogy az ilyen további információt külön tárolják, és technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni (GDPR 4. cikk 5.);
- **Címzett:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak (GDPR 4. cikk 9.);
- **Egészségügyi adat:** egy természetes személy testi vagy pszichikai egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról (GDPR 4. cikk 15.);
- **Képviselő:** az az Unióban tevékenységi hellyel, illetve lakóhellyel rendelkező és az adatkezelő vagy adatfeldolgozó által a GDPR 27. cikk alapján írásban megjelölt természetes vagy jogi személy, aki, illetve amely az adatkezelőt vagy adatfeldolgozót képviseli az adatkezelőre vagy adatfeldolgozóra a rendelet értelmében háruló kötelezettségek vonatkozásában (GDPR 4. cikk 17.);
- **Kötelező erejű vállalati szabályok:** a személyes adatok védelmére vonatkozó szabályzat, amelyet az Unió valamely tagállamának területén tevékenységi hellyel rendelkező adatkezelő vagy adatfeldolgozó egy vagy több harmadik országban a személyes adatoknak az ugyanazon vállalkozáscsoporton vagy közös gazdasági tevékenységet folytató vállalkozások ugyanazon csoportján belüli adatkezelő vagy adatfeldolgozó részéről történő továbbítása vagy ilyen továbbítások sorozata tekintetében követ (GDPR 4. cikk 20.);
- **A személyes adatok harmadik országokba vagy nemzetközi szervezetek részére történő továbbítása:** 1) adattovábbítás megfelelőségi határozat alapján, 2) adattovábbítás megfelelő garanciák alapján, 3) megfelelőségi határozat, illetve megfelelő garanciák hiányában, a GDPR által biztosított „az eltérés lehetősége különös helyzetekben” alapján történhet (GDPR 44-50. cikk);
- **Nyilvántartási rendszer:** a személyes adatok bármely módon – centralizált, decentralizált vagy funkcionális vagy földrajzi szempontok szerint – tagolt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető (GDPR 4. cikk 6.);
- **Profilalkotás:** személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják (GDPR 4. cikk 4.);
- **Releváns és megalapozott kifogás:** a döntéstervezettel szemben benyújtott, azzal kapcsolatos kifogás, hogy a Rendeletet megsértették-e, illetve, hogy az adatkezelőre vagy az adatfeldolgozóra vonatkozó tervezett intézkedés összhangban van-e a Rendelettel; a kifogásban egyértelműen be kell mutatni a döntéstervezet által az érintettek alapvető jogaira és szabadságaira, valamint adott esetben a személyes adatok Unión belüli szabad áramlására jelentett kockázatok jelentőségét (GDPR 4. cikk 24.);
- **Tevékenységi központ:**
  - a) az egynél több tagállamban tevékenységi hellyel rendelkező adatkezelő esetében az Unión belüli központi ügyvitelének helye, ha azonban a személyes adatok kezelésének céljaira, eszközeire



- vonatkozó döntéseket az adatkezelő egy Unión belüli másik tevékenységi helyén hozzák és az utóbbi tevékenységi hely rendelkezik hatáskörrel az említett döntések végrehajtására, az említett döntéseket meghozó tevékenységi helyet kell tevékenységi központnak tekinteni;
- b) az egynél több tagállamban tevékenységi hellyel rendelkező adatfeldolgozó esetében az Unión belüli központi ügyvitelének helye, vagy ha az adatfeldolgozó az Unióban nem rendelkezik központi ügyviteli hellyel, akkor az adatfeldolgozónak az az Unión belüli tevékenységi helye, ahol az adatfeldolgozó tevékenységi helyén folytatott tevékenységekkel összefüggésben végzett fő adatkezelési tevékenységek zajlanak, amennyiben az adatfeldolgozóra a Rendelet szerint meghatározott kötelezettségek vonatkoznak [GDPR 4. cikk 16.];
- **Vállalkozás:** gazdasági tevékenységet folytató természetes vagy jogi személy, függetlenül a jogi formájától, ideértve a rendszeres gazdasági tevékenységet folytató személyegyesítő társaságokat és egyesületeket is (GDPR 4. cikk 18.);
  - **Vállalkozáscsoport:** az ellenőrző vállalkozás és az általa ellenőrzött vállalkozások (GDPR 4. cikk 19.);
  - **Felügyeleti Hatóság:** egy tagállam által a GDPR 51. cikkének megfelelően létrehozott független közhatalmi szerv (GDPR 4. cikk 21.);  
(Az Infotv. 38. § (2a) alapján a GDPR-ban a felügyeleti hatóság részére megállapított feladat- és hatásköröket Magyarország joghatósága alá tartozó jogalanyok tekintetében a GDPR-ban, valamint az Infotv-ben meghatározottak szerint a NAIH gyakorolja.)
  - **Érintett felügyeleti Hatóság:** az a felügyeleti hatóság, amelyet a személyes adatok kezelése a következő okok valamelyike alapján érint:
    - a) az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó az említett felügyeleti hatóság területén rendelkezik tevékenységi hellyel,
    - b) az adatkezelés jelentős mértékben érinti vagy valószínűsíthetően jelentős mértékben érinti a felügyeleti hatóság tagállamában lakóhellyel rendelkező érintetteket, vagy
    - c) panaszt nyújtottak be az említett felügyeleti hatósághoz (GDPR 4. cikk 22.);
  - **Személyes adatok határokon átnyúló adatkezelése:**
    - a) személyes adatoknak az Unióban megvalósuló olyan kezelése, amelyre az egynél több tagállamban tevékenységi hellyel rendelkező adatkezelő vagy adatfeldolgozó több tagállamban található tevékenységi helyein folytatott tevékenységekkel összefüggésben kerül sor; vagy
    - b) személyes adatoknak az Unióban megvalósuló olyan kezelése, amelyre az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó egyetlen tevékenységi helyén folytatott tevékenységekkel összefüggésben kerül sor úgy, hogy egynél több tagállamban jelentős mértékben érint vagy valószínűsíthetően jelentős mértékben érint érintetteket (GDPR 4. cikk 23.);
  - **Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás:** az (EU) 2015/1535 európai parlamenti és tanácsi irányelv 1. cikke (1) bekezdésének b) pontja értelmében vett szolgáltatás (GDPR 4. cikk 25.);
  - **Nemzetközi szervezet:** a nemzetközi közjog hatálya alá tartozó szervezet vagy annak alárendelt szervei, vagy olyan egyéb szerv, amelyet két vagy több ország közötti megállapodás hozott létre vagy amely ilyen megállapodás alapján jött létre (GDPR 4. cikk 26.).

Amennyiben a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabály (jelen Szabályzat megalkotásakor a GDPR és az Infotv.) fogalommagyarázatai eltérnek jelen Szabályzat fogalommagyarázataitól, akkor a jogszabályok által meghatározott fogalmak az irányadók.



### 3. Az alkalmazandó jogszabályok kijelölése

3.1. A GDPR az Európai Parlament és a Tanács rendelete, amely így teljes egészében kötelező és közvetlenül alkalmazandó az Európai Unió valamennyi tagállamban, így Magyarországon is.

3.2. Magyarország Alaptörvényének E) cikke kimondja, hogy az Európai Unió joga megállapíthat általánosan kötelező magatartási szabályt, így a Szabályzat megalkotása és alkalmazása során a szabályok elsődlegesen a GDPR-ból fakadnak.

3.3. Abban az esetben, ha a GDPR szabályainak megfelelő módon magyar jogszabály – elsősorban az Infotv., de speciális adatkezelések esetében ágazati jogszabályok – részletszabályokat alkot meg, akkor a Társaság ezeket a szabályokat is alkalmazza.

3.4. Abban az esetben, amennyiben az adatkezelés nem esik a GDPR hatálya alá, úgy az Infotv. szabályait alkalmazza a Társaság.

### 4. A szabályzat célja és hatálya

4.1. A Társaság a Szabályzat megalkotásával és elérhetővé tételével biztosítja a GDPR III. fejezetében meghatározott érintetti jogokat azzal, hogy meghatározza az adatvédelmi elvek gyakorlati megvalósulását és a Társaság által folytatott adatvédelmi folyamatokat. A Szabályzat meghatározza a Társaság által kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott személyes adatokat, azok forrását, az adatkezelés célját, jogalapját, időtartamát, az adatkezelésbe esetlegesen bevont adatfeldolgozó nevét, címét és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységét, továbbá - az érintett személyes adatainak továbbítása esetén - az adattovábbítás jogalapját és címzettjét.

4.2. A Szabályzat további célja, hogy egységes szerkezetbe foglalja a Társaságnál az adatkezelésben résztvevő munkavállalók és a Társasággal egyéb munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló személy számára a Társaság minden adatkezelési folyamatát.

4.3. A Szabályzattal a Társaság biztosítani kívánja a nyilvántartások működésének törvényes rendjét, az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, meg kívánja akadályozni az adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, azok jogosulatlan megváltoztatását, illetve nyilvánosságra hozatalát.

4.4. A Szabályzat személyi hatálya kiterjed minden olyan személyre, aki a Társasággal fennálló, így különösen munkavállalói-, munka-, adatfeldolgozói-, megbízási jogviszonya alapján (továbbiakban: a Társaság munkatársa) személyes adatokhoz hozzáfér, vagy azok birtokába jut.

4.5. A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Társaságnál megvalósuló minden folyamatra, melynek során a GDPR 4. cikk 1. pontjában meghatározott személyes adat kezelése történik.

4.6. A Szabályzat időbeli hatálya annak kihirdetésétől visszavonásáig tart.

## 5. Az adatkezelés elvei

5.1. A Társaság az adatkezelés során az alábbi alapelvek alapján szervezi folyamatait:

**5.1.1. jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság elve [GDPR 5. cikk (1) a]):** A Társaság személyes adatot csak jogszerűen és a tisztességesen kezel, az adatkezelést az érintett számára átlátható módon, többek között jelen Szabályzat nyilvánosságra hozatalával, végzi.

**5.1.2. célhoz kötöttség elve [GDPR 5. cikk (1) b]):** a Társaság minden esetben, ha személyes adatot kezel, az adat felvétele előtt meghatározza a személyes adat kezelésének célját, amely így előre meghatározott, egyértelmű és jogszerű. Személyes adatot a Társaság az előre meghatározott céllal össze nem egyeztethető módon nem kezel. Amennyiben teljesült az adatkezelés célja és jogszabály nem írja elő kötelezően az adat további kezelését, úgy a személyes adatot a Társaság törli.

**5.1.3. adattakarékosság elve [GDPR 5. cikk (1) c]):** a Társaság az adatkezelés során csak olyan személyes adatot kezel, amely a cél eléréséhez megfelelő és releváns, a Társaság az adatkezelést csak a cél eléréséhez szükséges minimum adatmennyiségre korlátozza.

**5.1.4. pontosság elve [GDPR 5. cikk (1) d]):** a Társaság törekszik rá, hogy az általa kezelt személyes adatok pontosak és naprakészek legyenek és a jelen Szabályzatba foglalt módon törekszik rá, hogy a pontatlan személyes adatokat haladéktalanul törölje vagy – az érintett kérelmére vagy tudomására jutása esetén – helyesbítse.

**5.1.5. korlátozott tárolhatóság elve [GDPR 5. cikk (1) e]):** a Társaság személyes adatot csak úgy tárol, hogy a személyes adat érintettje csak az adatkezelés céljának eléréséig azonosítható az adatkezelés során, a személyes adatok ennél hosszabb ideig történő tárolását csak jogszabály kötelező előírása alapján végzi a Társaság.

**5.1.6. integritás és bizalmasság elve [GDPR 5. cikk (1) f]):** a Társaság az adatkezelési folyamatait úgy tervezi és hajtja végre, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítja a személyes adatok megfelelő biztonságát, így különösen az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet.

**5.1.7. elszámoltathatóság elve [GDPR 5. cikk (2)]:** a Társaság az adatkezelési folyamatait úgy tervezi és hajtja végre, hogy az adatkezelés bármely pillanatában képes legyen a jelen pontba foglalt elveknek való megfelelést igazolni.



## **6. Az adatkezelések szabályai**

### **6.1. Alapvetések**

6.1.1. A Társaság kizárólag a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján végez adatkezelést.

6.1.2. A Társaság személyes adatot csak és kizárólag a GDPR 6. cikkébe, a személyes adatok különleges kategóriába tartozó személyes adatot csak és kizárólag a GDPR 9. cikk (2) bekezdésében foglalt jogalapokkal, jog gyakorlása vagy kötelezettség teljesítés érdekében kezel.

6.1.3. A konkrét adatkezelési folyamattal érintett jogosultság vagy kötelezettség keletkezhet a Társaság, az érintett vagy harmadik fél oldalán is.

6.1.4. A Társaság kezelésében lévő személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi személyes adat minőségét, amíg belőle az érintett azonosított vagy azonosítható. A Társaság akkor tekint egy adatot személyes adatnak, amennyiben rendelkezik azzal a technikai feltétellel, amely segítségével képes az adatból azonosítani az érintettet.

6.1.5. A Társaság csak úgy folytat adatkezelést, hogy az minden szakaszában megfelel az adatkezelési célnak.

6.1.6. A Társaság jelen Szabályzat vagy a konkrét adatkezelési folyamatleírás nyilvánosságra hozatalával minden esetben közli az érintettel az adatkezelés célját, az adatkezelés jogalapját, valamint az adatkezeléssel kapcsolatos, a GDPR 13-14. cikkében meghatározott tényeket.

6.1.7. A Társaság munkaszervezési, fizikai, informatikai és jogosultságkezelési eszközökkel gondoskodik arról, hogy illetéktelen személyek a személyes adatokat ne ismerhessék meg.

6.1.8. A Társaság munkatársai és az adatkezelésben résztvevő, annak valamely műveletét végző szervezetek munkatársai és megbízottjai (alvállalkozói) kötelesek az adatkezelés során megismert személyes adatokat titokként megőrizni.

### **6.2. A személyes adatokkal kapcsolatos titoktartási szabályok**

6.2.1. A személyes adatok egyetlen része vagy töredéke sem tehető közzé, nem bocsátható rendelkezésre vagy nem tárható fel semmilyen módon harmadik személy előtt, kivéve, ha a személyes adat közérdekből nyilvános adatként történő nyilvánosságra hozatalát jogszabály írja elő.

6.2.2. A Társaság munkatársai kötelesek megtenni azokat az intézkedéseket, amelyek kizárják, hogy a szóban elhangzott, papíralapon vagy elektronikus formátumban rögzített személyes adatot bármely harmadik személy jogosulatlanul megismerje.

6.2.3. Személyes adatról papíralapú vagy elektronikus másolat csak abban az esetben készíthető, ha azt az adatkezelés folyamata szükségessé teszi vagy jogszabály előírja.

6.2.4. Ha a Társaság valamely munkatársa a Szabályzatot megszegi, a Társaság és közte lévő jogviszony jellegétől függően felelősséggel tartozik.

6.2.5. Ha a Szabályzatot a Társasággal munkaviszonyban álló személy szegi meg és ezzel kárt okoz, úgy a munkaviszony ellátásra vonatkozó általános (a mindenkori munka törvénykönyvéről szóló, a Szabályzat kiadásakor a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény) vagy speciális jogszabály munkaviszonyból származó kötelezettségének megszegésével okozott kárra vonatkozó szabályok szerint felel.

6.2.6. Ha a Szabályzatot a Társasággal egyéb jogviszonyban álló személy szegi meg és ezzel kárt okoz, úgy a mindenkori polgári törvénykönyv (a Szabályzat kiadásakor a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény) károkozásért való felelősségre vonatkozó szabályok szerint felel.

6.2.7. A személyes adatokkal kapcsolatos titoktartási nyilatkozat a Szabályzat **1. sz. melléklete**.

## **7. Az adatkezelés lehetséges jogalapjai**

### **7.1. Általános szabályok**

7.1.1. Az adatkezelés jogalapját a Társaság minden adatkezelési folyamatnál meghatározza. Az adatkezelésre jogalapot csak a GDPR 6. cikk (1) és 9. cikk (2) bekezdésekben rögzítettek szerint határoz meg a Társaság.

7.1.2. A Társaság az adatkezelési rendszerét úgy alakítja ki, hogy minden személyes adatra vonatkozóan bizonyítani tudja, hogy mikor, milyen formában történt a személyes adat felvétele és milyen tájékoztatást kapott az érintett a személyes adat felvételekor.

7.1.3. A személyes adatok különleges kategóriába tartozó személyes adatot főszabály szerint a Társaság nem kezel, kivéve abban az esetben, amennyiben bizonyítani tudja a 7.3. pontba foglalt valamely körülmény fennállását.

### **7.2. Az adatkezelés lehetséges jogalapjai személyes adatok esetében**

7.2.1. Az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez.

7.2.2. Az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges.

7.2.3. Az adatkezelés a Társaságra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges.



7.2.4. Az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek<sup>1</sup> védelme miatt szükséges.

7.2.5. Az adatkezelés közérdekű vagy közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

7.2.6. Az adatkezelés a Társaság vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges.

7.2.7. A Társaság a GDPR 6. cikk (1) e) pontban nevesített, az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásával kapcsolatos jogalappal adatkezelést nem végezhet, mert a Társaság nem közhatalmi szerv, így közhatalmi jogosítvánnyal sem rendelkezik.

### **7.3. Körülmények, amelyek esetén a Társaság személyes adatok különleges kategóriába tartozó adatokat kezelhet**

7.3.1. Az érintett kifejezett hozzájárulását adta az említett személyes adatok egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez, kivéve, ha az uniós vagy a hatályos magyar jog úgy rendelkezik, hogy 7.1.3. pontban foglalt tilalom az érintett hozzájárulásával sem oldható fel.

7.3.2. Az adatkezelés a Társaságnak vagy az érintettnek a foglalkoztatást, valamint a szociális biztonságot és szociális védelmet szabályozó jogi előírásokból fakadó kötelezettségei teljesítése és konkrét jogai gyakorlása érdekében szükséges, ha az érintett alapvető jogait és érdekeit védő megfelelő garanciákról is rendelkező uniós vagy hatályos magyar jog lehetővé teszi.

7.3.3. Az adatkezelés az érintett vagy más természetes személy létfontosságú érdekeinek védelméhez szükséges, ha az érintett fizikai vagy jogi cselekvőképtelensége folytán nem képes a hozzájárulását megadni.

7.3.4. Az adatkezelés olyan személyes adatokra vonatkozik, amelyeket az érintett kifejezetten nyilvánosságra hozott.

7.3.5. Az adatkezelés jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges.

7.3.6. Az adatkezelés jelentős közérdek miatt szükséges, uniós jog vagy a hatályos magyar jog alapján, amely arányos az elérni kívánt céllal, tiszteletben tartja a személyes adatok védelméhez való jog lényeges tartalmát, és az érintett alapvető jogainak és érdekeinek biztosítására megfelelő és konkrét intézkedéseket ír elő.

7.3.7. Az adatkezelés megelőző egészségügyi vagy munkahelyi egészségügyi célokból, a munkavállaló munkavégzési képességének felmérése, orvosi diagnózis felállítása, egészségügyi vagy szociális ellátás vagy kezelés nyújtása, illetve egészségügyi vagy szociális rendszerek és szolgáltatások irányítása érdekében szükséges, uniós vagy hatályos magyar jog alapján vagy egészségügyi szakemberrel kötött szerződés értelmében, amennyiben az adatok kezelése olyan szakember által vagy olyan szakember felelőssége mellett történik, aki szakmai titoktartási kötelezettség hatálya alatt áll.

<sup>1</sup> Létfontosságú érdekek például, de nem kizárólagosan: járvány, katasztrófa, szükséghelyzet.



7.3.8. Az adatkezelés a népegészségügy területét érintő közérdekből szükséges.

7.3.9. Az adatkezelés közérdekű archiválás, tudományos és történelmi kutatási vagy statisztikai célból szükséges olyan uniós vagy hatályos magyar jog alapján, amely arányos az elérni kívánt céllal, tiszteletben tartja a személyes adatok védelméhez való jog lényeges tartalmát, és az érintett alapvető jogainak és érdekeinek biztosítására megfelelő és konkrét intézkedéseket ír elő.

#### **7.4. Hozzájárulás, mint jogalapra vonatkozó különleges szabályok**

7.4.1. Amennyiben az adatkezelés az érintett 7.2.1. vagy 7.3.1. szerinti hozzájáruláson alapszik, úgy az érintett a hozzájárulását bármilyen bizonyítható módon megadhatja, így írásban (nyilatkozaton, dokumentumon), szóban és ráutaló magatartással is.

7.4.2. A Társaság nem tesz különbséget a hozzájárulások között azok formáját tekintve, a hozzájárulások formái egyenértékűek, de fenntartja magának a jogot, hogy egyes adatkezelések esetén a hozzájárulás egyes formáit kizárja.

7.4.3. A Társaság minden adatkezelési folyamatát úgy határozza meg jelen Szabályzat kiadásakor és minden, a későbbiekben bevezetendő adatkezelés esetén, hogy amennyiben annak jogalapja az érintett 7.2.1. vagy 7.3.1. szerinti hozzájárulása, úgy képes legyen annak bizonyítására, hogy az érintett személyes adatainak kezeléséhez hozzájárult.

7.4.4. A 7.4.3. pontban foglaltakat elsősorban úgy tesz eleget a Társaság, hogy elsődlegesen írásban szerzi be az érintett hozzájárulását, amelyet így az írásbeliséggel tud igazolni.

7.4.5. Amennyiben a Társaság a ráutaló magatartást vagy a szóbeliséget is elfogadja a hozzájárulás jogalapjául, úgy az adatkezelés minden körülményét megvizsgálja és dokumentálja, hogy utóbb is igazolni tudja a hozzájárulást.

7.4.6. A Társaság az adatkezelései során lehetőség szerint minden egyes személyes adatnál feltünteti, hogy a hozzájárulás:

- mikor érkezett (nap-óra-perc)
- milyen formában történt (írásban/szóban/ráutaló magatartással)
- milyen cselekmény eredménye, ha ez értelmezhető (például: feliratkozás / jelentkezés / kapcsolatfelvétel / stb.).

7.4.7. A Társaság biztosítja a jogot arra is, hogy az érintett ugyanúgy, ahogy a hozzájárulást megadta, a hozzájárulását visszavonja. A ráutaló magatartással megtett hozzájárulás visszavonását csak írásban fogadja el a Társaság.

7.4.8. A Társaság a visszavonás tényét az adatkezelés során rögzíti, az adatot a továbbiakban nem kezeli, de az adat helyét „a hozzájárulás visszavonva” jelzéssel jelöli meg.



7.4.9. A 7.4.8. pont szerinti megjelölés tartalmazza a hozzájárulás visszavonására vonatkozó, a 7.4.6. pont szerinti értelemszerű adatokat.

#### **7.5. Szerződéses jogviszonyra, mint jogalapra vonatkozó különleges szabályok**

7.5.1. Ha az adatkezelés jogalapja a Társasággal írásban kötött szerződés megkötését megelőző lépések megtétele vagy teljesítése, úgy a szerződésnek minimálisan tartalmaznia kell az arra való utalást, hogy az adatkezelés a jelen Szabályzat szerint történik és arra a konkrét adatkezelési folyamatleírásra való hivatkozást, amely a konkrét adatkezelést rögzíti a 8.1. pont szerint.

7.5.2. Csak akkor alkalmazható 7.2.2. szerinti jogalap, ha az szerződés egyik szerződő fele az érintett.

#### **7.6. Jogi kötelezettségre, mint jogalapra vonatkozó különleges szabályok**

7.6.1. Amennyiben az adatkezelés jogalapja a 7.2.3. pont szerinti jogi kötelezettség, úgy e jogi kötelezettséget csak és kizárólag az Európai Unió vagy Magyarország hatályos és alkalmazandó jogszabályának kell megállapítania.

7.6.2. Jogi kötelezettséget az Infotv. 5. § (3) alapján csak törvény vagy rendelet állapíthat meg.

7.6.3. Amennyiben a 7.6.2-ben megjelölt jogszabály adja az adatkezelés jogalapját, úgy azt csak akkor alkalmazza a Társaság, amennyiben megfelel az Infotv. 5. § (3) előírásának, így nem csak az adatkezelés kötelezettségét határozza meg, hanem a kezelendő adatok fajtáit, az adatkezelés célját és feltételeit, az adatok megismerhetőségét, az adatkezelő személyét, valamint az adatkezelés időtartamát vagy szükségessége időszakos felülvizsgálatát is.

7.6.4. Amennyiben a Társaság az adatkezelése során jogalapként a jogi kötelezettséget határozza meg, úgy a 8.1.5. szerinti adatkezelési folyamatleírásban a Társaság megnevezi a jogi kötelezettséget előíró jogszabályt annak nevével és a kötelezettséget előíró pontos jogszabályi helyet.

#### **7.7. Létfontosságú érdekre, mint jogalapra vonatkozó különleges szabályok**

7.7.1. A Társaság természetes személy létfontosságú érdekére hivatkozó, 7.2.4. pont szerinti jogalappal akkor végez adatkezelést, ha az adott adatkezelés egyéb jogalappal nem végezhető.

7.7.2. Az elszámoltathatóság elve miatt a 7.7.1. szerinti előírás szerint a Társaság az adatkezelés megkezdése előtt köteles megvizsgálni, hogy a személyes adat kezelése megvalósítható-e bármely más jogalappal.

7.7.3. Ugyancsak az elszámoltathatóság elvéből fakadóan a Társaságnak tudnia kell bizonyítania a létfontosságú érdekek fennálltát.

## **7.8. Közérdekű feladatra, mint jogalapra vonatkozó különleges szabályok**

7.8.1. A Társaság alaptevékenysége: A Társaság megalakulása óta, folyamatosan fejlődő és eredményesen működő hulladék udvarokat működtető szolgáltató.

7.8.2. A hulladékudvarok működtetése a Szabályzat 7.2.5. pontban meghatározott közérdekű vagy közhatalmi jogosítvány gyakorlásának minősül, így a Társaság által végzett adatkezelések végezhetőek a Szabályzat 7.2.5. pontjában meghatározott jogalappal.

## **7.9. Jogos érdekre, mint jogalapra vonatkozó különleges szabályok**

7.9.1. A Társaság a 7.2.6. pontban foglalt jogalap alkalmazása esetén az adatkezelés megkezdése előtt az érintettek magánszférájának, érdekeinek és alapvető jogainak biztosítása érdekében a 9. pont szerinti érdekmérlegelési tesztet végez el.

7.9.2. A konkrét adatkezelési folyamat során a Társaság megfelelő tájékoztatást nyújt az érintettek számára az adatkezelés jogalapjáról.

7.9.3. A 7.2.6. pontban foglalt jogalapot a szükségesség-arányosság elve alapján alkalmazza a Társaság, ha az adatkezeléssel elérendő cél más jogalappal nem megvalósítható és az érintett magánszférájának korlátozása arányban áll az elérendő céllal.

7.9.4. Az érdekmérlegelési tesztet az érintett – kérelmére – bármikor megismerheti.

## **8. Az érintettek jogai**

### **8.1. Az érintett tájékoztatása az adat felvételéhez kapcsolódóan a GDPR 13. és 14. cikk szerint**

8.1.1. Abban az esetben, amennyiben az adatkezelés során a személyes adatokat a Társaság közvetlenül az érintettől szerzi meg, úgy a személyes adatok megszerzésének időpontjában alábbiakról tájékoztatja az érintettet:

- a Társaság pontos megnevezése, elérhetőségei,
- a Társaság adatvédelmi tisztviselőjének elérhetőségei,
- az adatkezelés célja,
- az adatkezelés jogalapja,



- amennyiben az adatkezelés célja a Társaság vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítése, úgy a Társaság vagy a harmadik fél jogos érdekének megnevezése,
- amennyiben a Társaság a személyes adatokat az adatkezelés során harmadik fél számára átadja, a személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái,
- a személyes adatok tárolásának időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai,
- a hozzáférési jog gyakorlásának szabályai,
- a helyesbítési jog gyakorlásának szabályai,
- a törlési jog gyakorlásának szabályai,
- az adatkezelés korlátozására irányuló jog gyakorlásának szabályai,
- a tiltakozási jog gyakorlásának szabályai,
- az adathordozhatósághoz való jog gyakorlásának szabályai,
- a hozzájárulás visszavonására irányuló jog gyakorlásának szabályai, amennyiben az adatkezelés jogalapja az érintett hozzájárulása [GDPR. 6. cikk 1.) a.)] vagy a [GDPR. 9. cikk 2.) a.)] pontba foglalt jogalap,
- a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz címzett panasz benyújtásának jogáról;
- annak ténye, hogy a személyes adat kezelése, szolgáltatása jogszabályon, szerződéses kötelezettségen alapul vagy szerződés kötésének előfeltétele és az érintett köteles-e a személyes adatokat megadni, valamint a lehetséges következmények, amennyiben az érintett személyes adatait nem adja meg,
- az automatizált döntéshozatal ténye, valamint legalább az ennek során alkalmazott logika és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel bír.

8.1.2. Amennyiben a Társaság a személyes adatot nem közvetlenül az érintettől szerzi meg, az alábbiakról tájékoztatja az érintettet:

- az adatkezelőnek és – ha van ilyen – az adatkezelő képviselőjének a kiléte és elérhetőségei;
- az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei, ha van ilyen;
- a személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja;
- a kezelt személyes adatok kategóriái,
- a személyes adat forrása,
- amennyiben az adatok harmadik forrásból való gyűjtését jogszabály írja elő, úgy a konkrét jogszabályi hely megjelölése,
- a személyes adat Társaság általi megszerzésének időpontja,
- amennyiben a Társaság által folytatott ügyben van szükség a személyes adatokra, úgy a konkrét ügy ügyszámmal vagy egyéb módon történő megjelölése,
- annak ténye, hogy a személyes adat nyilvánosan hozzáférhető forrásból származik-e,
- a személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái, ha van ilyen;
- a személyes adatok tárolásának időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- ha az adatkezelés a 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján alapul, az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekeiről;
- az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat a személyes adatok kezelése ellen, valamint az érintett adathordozhatósághoz való joga;



- a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontján vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontján alapuló adatkezelés esetén a hozzájárulás bármely időpontban való visszavonásához való jog, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét;
- a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;

8.1.3. Amennyiben a Társaság az adatkezelése során az adatot nem közvetlenül az érintettől szerzi meg, az érintettet az alábbi időpontban tájékoztatja:

- a személyes adatok megszerzésétől számított észszerű határidőn, de legkésőbb egy hónapon belül,
- ha a Társaság a személyes adatokat az érintettel való kapcsolattartás céljára használja, az érintettel való első kapcsolatfelvétel alkalmával vagy
- ha a Társaság az adatokat várhatóan más címmel is közli, legkésőbb a személyes adatok első alkalommal való közzétevésekor.

8.1.4. Amennyiben a személyes adatokat a Társaság ügyfelétől, egy konkrét ügy eldöntéséhez benyújtott bármilyen iraton szerzi meg, úgy a harmadik személyre vonatkozó adatokat – ellenkező bizonyításig – a tényállás tisztázásához elengedhetetlenül szükséges más személyes adatoknak tekintjük az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 27. § (1) szerint.

A Társaság a személyes adatot nem közvetlenül az érintettől szerzi meg nem kell tájékoztatni, amennyiben:

- az érintett már rendelkezik az ezen pontokba foglalt információkkal,
- a szóban forgó információk rendelkezésre bocsátása lehetetlennek bizonyul vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényelne,
- az adat megszerzését vagy közzétételét kifejezetten előírja a Társaságra alkalmazandó uniós vagy a hatályos magyar jog, amely az érintett jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedésekről is rendelkezik vagy
- a személyes adatoknak valamely uniós vagy a hatályos magyar jogban előírt szakmai titoktartási kötelezettség alapján bizalmasnak kell maradnia.

8.1.5. A tájékoztatást a Társaság elsősorban a jelen Szabályzat mellékleteit képező adatkezelési tájékoztatókkal, folyamatleírásokkal valósítja meg. Ezen tájékoztatókat, folyamatleírásokat a Társaság minden olyan esetben elkészíti, amikor az érintettet tájékoztatnia kell az adatkezelésről. A tájékoztató, folyamatleírás nyilvánosságra hozatalának szabályai:

- a folyamatleírások a jelen Szabályzat szerint elkészített adatkezelési nyilvántartás elválaszthatatlan részét képezik,
- a folyamatleírásnak minden esetben az adatkezelés megkezdése előtt az érintett számára megismerhetőnek kell lennie,
- minden olyan folyamat során, amikor az adat felvétele papíralapon történik, az adat felvételének helyén elérhetőnek kell lennie az adott folyamatleírásnak,
- minden olyan folyamat során, amikor az adat felvétele technikai eszköz útján történik, a technikai eszköz segítségével elérhetőnek kell lennie a folyamatleírásnak,
- minden olyan esetben, amikor az érintett ráutaló magatartással járul hozzá az adatkezeléshez, a folyamatleírásnak a ráutaló magatartás megtételéül szolgáló helyen kell elérhetőnek lennie, hogy az érintett ennek tudatában járulhasson hozzá az adatkezeléshez,



- amennyiben feltételezhető, hogy az érintett maga fogja kezdeményezni az adatkezelést, ezen adatkezelések folyamatleírásainak elérhetőnek kell lenniük a Társaság honlapján az érintett előzetes tájékoztatása érdekében,
- a folyamatleírásokat úgy kell nyilvánosságra hozni, hogy a Társaság minden esetben bizonyítani tudja, hogy az érintett azokat az adatkezelés megkezdése előtt megismerhette, így különösen online felületen történő adatfelvétel esetén egy ún. „check box” segítségével nyilatkoztatta a Társaság, hogy az adatkezelés szabályait megismerte, elolvasta és azokat elfogadta.

Amennyiben a Társaság az adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatót /folyamatleírást az érintettel megismerteti, úgy vélelmezi, hogy az érintett azt megismerte és elfogadta.

A GDPR 13. és 14. cikk szerinti minta adatvédelmi tájékoztató és folyamatleírás a Szabályzat **2. és 3. sz. melléklete**

## **8.2. Az érintett jogainak érvényesítése**

### **8.2.1. Tájékoztatás joga**

A tisztességes és átlátható adatkezelés elve megköveteli, hogy az érintett tájékoztatást kapjon az adatkezelés tényéről és céljairól, valamint más tényezőkről.

Az érintett kérelmére az Adatkezelő tájékoztatást ad az érintett általa kezelt, illetve az általa vagy rendelkezése szerint megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá - az érintett személyes adatainak továbbítása esetén - az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

A tájékoztatás főszabály szerint ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet az Adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg. A költségtérítés mértékét a felek között létrejött szerződés is rögzítheti. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.

A Társaság az érintettnek adott minden tájékoztatást főszabály szerint írásban tesz meg, ideértve az elektronikus utat is.

Amennyiben az érintett kéri a szóbeli tájékoztatást, úgy személyazonossága igazolását követően a Társaság erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja.

A Társaság az érintett számára tájékoztatást csak és kizárólag abban az esetben nyújt, ha a Társaság erre felhatalmazott munkatársa meggyőződött az érintett személyazonosságáról.

Az érintett személyazonosságáról való meggyőződésnek számít, ha a Társaság erre felhatalmazott munkatársa előtt:

- az érintett személyazonosságát a hatályos magyar jog szerinti személyazonosság igazolására alkalmas okmány bemutatásával (így különösen, de nem kizárólagosan személyazonosító igazolvánnyal, útlevelel, vezetői engedéllyel) igazolja,
- az érintett személyazonosságát az Európai Unió joga szerint személyazonosság igazolására alkalmas okmány bemutatásával igazolja,
- az érintett kérelme a Társaság előtt már korábbi ügyből ismert, az érintetthez köthető e-mail címről érkezik,
- az érintett kérelme a Társaság által biztosított, zárt, a megfelelő személyazonosítás megtörténte után használható csatornán érkezik.

A Társaság nem fogadja el a személyazonosítás telefonos úton történő egyetlen formáját sem.

Amennyiben a személyazonosság igazolása nem történik meg, a Társaság az érintetti joggyakorlási kérelmet elutasítja.

A Társaság az érintettet a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja.

Beérkezésnek az számít, ha az igényt az érintett:

- szóban személyesen a Társaságnak személyazonosítást követően megteszi,
- az írásba foglalt igény a Társaság elérhetőségére megérkezik.

A határidőt a Társaság maximum további két hónappal meghosszabbítja, ha a kérelem összetettsége vagy az aktuálisan kezelt kérelmek száma azt indokolja.

A határidő meghosszabbításáról a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül a Társaság tájékoztatja az érintettet.

Amennyiben a Társaság nem intézkedik az érintett kérelmére, úgy az érintett jogorvoslati jogával élhet a Társaság ellen.

A Társaság tájékoztatást és intézkedéseket díjmentesen végzi.



A tájékoztatás és intézkedés megtételéért a Társaság adatvédelmi tisztviselője felelős a szakterületek által szolgáltatott adatok alapján.

A tájékoztatást az adatvédelmi tisztviselő az Adatkezelő vezető tisztségviselőjének jóváhagyásával teszi meg.

A tájékoztatásra vonatkozó adatok birtokában lévő szakterület köteles az adatvédelmi tisztviselővel együttműködni, számára előzetesen írásban minden információt, adatot megadni a tájékoztatás teljesítéséhez.

### 8.2.2. Hozzáférés joga:

Az érintett jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- a) az adatkezelés célja;
- b) az érintett személyes adatok kategóriái;
- c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve a harmadik országbeli címzetteket, nemzetközi szervezeteket;
- d) a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- e) az érintett joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;
- h) automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és az arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

Az érintett továbbá jogosult arra is, hogy az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az Adatkezelő az érintett rendelkezésére bocsássa. Az érintett által kért további másolatokért az Adatkezelő ésszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmét, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett máshogy kéri.

### 8.2.3. Helyesbítés joga

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat, vagy kérje azok kiegészítését.

A valóságnak nem megfelelő adatot az adatot kezelő szervezeti egység vezetője – amennyiben a szükséges adatok és az azokat bizonyító közokiratok rendelkezésre állnak – helyesbíti, a GDPR 17. cikkében meghatározott okok fennállása esetén intézkedik a kezelt személyes adat törléséről.

### 8.2.4. Törlés és elfeledtetés joga

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére a 16 éven aluli gyermekek részére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor;

Ha az Adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték úgy azt törölni köteles, valamint az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az észszerűen elvárható lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

A személyes adat az érintett kérelmére sem törölhető a GDPR 17. cikk (3) bekezdésében foglalt adatkezelések esetében.



### 8.2.5. Korlátozáshoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Társaság korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy
- d) az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

### A személyes adatok helyesbítéséhez vagy törléséhez, illetve az adatkezelés korlátozásához kapcsolódó értesítési kötelezettség

Az Adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat valamennyi helyesbítésről, törlésről vagy adatkezelési korlátozásáról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalan nagy erőfeszítést igényel. Az érintetett kérésére az Adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.

### 8.2.6. Adathordozhatósághoz való jog

Az érintett – a GDPR 27. cikk (1) bekezdésében foglalt feltételek fennállása esetén - jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formában megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa.

### 8.2.7. Tiltakozás joga

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak közérdekű vagy az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladattal kapcsolatos kezelése, vagy az Adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítése kapcsán végzett kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is.

Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen:

- ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az Adatkezelő, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén;
- ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; valamint
- törvényben meghatározott egyéb esetben.

Az Adatkezelő a beérkezett kérelmet, illetve tiltakozást köteles a beérkezéstől számított három napon belül áttenni az adatkezelés szempontjából feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egység vezetőjéhez.

Az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri.

Ha az Adatkezelő az érintett tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, az adatokat korlátozza, valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben az érintett jogainak gyakorlása során az ügy megítélése nem egyértelmű, az adatot kezelő szervezeti egység vezetője az ügy iratainak és az ügyre vonatkozó álláspontjának megküldésével állásfoglalást kérhet az adatvédelmi tisztviselőtől, aki azt három napon belül teljesíti.

#### **8.2.8. Bírósághoz fordulás joga és panasztétel joga**

Az Adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt, illetve az általa vagy az általa igénybe vett adatfeldolgozó által okozott személyiségi jogsértés esetén járó sérelemdíjat is megtéríti. Az Adatkezelő mentesül az okozott kárért való felelősség és a sérelemdíj megfizetésének kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt vagy az érintett személyiségi jogának sérelmét az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Ugyanígy nem téríti meg a kárt, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.



Ha az Adatkezelő nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be NAIH-nál (1363 Budapest, Pf.: 9.) és élhet - lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszéknél is - bírósági jogorvoslati jogával.

A Társaság az érintettnek adott minden tájékoztatást főszabály szerint írásban tesz meg, ideértve az elektronikus utat is.

Amennyiben az érintett kéri a szóbeli tájékoztatást, úgy személyazonossága igazolását követően a Társaság erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja.

A Társaság az érintett számára tájékoztatást csak és kizárólag abban az esetben nyújt, ha a Társaság erre felhatalmazott munkatársa meggyőződött az érintett személyazonosságáról.

Az érintett személyazonosságáról való meggyőződésnek számít, ha a Társaság erre felhatalmazott munkatársa előtt:

- az érintett személyazonosságát a hatályos magyar jog szerinti személyazonosság igazolására alkalmas okmány bemutatásával (így különösen, de nem kizárólagosan személyazonosító igazolvánnyal, útlevelemmel, vezetői engedéllyel) igazolja,
- az érintett személyazonosságát az Európai Unió joga szerint személyazonosság igazolására alkalmas okmány bemutatásával igazolja,
- az érintett kérelme a Társaság előtt már korábbi ügyből ismert, az érintetthez köthető e-mail címről érkezik,
- az érintett kérelme a Társaság által biztosított, zárt, a megfelelő személyazonosítás megtörténte után használható csatornán érkezik.

A Társaság nem fogadja el a személyazonosítás telefonos úton történő egyetlen formáját sem.

Amennyiben a személyazonosság igazolása nem történik meg, a Társaság az érintetti joggyakorlási kérelmet elutasítja.

A Társaság az érintettet a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja.

Beérkezésnek az számít, ha az igényt az érintett:

- szóban személyesen a Társaságnak személyazonosítást követően megteszi,
- az írásba foglalt igény a Társaság elérhetőségére megérkezik.

A határidőt a Társaság maximum további két hónappal meghosszabbítja, ha a kérelem összetettsége vagy az aktuálisan kezelt kérelmek száma azt indokolja.

A határidő meghosszabbításáról a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül a Társaság tájékoztatja az érintettet.

Amennyiben a Társaság nem intézkedik az érintett kérelmére, úgy az érintett jogorvoslati jogával élhet a Társaság ellen.

A Társaság tájékoztatást és intézkedéseket díjmentesen végzi.

A tájékoztatás és intézkedés megtételéért a Társaság adatvédelmi tisztviselője felelős a szakterületek által szolgáltatott adatok alapján.

A tájékoztatást az adatvédelmi tisztviselő az Adatkezelő vezető tisztségviselőjének jóváhagyásával teszi meg.

A tájékoztatásra vonatkozó adatok birtokában lévő szakterület köteles az adatvédelmi tisztviselővel együttműködni, számára előzetesen írásban minden információt, adatot megadni a tájékoztatás teljesítéséhez.

### **8.3. Az érintett tájékoztatása a rá vonatkozó adatkezelésről („hozzáférés”)**

Amennyiben az érintett a GDPR 15. cikke szerinti hozzáférési jogával kíván élni, úgy a Társaság az alábbiakról tájékoztatja az érintettet:

- az adatkezelés célja vagy céljai,
- az érintett személyes adatok kategóriái,
- azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat a Társaság már közölte vagy a jövőben közölni fogja,
- a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai,
- a helyesbítési jog gyakorlásának szabályai,
- a törlési jog gyakorlásának szabályai,
- az adatkezelés korlátozására irányuló jog gyakorlásának szabályai,
- a tiltakozási jog gyakorlásának szabályai,



- a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz való panasz benyújtásának joga,
- ha a személyes adatok forrás nem az érintett, a forrásra vonatkozó minden elérhető információ,
- amennyiben az adatkezelés automatizált döntéshozatalon alapszik, úgy ennek ténye, valamint az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk.

A Társaság a tájékoztatás során az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett kérelmére az érintett rendelkezésére bocsátja.

A Társaság egyetlen munkatársa sem ad tájékoztatást a Társaság által kezelt konkrét személyes adatról telefonos úton.

Amennyiben az érintett tájékoztatást kér a rá vonatkozó személyes adatainak kezeléséről a Társaság a személyes adatok kezeléséről írásban tájékoztatja az érintettet a **4. sz. melléklet** felhasználásával.

#### **8.4. Az érintett helyesbítéshez való joga**

Amennyiben az érintett személyes adatának helyesbítését kéri és nem áll rendelkezésre a személyes adat, amelyre a már kezelt adatot helyesbíteni kell, hiánypótlásra hívja fel a Társaság az érintettet.

Amennyiben az érintett személyes adatának helyesbítését kéri és a személyes adat rendelkezésre áll, a Társaság a személyes adatot helyesbíti és azzal egyidőben írásban tájékoztatja az érintettet a helyesbítés tényéről és időpontjáról az **5. sz. melléklet** felhasználásával.

#### **8.5. Az érintett törléshez való joga**

A Társaság az általa kezelt személyes adatot késeledelem nélkül törli, amennyiben az alábbi feltételek egyike megvalósul:

- A személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azt a Társaság kezeli.
- Az adatkezelés jogalapja a GDPR. 6.cikk 1.) a.) szerinti érintetti hozzájárulás és ezt a hozzájárulását az érintett visszavonja.
- Az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre.
- A Társaság tudomására jut, hogy a személyes adat kezelése jogellenes.
- Uniós vagy hatályos magyar jogban előírt jogi kötelezettség úgy teljesíthető, ha a Társaság a személyes adatot törli.
- A személyes adat kezelése közvetlenül gyermekeknek kínált, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások vonatkozásában történt, a hozzájárulást maga a 16. életévét már betöltött gyermek vagy 16. életévét be nem töltött gyermek feletti szülői felügyeletet gyakorló
-

adta meg és ezt a hozzájárulását az érintett (vagy amennyiben ennek időpontjában 16. életévét továbbra sem töltötte be, úgy a felette szülői felügyeletet gyakorló személy) visszavonja.

A személyes adatot a Társaság olyan módon törli, hogy helyreállítása többé ne legyen lehetséges.

Amennyiben a személyes adat a személyes adatot hordozó adathordozóról nem törölhető, a Társaság a személyes adat adathordozóját köteles megsemmisíteni.

Amennyiben az érintett olyan személyes adatot kíván törölni, amely hiányában az érintett és a Társaság közötti jogviszony nem tartható fenn, a jogviszony megszűnik. Erről azonban a törlés előtt a Társaság tájékoztatja az érintettet és amennyiben törlési kérelmét fenntartja, a törlés megtörténik. A törlési kérelem fenntartásának minősül, ha a tájékoztatás kézbesítésétől számított 3 napon belül az érintett törlési kérelmét nem vonja vissza.

A személyes adat törlésére vagy az adathordozó megsemmisítésére az alábbi szabályok közül a felsorolásban előbb szereplő szabályt kell alkalmazni. Amennyiben az alkalmazandó szabály az adott személyes adatra nézve nem értelmezhető, a felsorolásban soron következő szabályt kell alkalmazni:

- a személyes adat kezelésének megszüntetésére vonatkozó kötelező jogszabályi előírás;
- a Társaság iratkezelési szabályzatának a személyes adatot hordozó papíralapú dokumentum megsemmisítésére vonatkozó előírás,
- a Szabályzat konkrét adatkezelésre vonatkozó, adattörlési vagy adatmegsemmisítési GDPR szerinti adattörlési vagy adatmegsemmisítési szabálya.

#### **8.6. Az adatkezelés korlátozásához fűződő érintetti jog**

Az érintett kérelmezheti a Társaságnál a rá vonatkozó, a Társaság által tárolt személyes adatok megjelölését jövőbeli kezelésük korlátozása céljából.

A Társaság az érintett kérelmére akkor korlátozza az adatkezelést, amennyiben az alábbi feltételek egyike fennáll:

- az érintett kérelmében vitatja a rá vonatkozó személyes adatok pontosságát, ebben az esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, ameddig a Társaság ellenőrzi a személyes adatok pontosságát,
- az adatkezelés jogellenes, de az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását,
- bár a Társaságnak az adatkezelés megkezdése előtt meghatározott cél eléréséhez már nincs szüksége a személyes adat kezelésére, de az érintett kérelmében igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez,



- az érintett tiltakozik a GDPR 6. cikk 1.) e.) vagy GDPR 6. cikk 1.) f.) jogalappal kezelt személyes adat kezelése ellen, ebben az esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy a Társaság jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

Amennyiben a személyes adat kezelését korlátozza a Társaság, úgy a korlátozás időtartama során csak az érintett hozzájárulásával vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve a valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

Az adatkezelés korlátozása nem vonatkozik az adat tárolására, mint adatkezelési műveletre, azt a korlátozás alatt is köteles megtenni a Társaság.

Amennyiben az adatkezelés korlátozását a Társaság feloldja, a korlátozás feloldása előtt legkésőbb három (3) munkanappal korábban a korlátozás feloldásának tényéről írásban tájékoztatja azt az érintettet, akinek a kérésére a korlátozás megtörtént.

### **8.7. Tiltakozás a személyes adat kezelése ellen**

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak GDPR 6. cikk 1.) e.) vagy GDPR 6. cikk 1.) f.) jogalapon alapuló kezelése ellen.

A Társaság a GDPR 6. cikk 1.) e.) vagy GDPR 6. cikk 1.) f.) jogalapon alapuló adatkezelése ellen tiltakozás esetén megvizsgálja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak

Amennyiben a Társaság vizsgálata során megállapítja, hogy az adatkezelést nem olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak a tiltakozással érintett személyes adatot nem kezeli tovább.

### **8.8. Az adathordozhatósághoz való érintetti jog gyakorlása**

Amennyiben az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk 1.) a.) vagy a GDPR 6. cikk 1.) b.) úgy az érintett jogosult arra, hogy az általa a Társaság részére átadott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja.

A Társaság az adathordozhatósághoz való érintetti jog szerinti megfelelést elsősorban .xml, .csv vagy .doc formátumban teljesíti a kérelemmel érintett személyes adatok jellegétől függően.

Az érintett kérelmezheti továbbá a Társaságtól, hogy az általa kezelt személyes adatokat egy másik, az érintett által egyértelműen megjelölt adatkezelőnek továbbítsa.

E pontba foglalt jog nem illeti meg az érintettet, ha az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítványai gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, valamint ha ez a jog hátrányosan érintené mások jogait és szabadságait.

Az adatkezelések során az érintett - az egyes jogalapoktól függően – a GDPR alapján a Szabályzat **6. sz. melléklete** szerint meghatározott jogait gyakorolhatja

## 8.9. Jogorvoslat

Az érintett a GDPR 77. cikk (1) bekezdése alapján a Társaság adatkezelési eljárásával kapcsolatos panasszal a NAIH-hoz fordulhat.

Az érintett a GDPR 79. cikk (1) bekezdése szerint a Társaság adatkezelési eljárásával kapcsolatos jogsértés miatt a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez fordulhat.

## 9. Érdedmérlegelés és az érdedmérlegelési teszt elvégzése

9.1. A 7.9.4. pont szerinti, a **7. sz. melléklet** felhasználásával elkészített érdedmérlegelési tesztnek sorrendben az alábbiakra kell kiterjednie:

- a kezelni kívánt személyes adat meghatározása,
- annak a személynek a meghatározása, akinek a jogos érdekében az adatkezelés szükséges,
- a jogos érdek bemutatása,
- az adatkezelés céljának meghatározása,
- annak vizsgálata, hogy az adatkezelés feltétlenül szükséges-e a feltárt jogos érdek érvényesítéséhez,



- ha az adatkezelés szükséges a jogos érdek érvényesítéséhez, annak vizsgálata, hogy az érvényesíthető-e más, az érintett magánszféráját nem vagy kevésbé érintő folyamattal,
- ha a jogos érdek nem érvényesíthető más folyamattal annak vizsgálata, hogy az adatkezelés esetén az érintett érdekei, alapjogai mennyiben korlátozódnak vagy sérülnek,
- a jogos érdek és az érintetti alapjogi korlátozás összevetése,
- az érdekmérlegelési teszt eredménye,
- az érdekmérlegelési teszt elvégzésének dátuma,
- amennyiben az érdekmérlegelési teszt eredményeként a személyes adat kezelhető, úgy az adatkezelési folyamat bevezetésének időpontjának meghatározása.

9.2. Az érdekmérlegelési teszt felépítését a **7. sz. melléklet** tartalmazza.

9.3. Amennyiben az érdekmérlegelési teszt eredményeként a Társaság megállapítja, hogy az adatkezeléssel érintett jogos érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett érdekei és alapvető jogai, a 7.2.6. pontba foglalt adatkezelési jogalapot nem alkalmazza.

9.4. Nem végez érdekmérlegelési tesztet a Társaság, amennyiben az adatkezelés során a személyes adatok különleges kategóriába tartozó személyes adatot kezel a Társaság, lévén ebben az esetben a 7.3. pont szerint ez nem lehet az adatkezelés jogalapja.

10. A Társaság adatvédelmi rendszere

### 10.1. Általános rendelkezések

10.1.1. A Társaság ügyvezetője a Társaság sajátosságainak figyelembevételével e Szabályzatban határozza meg az adatvédelmi előírások megvalósításához szükséges feladat- és hatásköröket.

10.1.2. A Társaság minden adatkezelése felett a felügyeletet elsődlegesen az adatvédelmi tisztviselő látja el.

10.1.3. Az adatvédelmi tisztviselő Szabályzat szerinti feladatainak ellátásához szükséges mértékben a szervezeti egységek vezetői kötelesek kijelölni a szervezeti egység adatkezelési feladataiért felelős egy vagy több személyt, aki e tevékenysége ellátása során közvetlenül az adatvédelmi tisztviselővel tartja a kapcsolatot, neki köteles jelenteni.

10.1.4. A Szabályzatban előírtak betartatásáért a Társaság minden munkatársa felelős.

10.1.5. Mindenki köteles gondoskodni arról, hogy jogosulatlan személyek ne tekinthessenek be személyes adatokba, továbbá arról, hogy a személyes adat tárolása, elhelyezése úgy kerüljön kialakításra, hogy az jogosulatlan személy részére ne legyen hozzáférhető, megismerhető, megváltoztatható, megsemmisíthető.

## 10.2. Az adatvédelmi tisztviselőre vonatkozó szabályok

10.2.1. Az adatvédelmi tisztviselő az ügyvezető közvetlen felügyeletével irányítja és ellenőrzi a Társaság adatvédelmi és adatbiztonsági rendszerét.

10.2.2. Adatvédelmi tisztviselővé az ügyvezető a GDPR 37. cikk (5) előírásai alapján olyan személyt nevez ki, aki megfelelő adatvédelmi szakmai rátermettséggel, valamint az adatvédelmi jog és gyakorlat szakértői szintű ismeretével rendelkezik.

10.2.3. A Társaság a feladatai ellátásához biztosítja az adatvédelmi tisztviselő részére a feladat ellátásához szükséges forrásokat, valamint deklarálja, hogy az adatvédelmi tisztviselő az információs önrendelkezési jog biztosítása érdekében végzett feladatai ellátása során utasításokat senkitől sem köteles elfogadni, ezen feladatai ellátásával összefüggésben nem bocsátható el és szankcióval nem sújtható.

10.2.4. Az adatvédelmi tisztviselő az információs önrendelkezési jog biztosítása során közvetlenül csak a Társaság ügyvezetőjének tartozik beszámolási kötelezettséggel.

## 10.3. Hatáskörök az adatvédelemmel kapcsolatosan

### *Az ügyvezető*

- felelős az érintettek 8.2. pontba foglalt jogainak gyakorlásához szükséges feltételek biztosításáért,
- felelős a Társaság által kezelt személyes adatok védelméhez szükséges személyi, tárgyi és technikai feltételek biztosításáért,
- felelős az adatkezelésre irányuló ellenőrzés során esetlegesen feltárt hiányosságok vagy jogszabálysértő körülmények megszüntetéséért, a személyi felelősség megállapításához szükséges eljárás kezdeményezéséért, illetve lefolytatásáért,
- felügyeli az adatvédelmi tisztviselő tevékenységét,
- belső adatvédelmi vizsgálatot rendelhet el,
- kiadja a Társaság adatvédelemmel kapcsolatos belső szabályzatait,



- különösen súlyos törvénysértés esetén a munkajogi szabályok alapján fegyelmi eljárást indít a személyes adatot jogszabálysértő módon kezelő személy ellen.

#### *Az adatvédelmi tisztviselő*

- segítséget nyújt az érintett 8.2. pontba foglalt jogainak biztosításában;
- kezeli az adatvédelmi nyilvántartást és szükség esetén módosítja vagy – új folyamat esetén – kiegészíti azt, különös tekintettel az adatvédelmi folyamatleírásokra;
- minden év január 15-ig jelentést készít az ügyvezető részére a Társaság adatvédelmi feladatainak végrehajtásáról,
- jogosult a Szabályzat betartását bármely szervezeti egységnél ellenőrizni,
- ellenőrzi a GDPR és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a Szabályzat rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását és az ellenőrzés tapasztalatairól tájékoztatja az ügyvezetőt,
- segítséget nyújt a szervezeti egységek számára az adattovábbítási nyilvántartások vezetésében,
- figyelemmel kíséri az adatvédelemmel kapcsolatos jogszabályváltozásokat, ezek alapján indokolt esetben kezdeményezi a Szabályzat módosítását,
- közreműködik a NAIH-tól a Társasághoz érkezett megkeresések megválaszolásában és a NAIH által kezdeményezett eljárás során,
- általános állásfoglalás megadása céljából megkeresést fogalmaz meg a NAIH felé, amennyiben egy felmerült adatvédelmi kérdés jogértelmezés útján egyértelműen nem válaszolható meg,
- kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, jogosulatlan adatkezelés vagy annak veszélyének észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel a Társaságot vagy az adatfeldolgozót,
- javaslatot tesz a szükséges intézkedésekre az ellenőrzési tapasztalatai és az adatvédelmi előírások megszegéséről készült jegyzőkönyvek alapján,
- felügyeli a külső szervezetektől érkező személyes adatokat érintő megkeresések teljesítését,
- gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról,
- közreműködik, valamint segítséget nyújt az adatkezeléssel kapcsolatos döntések meghozatalában,
- szükség esetén felvilágosítást nyújt a Társaság munkatársai számára adatvédelmi kérdésekben,
- véleményezi a Társaság által kiadandó szabályzatok azon részeit, amelyek adatvédelmi kérdést érintenek,
- ellátja a jogszabályok által ráruházott adatvédelemmel kapcsolatos feladatokat.

#### *A szervezeti egység vezetői*

- kötelesek biztosítani és ellenőrizni a vezetésük alá tartozó szervezeti egységnél az adatkezelésre vonatkozó jogszabályok és a Szabályzatban foglaltak betartását,
- intézkednek a külső szervezetektől érkező és a hatáskörükbe tartozó személyes adatokat érintő megkeresések teljesítéséért,
- szabályellenes adatkezelés esetén haladéktalanul intézkednek annak megszüntetéséről, és arról haladéktalanul értesítik az adatvédelmi tisztviselőt,
- kötelesek gondoskodni arról, hogy a Szabályzat előírásait és változásait az általuk irányított munkatársak feladatköreiknek megfelelő részletességgel megismerjék.

#### *Az adatkezelésben érintett munkatársak*

- kötelesek a Szabályzat előírásai szerint kezelni a személyes adatokat;
- felelősek feladatkörükben eljárva a személyes adatok Szabályzat szerinti feldolgozásáért, megváltoztatásáért, törléséért, továbbításáért és nyilvánosságra hozataláért, valamint az adatok pontos és követhető dokumentálásáért;
- amennyiben szükséges, előzetesen egyeztetnek a felettesükkel és az adatvédelmi tisztviselővel a személyes adatok kezelését érintő ügyekben;
- a tudomásukra jutott adatkezeléssel kapcsolatos jogsértésekről haladéktalanul tájékoztatják a felettesüket.

### 11. Adatbiztonsági szabályok

11.1. A Társaság, illetőleg tevékenységi körében a Társaság által megbízott adatfeldolgozó köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek a GDPR valamint a Szabályzat érvényre juttatásához szükségesek.

11.2. A Társaság az adatbiztonsági folyamatait úgy alakítja ki, hogy azok a személyes adatokat megvédjék a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás vagy törlés, illetőleg sérülés vagy a megsemmisülés ellen.

11.3. Az adatfeldolgozónak a személyes adatok feldolgozásával kapcsolatos jogait és kötelezettségeit a GDPR, valamint az adatkezelésre vonatkozó külön törvények keretei között a Társaság határozza meg. Az általa adott utasítások jogszerűségéért a Társaság felel.

11.4. Az adatfeldolgozó az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, a tudomására jutott személyes adatokat kizárólag a Társaság rendelkezései szerint dolgozhatja fel, saját céljára adatfeldolgozást nem végezhet, továbbá a személyes adatokat a Társaság rendelkezései szerint köteles tárolni és megőrizni.

11.5. A papíralapon kezelt személyes adatok biztonsága érdekében a Társaság az alábbi intézkedéseket alkalmazza:

- az adatokat csak az arra jogosultak ismerhetik meg, azokhoz más nem férhet hozzá, más számára fel nem tárhatók;
- a dokumentumokat jól zárható, száraz, tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezéssel ellátott helyiségben helyezi el;
- a személyes adatokat tartalmazó iratokhoz csak az illetékesek férhetnek hozzá;



- a Társaság adatkezelést végző munkatársa a nap folyamán csak úgy hagyhatja el az olyan helyiséget, ahol adatkezelés zajlik, hogy a rá bízott adathordozókat elzárja, vagy az irodát bezárja;
- a Társaság adatkezelést végző munkatársa a munkavégzés befejeztével a papíralapú adathordozót elzárja;
- amennyiben a papíralapon kezelt személyes adatok digitalizálásra kerülnek, a digitálisan tárolt dokumentumokra irányadó biztonsági szabályokat alkalmazza a Társaság.

11.6. A számítógépen, illetve hálózaton tárolt személyes adatok biztonsága érdekében a Társaság az alábbi intézkedéseket és garanciális elemeket alkalmazza:

- az adatkezelés során használt számítógépek a Társaság tulajdonát képezik, vagy azok fölött tulajdonosi jogkörrel megegyező joggal bír;
- a számítógépen található adatokhoz csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal - legalább felhasználói névvel és jelszóval – lehet csak hozzáférni, a jelszavak cseréjéről a Társaság rendszeresen, illetve indokolt esetben gondoskodik;
- az adatokkal történő minden számítógépes rekord nyomon követhetően naplózásra kerül;
- a hálózati kiszolgáló gépen (a továbbiakban: szerver) tárolt adatokhoz csak megfelelő jogosultsággal és csakis az arra kijelölt személyek férhetnek hozzá;
- amennyiben az adatkezelés célja megvalósult, az adatkezelés határideje letelt, úgy az adatot tartalmazó fájl visszaállíthatatlanul törlésre kerül, az adat újra vissza nem nyerhető;
- a Társaság a hálózaton tárolt adatok biztonsága érdekében a szervereket magas rendelkezésre állású infrastruktúrával védi, az adatvesztést mentésekkel és archiválással kerüli el;
- a személyes adatokat tartalmazó adatbázisok aktív adataiból napi mentést végez, a mentés a központi szerver teljes adatállományára vonatkozik és mágneses adathordozóra történik;
- a heti rendszerességgel lementett adatokat tároló mágneses adathordozó az erre a célra kialakított páncéldobozban, tűzbiztos helyen és módon tárolt;
- a személyes adatokat kezelő hálózaton a vírusvédelemről folyamatosan gondoskodik;
- a rendelkezésre álló számítástechnikai eszközökkel, azok alkalmazásával megakadályozza illetéktelen személyek hálózati hozzáférését.

## 11.7. Szerverek biztonsága

11.7.1. A Társaság által kezelt személyes adatok áramlását elektronikus módon szerverek segítségével, fizikai tárolásukat pedig adattárolók segítségével valósítják meg. Mind az adattárolókat, mind pedig a szervereket külön erre a célra kialakított helyiségben helyezi el. Erre a helyiségre vonatkozóan kialakított egy hozzáférési jogosultsággal rendelkező munkavállaló bázist, akik engedéllyel férhetnek hozzá ezekhez az eszközökhöz és esetlegesen a rajtuk tárolt adatokhoz. A szerverszobába való belépési jogosultságot a munkavállalónak külön kell igényelnie, amit az informatikusnak (az adatvédelmi tisztviselővel egyeztetve) kell elbírálnia.

11.7.2. A helyiségbe csak jelen Szabályzat **8. sz. mellékletében** meghatározott és tételesen felsorolt személyek léphetnek be.



11.7.3. A személyes adatok tárolásának helyén, a szerverszobákban tárolt szerverek fizikai védelme érdekében a Társaság az alábbi intézkedéseket és garanciális elemeket alkalmazza:

- a szerverszoba fizikai védelmét kulccsal zárható ajtók biztosítják,
- a szerverszoba klimatizált,
- a szerverszobába csak a szerverszoba kulcsfelvételi engedéllyel **(9. sz. melléklet)** rendelkező személy rendelkezhet saját kulccsal vagy veheti át azt,
- a kulcsfelvételi engedéllyel rendelkezőkről nyilvántartást vezet az Adatkezelő,
- aki nem a Társaság alkalmazottja, az nem rendelkezhet kulcsfelvételi engedéllyel,
- a kezelt kulcsok típusa lehet állandó vagy eseti, állandó kulcsfelvételi jogosultság birtokában dedikált kulccsal rendelkezhet az engedély birtokosa,
- a Társaság ezen feladattal megbízott munkatársa a kulcskezelési szabályok alapján folyamatosan rögzíti a nem dedikált kulcsok felvételét és leadását,
- amennyiben olyan személynek kell tevékenysége ellátása miatt bemenni a szerverszobába, aki nem jogosult a kulcs felvételére vagy nem a Társaság alkalmazottja, akkor minden esetben tartózkodik vele egy olyan személy is, aki kulcsfelvételi engedéllyel rendelkezik.

## 11.8. Jogosultságkezelés

11.8.1. A jogosultságkezelés szabályozásának célja, hogy a kiosztott jogosultságok pontosan nyomon követhetők legyenek, dokumentált formában megőrzésre kerüljenek, valamint az egyes jogosultságokkal rendelkező személyek tevékenysége és az általuk felhasznált adatok köre ellenőrizhető legyen. Ezen adatok naprakészsége nagymértékben hozzásegíti a Társaságot a tőle elvárt, illetve általa elérhető biztonsági szint teljesítéséhez, továbbá az informatikai hálózat törvényi és szakmai normák szerinti üzemeltetéséhez.

11.8.2. A szabályozás kiterjed az elektronikus megfigyelőrendszerek informatikai rendszerére és az azokhoz csatlakozó eszközökre is.

11.8.3. Az informatikai rendszerben a jogosultságok változásait (létező jogosultságok, új jogosultságok kiosztása, jogosultságok módosítása, megszűnése) dokumentálni kell.

11.8.4. A személyes adatok biztonsága érdekében a Társaság az alábbi jogosultságkezelési előírásokat alkalmazza:

- o Alapelvek
  - Új jogosultság beállítását, illetve jogosultság megváltoztatását a jogosultság birtokosának felhatalmazása alapján az informatikus végzi.
  - A jogosultságok megállapítása során kizárólag a munkavégzéshez szükséges és elégséges jogosultságokat kell kiosztani.
  - El kell kerülni, hogy teljes hozzáférést, illetve adminisztrátori jogosultságokat kapjanak más munkát végző, illetve a jogosultság birtoklására igényt nem tartó személyek.
  - Adminisztrátori jogosultsággal rendelkező, nevesített felhasználót kell alkalmazni a rendszer adminisztrálása érdekében minden esetben, ahol ez lehetséges. A nem nevesített rendszergazdai jelszavakat zárt borítékban,



felbontást gátló módon, aláírva kell tárolni. Ezek használatát az Adatkezelő vezető tisztségviselője vagy akadályoztatása esetén a helyettesítési rend szerinti helyettese engedélyezheti. A nem nevesített felhasználói jogosultságok használatát indokolni és dokumentálni kell.

- Külső – karbantartó vagy fejlesztő – cég alkalmazottja folyamatosan működő, korlátlan időre szóló hozzáférési jogosultsággal nem rendelkezhet.

#### 11.8.5. Jogosultságkezelési folyamat

11.8.5.1. Jogosultságigényléshez, - módosításhoz az informatikusnak címzett, jelen Szabályzat **10. sz. mellékletét** képező, aláírt „Jogosultságkezelési megrendelőlap”-ot kell küldeni. A megrendelőlapot papíralapon vagy elektronikus formátumban, az aláírt példányt beszkenelve kell eljuttatni az informatikusnak.

11.8.5.2. A jogosultságkezelésekről az informatikus belső nyilvántartást vezet, amely jelen Szabályzat **11. sz. melléklete**.

11.8.5.3. Az informatikus minden esetben konzultál a megrendelőlapon szereplő jogosultság megadásáról vagy módosításáról annak indokoltága tekintetében a jogosultság birtokosával és a vezető tisztségviselővel. A jogosultság megadásával vagy módosításával kapcsolatosan a vezető tisztségviselőnek vétőjoga van.

11.8.5.4. A megszületett döntést követően az informatikus vagy az általa kijelölt munkatárs beállítja a jogosultságokat, amelyről visszaigazolást küld az igénylő felé.

11.8.5.5. A jogosultság birtokosának munka- vagy egyéb jogviszonya megszűnéséről közvetlen felettesének kötelessége értesíteni az informatikust, valamint a munkáltatói jogok gyakorlóját a jogosult eddigi birtokolt jogosultságainak törlése érdekében.

11.8.5.6. A jogosultság megszűnése esetén a jogosult felettese a megszüntetési kérelmet elektronikus módon vagy papíralapon a jogosultságkezelési megrendelőlapon küldi meg az informatikusnak, aki gondoskodik a jogosultság törléséről. Ezt követően az informatikus vagy az általa megbízott munkatárs visszajelzést küld a törlést kezdeményezőnek.

11.8.5.7. Áthelyezés esetén a korábbi munkakör feletti munkáltatói jogokat gyakorló felettes és az új munkakör feletti munkáltatói jogokat gyakorló felettes egyetemlegesen kötelesek gondoskodni a régi jogosultságok törlésének, módosításának vagy új jogosultságok felvételének kezdeményezéséről.

11.8.5.8. Az informatikai rendszerben a kilépő felhasználók profiljait fel kell függeszteni, használaton kívül kell helyezni. A felhasználói fiókok törlése a rendszerek ellenőrzését követően történhet meg, ha a törlés nem okoz adatvesztést.

#### 11.9. Álnevesítés

11.9.1. Az álnevesítés a személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, mivel a Társaság az ilyen további információt külön tárolja,



technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosítja, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni.

11.9.2. Az álnéven történő adatkezelést a Társaság a nagyobb fokú biztonság érdekében, valamint a statisztikai célra gyűjtendő adatok vagy a fejlesztés, tesztelés, karbantartás alatt álló rendszerek esetében a tesztadatok tekintetében végez, mivel a személyes adatok álnevesítése csökkentheti az érintettek számára a kockázatokat, valamint a Társaság ezáltal könnyebben meg tud felelni az adatvédelmi kötelezettségeinek.

11.9.3. Az álnevesítés személyes adatok kezelése során történő alkalmazásának ösztönzése céljából lehetővé teszi az álnevesítésre irányuló intézkedések és az általános elemzés egyidejű alkalmazását a Társaság szervezetén belül. A Társaság továbbá biztosítja, hogy az ahhoz szükséges további információkat, amelyek által a személyes adatokat egy adott érintetthez lehessen kapcsolni, elkülönítve tárolják. A Társaságnál az adatvédelmi tisztviselő az, aki ugyanazon a szervezeten belül feljogosított személynek minősül.

11.9.4. A természetes személyeket személyes adataik kezelése tekintetében megillető jogok és szabadságok védelme megköveteli a Rendelet követelményeinek teljesítését biztosító megfelelő technikai és szervezési intézkedések meghozatalát. Ahhoz, hogy az adatkezelő igazolni tudja a Rendeletnek való megfelelést, olyan belső szabályokat kell alkalmaznia, valamint olyan intézkedéseket kell végrehajtania, amelyek teljesítik, különösen a beépített és az alapértelmezett adatvédelem elveit.

11.9.5. A Társaság törekszik - a GDPR-nak való megfelelés érdekében - a személyes adatok kezelésének minimálisra csökkentésére, a személyes adatok mihamarabbi álnevesítésére, a személyes adatok funkcióinak és kezelésének átláthatóságára, valamint arra, hogy az érintett nyomon követhesse az adatkezelést, a Társaság pedig biztonsági elemeket hozhasson létre és tovább fejleszthesse azokat.

## 11.10. Oktatás és tréningrendszer

11.10.1. Kiemelt területként kell kezelni a munkavállalók kapcsán a biztonságtudatossági képzést a szervezet informatikai és nem informatikai alkalmazottai részére.

11.10.2. A biztonságtudatos magatartás komoly üzleti károkat okozó hibák és támadások megelőzésében játszhat szerepet.

11.10.3. Nem elegendő a megfelelően kidolgozott biztonsági szabályzat, információbiztonsági rendelkezések és adatvédelmi, adatbiztonsági szabályozás megléte a szervezetben, a munkavállalókban rendszeres képzések, tréningek során kell tudatosítani, hogy a kialakított szabályrendszer és az IT eszközök önmagukban nem képesek garantálni a szervezet számára az adat- és információbiztonságot, ehhez a napi munkatevékenységük során felelős magatartásukkal a dolgozóknak is hozzá kell járulniuk.



11.10.4. A munkavállalók megfelelő képzése a képzést követően kimutathatóan kevesebb biztonsági incidenst eredményez, ami a közvetlen adatvesztésből és esetleges adatvédelmi bírságból eredő károkon túl a pénzügyi eredményekben is nyilvánvalóan megmutatkozik.

11.10.5. A munkavállalók általános adatvédelmi-információbiztonsági tréning rendje hathavonta (kapcsolható más rendszeres képzésekhez, tréningekhez pl.: tűz- és munkavédelem) egy óra időtartamban történjen. Ez vonatkozik az informatikai és nem informatikai munkavállalókra egyaránt.

11.10.6. Külön tréningrendet kell biztosítani az informatikai, különösen a rendszergazdai feladatokat ellátók részére. Ennek célja, hogy kizökkentse a képzés alatt állókat a megszokott munkamenetükből, feltárja előttük a rosszindulatú támadások, hekkerek által folyamatosan fejlesztett aktuális támadási szemléletet, rámutasson az aktuális trendek szerint jellemzően keresett gyenge pontokra és segítse őket abban, hogy érzékelt behatolási kísérlet esetén milyen megoldásokat preferáljanak a támadások elhárítására és a kockázat alacsony szinten tartásának érdekében.

## 12. Adatvédelmi incidens

### 12.1. Adatvédelmi incidens észlelése és jelentése

12.1.1. A Társaság minden munkatársa köteles a tudomására jutott adatvédelmi incidenst haladéktalanul jelenteni az adatvédelmi tisztviselőnek. A jelentésnek legalább az alábbi adatokat tartalmaznia kell:

- az adatvédelmi incidenst észlelő személy neve,
- amennyiben az adatvédelmi incidens észlelő és jelentő személy nem azonos, úgy az adatvédelmi incidenst jelentő személy nevét,
- az adatvédelmi incidens rövid leírását, valamint
- annak tényét, hogy az észlelt adatvédelmi incidens érinti-e a Társaság informatikai rendszerét vagy sem.

12.1.2. Az adatvédelmi incidens adatvédelmi tisztviselőnek való jelentésének bizonyítható módon kell megtörténnie, ezért a Társaság az adatvédelmi incidensek jelentésére formanyomtatványt rendszeresít **(12. sz. melléklet)**. A jelentést a formanyomtatvány megfelelő kitöltésével, dátumozásával, aláírásával és iktatásával, belső levélként kell megküldeni az adatvédelmi tisztviselőnek. Amennyiben elháríthatatlan okból kifolyólag az adatvédelmi incidenst észlelő vagy jelentő személy nem tudja írásban megtenni a jelentés és ezért szóban tesz jelentést az adatvédelmi tisztviselőnek, úgy az adatvédelmi tisztviselő köteles erről jegyzőkönyvet felvenni, amelynek tartalmaznia kell a legalább az előző pont szerinti információkat. Az akadály megszűnését követően

haladéktalanul az adatvédelmi incidenst észlelő vagy jelentő személy köteles a bejelentést írásban is megerősíteni, azaz a kitöltött formanyomtatványt utólag megküldeni az adatvédelmi tisztviselőnek.

12.1.3. Amennyiben az adatvédelmi incidens érinti a Társaság informatikai rendszerét is, akkor az adatvédelmi tisztviselő az adatvédelmi incidens kivizsgálásába bevonja a Társaság Informatikai vezetője által erre kijelölt munkavállalóját is.

12.1.4. A bejelentés érkezését követően az adatvédelmi tisztviselő – az érintett szervezeti egységek bevonásával – haladéktalanul megkezdi az adatvédelmi incidens kivizsgálását és értékelését. A kivizsgálásban és értékelésben valamennyi érintett szervezeti egység együttműködni köteles.

## 12.2. Adatvédelmi incidens kivizsgálása

12.2.1. Az adatvédelmi tisztviselő megvizsgálja a jelentést és amennyiben szükséges, a bejelentőtől, illetve az érintett szervezeti egységek vezetőitől, munkatársaitól további adatokat kér az incidensre vonatkozóan.

12.2.2. Az adatvédelmi tisztviselő az alábbi információkat (amennyiben azok a jelentésből nem derülnek ki) lehetőségéhez mérten köteles felderíteni:

- az adatvédelmi incidens bekövetkezésének időpontja és helye,
- az adatvédelmi incidens által érintett adatok köre,
- az adatvédelmi incidenssel érintett személyek köre és száma.

12.2.3. Ezen adatokból az adatvédelmi tisztviselő összegzést készít az adatvédelmi incidens várható hatásairól és cselekvési tervet készít a következményeinek enyhítése érdekében, az érintett szakterületek szakmai véleményei és javaslatai figyelembe vételével.

12.2.4. Az adatvédelmi tisztviselő jogosult munkájába bevonni az adatvédelmi incidenssel érintett szervezeti egységek vezetőit és munkatársait, akik kötelesek együttműködni az adatvédelmi tisztviselővel.

12.2.5. A vizsgálatot legkésőbb az adatvédelmi tisztviselőhöz érkezéstől számított 48 órán belül be kell fejezni. A vizsgálat eredményéről és a tervezett további feladatokról az adatvédelmi tisztviselő tájékoztatja az ügyvezetőt.



### 12.3. Adatvédelmi incidens értékelése

12.3.1. A Társaság az adatvédelmi incidenseket három kategóriába sorolja:

- 1. kategória: valószínűsíthetően kockázattal nem járó incidens
- 2. kategória: valószínűsíthetően alacsony kockázattal járó incidens
- 3. kategória: valószínűsíthetően magas kockázattal járó incidens.

12.3.2. A Társaság az adatvédelmi incidenst az alábbi szempontok szerint értékeli:

- az incidens típusa (bizalmassági, integritási vagy elérhetőségi),
- a személyes adatok jellege (személyes adat / különleges kategória),
- a személyes adatok száma,
- az érintett személyek száma,
- az érintett természetes személyek kategóriái,
- az érintett természetes személyek azonosíthatósága,
- a természetes személyre nézve fennálló következmények valószínűsége és súlyossága;
- az érintett adatkezelés jogalapja.

12.3.3. A Társaság az incidens értékelése során az alábbi konkrét szempontok alapján értékeli:

- az incidensben érintett adatok között találhatóak a személyes adatok különleges kategóriáiba eső adatok,
- az incidensben érintett személyes adatok száma meghaladja a 100 darabot,
- az incidensben érintett természetes személyek között találhatóak 16. életévüket be nem töltött természetes személyek,
- az incidensben érintett természetes személyek száma meghaladja a 100 főt,
- az incidensben érintett személyes adatok alkalmasak az érintettel történő közvetlen kapcsolatfelvételre (így különösen lakcím, telefonszám, e-mail cím),
- az incidensben érintett adatkezelés jogalapja 7.2.4. szerinti jogalap,
- az incidensben érintett adatkezelés jogalapja 7.2.5. szerinti jogalap,
- az incidensben érintett adatkezelés jogalapja 7.2.6. szerinti jogalap,
- a személyes adatok alkalmasak az érintett természetes személy személyazonosságának ellopására vagy a személyazonosságával való visszaélésre,
- az incidensben érintett személyes adatok alkalmasak arra, hogy pénzügyi veszteséget okozzanak az érintettjüknek.

12.3.4. Az incidenst a Társaság „1. kategória: valószínűsíthetően kockázattal nem járó incidens”-nek minősíti, ha:

- a 12.3.3. pontban felsorolt feltételek közül legfeljebb kettő áll fenn és
- a Társaság képes annak bizonyítására, hogy az érintett személyes adatokat olyan fizikai és/vagy informatikai védelemmel látta el, amely védelem az incidens bekövetkezése óta nem sérült.

12.3.5. Az incidenst a Társaság „2. kategória: valószínűsíthetően alacsony kockázattal járó incidens”-nek minősíti, ha:

- a 12.3.3. pontban felsorolt feltételek közül egy áll fenn és
- a Társaság nem képes annak bizonyítására, hogy az érintett személyes adatokat olyan fizikai és/vagy informatikai védelemmel látta el, amely védelem az incidens bekövetkezése óta nem sérült.

12.3.6. Az incidens a Társaság „3. kategória: valószínűsíthetően magas kockázattal járó incidens”-nek minősíti, ha:

- a 12.3.3. pontban felsorolt feltételek közül legalább kettő áll fenn és
- a Társaság nem képes annak bizonyítására, hogy az érintett személyes adatokat olyan fizikai és/vagy informatikai védelemmel látta el, amely védelem az incidens bekövetkezése óta nem sérült.

12.3.7. Abban az esetben, ha a kockázat besorolására a Társaság felügyeleti hatósága vagy az Európai Adatvédelmi Testület útmutatást ad ki, a Társaság a 12.3. pontot felülvizsgálja.

#### **12.4. Adatvédelmi incidens bejelentése a NAIH-nak:**

12.4.1. Amennyiben a Társaság a 12.3.5. szerint 2. kategóriába vagy a 12.3.6. szerint 3. kategóriába tartozónak minősíti, úgy az adatvédelmi tisztviselő az értékelés megtörténtét követően, de legkésőbb 72 órával azután, hogy az adatvédelmi incidens a Társaság tudomására jutott, az adatvédelmi incidenst bejelenti a NAIH-nak.

12.4.2. A NAIH-nak történő bejelentésnek tartalmaznia kell:

- az adatvédelmi incidenssel érintett adatok körét és hozzávetőleges számát,
- az adatvédelmi incidenssel érintett személyek körét és hozzávetőleges számát,
- az adatvédelmi incidens jellegét, körülményeit,
- az adatvédelmi tisztviselő nevét és elérhetőségét,
- az adatvédelmi incidens valószínűsíthető következményeit és
- az adatvédelmi incidens orvoslására és enyhítésére megtett intézkedéseket.

#### **12.5. Az érintettek tájékoztatása az adatvédelmi incidensről**

12.5.1. Amennyiben az adatvédelmi incidens veszélyességének súlyossága valószínűsíthetően magas kockázattal jár az érintett személyek jogaira nézve, a Társaság a kockázati értékelés elvégzését követően azonnal tájékoztatja az adatvédelmi incidensben érintetteket.



12.5.2. Az érintetteket írásban elektronikus vagy postai úton kell tájékoztatni, amely kizárólag akkor mellőzhető, ha az érintett elérhetősége ismeretlen.

12.5.6. Az érintetteket úgy kell tájékoztatni minden esetben, hogy annak ténye, tartalma és a tájékoztatott érintetti kör bizonyítható legyen.

## 12.6. Helyesbítő-megelőző intézkedések bevezetése

12.6.1. A 12.2. pont szerinti vizsgálat eredménye, valamint az incidens kivizsgálásába bevont szakterületek észrevételei, javaslatai alapján az adatvédelmi tisztviselő javaslatot tesz az ügyvezetőnek helyesbítő és/vagy megelőző intézkedések bevezetésére a hasonló adatvédelmi incidensek megelőzése érdekében.

12.6.2. A javasolt helyesbítő és/vagy megelőző intézkedések bevezetéséről a ügyvezető dönt, az adatvédelmi incidenssel érintett szervezeti egységek vezetőinek véleménye alapján.

## 12.7. Az adatvédelmi incidens nyilvántartása

12.7.1. Az adatvédelmi incidensről az adatvédelmi tisztviselő nyilvántartást vezet a Szabályzat **13. sz. melléklete** szerinti nyilvántartó-minta alkalmazásával.

12.7.2. A nyilvántartás tartalmazza:

- az érintett személyes adatok körét,
- az adatvédelmi incidenssel érintettek körét és számát,
- az adatvédelmi incidens időpontját,
- az adatvédelmi incidens körülményeit,
- az adatvédelmi incidens hatásait,
- az elhárítására megtett intézkedéseket,
- az adatvédelmi incidens kivizsgálásának hatására bevezetett helyesbítő-megelőző intézkedéseket.

### 13. Adatvédelmi oktatás

13.1. Az adatvédelmi tisztviselő évente legalább egy alkalommal oktatást tart az adatvédelmi tudatosság emelése érdekében, amelyen kötelesek részt venni a Társaság kijelölt munkatársai. Az adatvédelmi oktatásnak legalább az alábbi témákra kell kiterjednie:

- az előző oktatás óta eltelt időszak tapasztalatai az adatvédelem területén,
- amennyiben az előző oktatás óta módosult a Szabályzat, a módosítással kapcsolatos legfontosabb tudnivalók,
- az esetlegesen megtörtént adatvédelmi incidens bemutatása, értékelése, a helyesbítő-megelőző intézkedések ismertetése,
- az adatvédelem területén történt általános változások, jogszabály módosítások, Magyarországon és az Európai Unióban, különös tekintettel a hatóságok bírságolási gyakorlatára.

13.2. Az adatvédelmi tisztviselő rendkívüli oktatást tart – amennyiben az indokolt – az alábbi esetekben:

- adatvédelmi incidens megtörténte,
- marasztalással záruló NAIH-eljárás lefolytatása a Társasággal szemben.
- adatvédelmi bírság kiszabása bármely, hasonló vagy azonos feladatot ellátó jogi személy ellen, ha eltérő gyakorlatot igényel a Társaság adatvédelmi rendszerében.

### 14. Adatvédelmi nyilvántartás

14.1. A Társaság minden általa végzett adatkezelési tevékenységről nyilvántartást vezet.

14.2. A 14.1. szerinti nyilvántartást a Társaság elektronikusan vezeti.

14.3. A 14.1. szerinti nyilvántartás a következő információkat tartalmazza:

- a Társaság neve és elérhetősége,
- a Társaság adatvédelmi tisztviselőjének neve és elérhetősége;
- az adatbiztonságra vonatkozó technikai és szervezési intézkedések általános leírása jelen Szabályzat vagy egyéb, technikai és szervezési intézkedéseket tartalmazó egyéb belső szabályzat vonatkozó pontjára való utalással;
- adatkezelésenként:
  - o adatkezelés céljai;
  - o az érintettek kategóriái;
  - o a személyes adatok kategóriái;
  - o olyan címzettek kategóriái, akikkel a személyes adatokat a Társaság közli vagy várhatóan közölni fogja;
  - o a különböző adatkategóriák törlésére előírt határidők, ha lehetséges;



- az adatvédelmi folyamatleírást.

14.4. Az adatkezelési nyilvántartást az adatvédelmi tisztviselő tartja naprakészen és módosítja szükség esetén.

14.5. Az adatkezelési nyilvántartás naprakészsége biztosítása érdekében a szervezeti egységek kötelesek minden, az általuk végzett adatkezelési folyamatban bekövetkező változásokat (módosítás, megszűnés stb.) vagy általuk tervezett új adatkezelési műveletet a tervezett változás vagy a bevezetés előtt legkésőbb 5 munkanappal kötelesek írásban bejelenteni azt az adatvédelmi tisztviselőnek.

14.6. Az adatvédelmi tisztviselő a 14.5. szerinti bejelentés alapján gondoskodik:

- az adatkezelés 14. pont szerinti nyilvántartásban való átvezetéséről,
- szükség esetén a 16. pontban foglalt hatásvizsgálat lefolytatásáról.

## 15. Adatfeldolgozókra vonatkozó szabályok

15.1. A Társaság csak és kizárólag olyan adatfeldolgozót vesz igénybe bármely adatkezelési folyamata során, aki vagy amely megfelelő garanciákat nyújt az adatkezelés GDPR követelményeinek való megfeleléséről és az érintettek jogainak védelmét biztosító, megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtásáról.

15.2. A Társaság minden adatfeldolgozójával adatfeldolgozói írásbeli szerződést köt, amely legalább az alábbi kérdéseket tisztázza:

- az adatkezelés, amelybe a Társaság az adatfeldolgozót bevonta,
- az adatfeldolgozó által ellátott adatkezelői tevékenység,
- az adatfeldolgozás időtartamát, jellegét és célját,
- az adatfeldolgozásra átadott adatok típusa,
- az adatfeldolgozással érintett érintettek kategóriái,
- az adatkezelő jogai és kötelezettségei,
- az adatfeldolgozó jogai és kötelezettségei.

15.3. A Társaság csak olyan adatfeldolgozóval köt szerződést adatfeldolgozói feladatra, aki a 15.2. pont szerinti szerződésben vállalja, hogy:

- a személyes adatokat kizárólag az adatkezelő írásbeli utasításai alapján kezeli,
- az általa személyes adatok feldolgozásában résztvevő személyek titoktartási kötelezettséget vállalnak vagy jogszabályon alapuló megfelelő titoktartási kötelezettség alatt állnak,
- biztosítja a GDPR 32. cikk szerinti adatbiztonsági szabályokat,
- adatkezelő előzetesen írásban tett eseti vagy általános felhatalmazása nélkül további adatfeldolgozót nem vesz igénybe,
- az adatkezelés jellegének figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel a lehetséges mértékben segíti a Társaságot abban, hogy teljesíteni tudja kötelezettségét az érintett 8. pontban foglalt jogainak gyakorlásához kapcsolódó kérelmek megválaszolása tekintetében,

- adatvédelmi incidens esetén az incidens tudomására jutása pillanatában azonnal értesíti a Társaságot és együttműködik az adatvédelmi incidens 12. pont szerinti kezelésében,
- az adatfeldolgozási szolgáltatás nyújtásának befejezését követően a Társaság döntése alapján minden személyes adatot töröl vagy visszajuttat a Társaságnak, valamint a személyes adatokról készült másolatokat ezzel egyidőben megsemmisíti vagy törli,
- lehetővé teszi és elősegíti, hogy a Társaság ellenőrizhesse az adatvédelmi szabályok megvalósulását,
- vezeti a GDPR 30. cikk (2) bekezdése szerinti adatfeldolgozói nyilvántartást.

15.4. Az adatfeldolgozói szerződés minta a Szabályzat **14. sz. melléklete**.

## 16. Adatvédelmi hatásvizsgálat

### 16.1. Az adatvédelmi hatásvizsgálat-köteles adatkezelések

16.1.1. Ha a Szabályzat hatályba lépését követően a Társaság új adatkezelést kíván rendszerébe bevezetni, úgy jelen 16. pont szerint köteles megvizsgálni, hogy az adatkezelés megkezdése előtt köteles-e adatvédelmi hatásvizsgálatot lefolytatni.

16.1.2. A Társaság adatvédelmi hatásvizsgálatot köteles lefolytatni, ha az alábbi feltételek legalább egyike fennáll:

- az adatkezelés természetes személyekre vonatkozó egyes személyes jellemzők olyan módszeres és kiterjedt értékelése, amely automatizált adatkezelésen – ideértve a profilalkotást is – alapul, és amelyre a természetes személy tekintetében joghatással bíró vagy a természetes személyt hasonlóképpen jelentős mértékben érintő döntések épülnek,
- az adatkezelésben érintett adatok száma legalább 1000 darab, a személyes adatok különleges kategóriába eső adat kezelését valósítja meg,
- az adatkezelés nyilvános helyek nagymértékű, módszeres megfigyelését valósítja meg,
- a 16.1.3. pontba sorolt feltételek közül az adatkezelésre legalább három szempont igaz.

16.1.3. A Társaság a bevezetendő új adatkezelés hatásvizsgálat-kötelességét az alábbi szempontok alapján ítéli meg:

- az adatkezelésben érintett személyes adatok száma várhatóan meghaladja az 1000 darabot,
- az adatkezelésben érintett természetes személyek között találhatóak 16. életévüket be nem töltött természetes személyek,
- az adatkezelésben érintett természetes személyek száma várhatóan meghaladja az 1000 főt,
- az incidensben érintett személyes adatok alkalmasak az érintettel történő közvetlen kapcsolatfelvétellel (így különösen lakcím, telefonszám, e-mail cím),
- az adatkezelés jogalapja a 7.2.4. szerinti jogalap,
- az adatkezelés jogalapja a 7.2.5. szerinti jogalap,
- az adatkezelés jogalapja a 7.2.6. szerinti jogalap,



- az adatkezelésben érintett személyes adatok alkalmasak az érintett természetes személy személyazonosságának ellopására vagy a személyazonosságával való visszaélésre,
- az adatkezelésben érintett személyes adatok alkalmasak arra, hogy pénzügyi veszteséget okozzanak az érintettjüknek.

16.1.4. Abban az esetben, ha a Társaság felügyeleti hatósága összeállítja és nyilvánosságra hozza az adatkezelések olyan típusainak a jegyzékét, amelyekre hatásvizsgálatot kell vagy nem kell végezni, úgy a 16.1. pontot a Társaság felülvizsgálja.

## 16.2. Az adatvédelmi hatásvizsgálat lefolytatása

16.2.1. Az adatvédelmi hatásvizsgálatnak ki kell terjednie:

- a tervezett adatkezelési művelet módszeres leírására és az adatkezelés céljainak ismertetésére,
- ha a tervezett adatkezelés jogalapja a 7.2.6. szerinti jogalap, akkor a Társaság által érvényesíteni kívánt jogos érdekre,
- az adatkezelés céljaira figyelemmel az adatkezelési műveletek szükségességi és arányossági vizsgálatára,
- az érintett jogait és szabadságait érintő kockázatok vizsgálatára és
- a kockázatok kezelését célzó intézkedések bemutatására, ideértve a személyes adatok védelmét és a Rendelettel való összhang igazolását szolgáló, az érintettek és más személyek jogait és jogos érdekeit figyelembe vevő garanciákat, biztonsági intézkedéseket és mechanizmusokat.

16.2.2. A hatásvizsgálatot az adatkezelést bevezetni kívánó szervezeti egység vezetője az adatvédelmi tisztviselő szakmai tanácsának kikérésével köteles elvégezni.

16.2.3. Az adatvédelmi tisztviselő az adatkezelés bevezetését követő hat hónap elteltével köteles megvizsgálni, hogy a személyes adatok kezelése az adatvédelmi hatásvizsgálatnak megfelelően történik-e.

16.2.4. Az adatvédelmi hatásvizsgálat elvégzéséhez használatos segédanyag jelen Szabályzat **15. sz. melléklete**.

## 17. Általános adatvédelmi alapvetések

### 17.1. Személyazonosító igazolványok fénymásolása

17.1.1. Az adatkezelés alapelvei, a szükségesség és a célhoz kötöttség elvének való megfelelés érdekében a Társaság nem készít fénymásolatot személyazonosító igazolványokról. Az arcképes hatósági igazolvány értelemszerűen csak akkor rendelkezik bizonyító erővel, ha annak alapján a Társaság megbizonyosodhat arról, hogy az igazolványon szereplő személy képmása és az igazolványt felmutató személy megegyeznek.

17.1.2. A Társaság fenntartja magának a jogot, hogy az okmány érvényességét a <https://www.nyilvantarto.hu/ugyseged/OkmanyErvenyességLekerdezes.xhtml> oldalon ellenőrizze.

### 17.2. Az érintettek értesítése elektronikus kapcsolattartás során

17.2.1. Abban az esetben, ha a Társaság bármely munkatársa az érintett számára elektronikus levelet küld, az érintett elektronikus levélcímét köteles a küldés során úgy megjelölni, hogy az az elektronikus levél egyetlen címzettje számára se legyen látható. Ezt a Társaság munkatársai elsősorban „titkos másolat”-tal történő címezéssel kötelesek megtenni, de a Társaság kidolgozhat olyan üzenetküldő rendszert (például hírlevélküldésre), amely alapvető beállításként, további emberi beavatkozás nélkül automatikusan így küldi meg az információt az érintettek számára.

17.2.2. A 17.2.1. pontban foglalt szabály érvényes elsősorban, de nem kizárólagosan, sajtólistára, hírlevél-listára történő levélírássra és az ügyintézés során használt elektronikus kapcsolattartásra.

### 17.3. A személyes adatok megsemmisítése

17.3.1. Abban az esetben, ha a Társaság az általa kezelt személyes adatokat az adatkezelés szabályai alapján a továbbiakban nem kezelheti, köteles a személyes adatokat tartalmazó adathordozót megsemmisíteni, a megsemmisítés tényéről pedig jelen Szabályzat **16. sz. melléklete** szerinti megsemmisítési jegyzőkönyvet felvenni.

17.3.2. A megsemmisítési jegyzőkönyv tartalmazza az alábbiakat:

- az adatmegsemmisítésért felelős munkavállaló azonosító adatait,



- a megsemmisítést engedélyező személy azonosító adatait,
- a megsemmisítés tárgya,
- az adathordozók száma legalább megközelítőlegesen,
- a megsemmisítéssel érintett adatkezelési folyamat megnevezése,
- az adatmegsemmisítés módja,
- a megsemmisítés időpont, helyszíne,
- a megsemmisítést ténylegesen lefolytató, illetve azon jelen lévők neve és aláírása (minimum három fő).

17.3.3. A Társaság az Adatmegsemmisítési jegyzőkönyvet iratkezelési szabályzata szerint tárolja.

## 18. Nyilvántartások

18.1. A Társaság az adatkezelési folyamataihoz az alábbi nyilvántartásokat jegyzőkönyveket, nyilatkozatokat, köteles vezetni:

- Adatkezelési folyamatok nyilvántartása
- Rögzített kamerafelvételekbe történő betekintési joggal rendelkező személyek nyilvántartása **(17. sz. melléklet)**
- Rögzített kamerafelvételekből történő korlátozási joggal rendelkező személyek nyilvántartása **(18. sz. melléklet)**
- Jegyzőkönyv a kamerafelvételekbe történő betekintésekről **(19. sz. melléklet)**
- Jegyzőkönyv a kamerafelvételek korlátozásáról **20. sz. melléklet)**

## 19. Záró rendelkezések

19.1. A Szabályzat személyi, tárgyi és időbeli hatályára a 4. pontban írt rendelkezések az irányadók.

20. Mellékletek – nyilvántartás minták, adatkezelési folyamatleírások és tájékoztatók a társaság adatvédelmi szabályzatához

## 8. sz. melléklet: Területi Szolgáltató formanyomtatványai

Típus	Dokumentum száma	ÁSZF
Igénybejelentés lakos / közületi	01	3.3.1.2 d)
Változásbejelentés lakos/közületi	02	3.3.1.2 f)
Szüneteltetés	03	4.3
Megszüntetés	04	4.5



A bejelentéshez szükséges, esatolandó dokumentumok kapcsán szíveskedjen előzetesen kérni az ügyfélszolgálat segítségét.

**BEJELENTÉSI ADATLAP**  
(természetes személyek esetén alkalmazandó)

**A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel érintett ingatlan címe:**

.....

**I. Az ingatlanhasználó(k) adatai:**

1.

Név:
Születési név:
Születési hely, idő:
Anyja neve:
Lakóhely:
Tartózkodási helye:
Értesítési címe:

Ezen adatok megadása a Ht. 38.§ (3) bek. szerint kötelező. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban találhatóak, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

Telefonszám:
E-mail cím:

Ezen adatok megadása hozzájáruláson alapul. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban található, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

2.

Név:
Születési név:
Születési hely, idő:
Anyja neve:
Lakóhely:
Tartózkodási helye:
Értesítési címe:

Ezen adatok megadása a Ht. 38.§ (3) bek. szerint kötelező. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban találhatóak, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

Telefonszám:
E-mail cím:

Ezen adatok megadása hozzájáruláson alapul. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban található, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

3.

Név:
Születési név:
Születési hely, idő:
Anyja neve:
Lakóhely:
Tartózkodási helye:
Értesítési címe:

Ezen adatok megadása a Ht. 38.§ (3) bek. szerint kötelező. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban találhatóak, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

Telefonszám:
E-mail cím:

Ezen adatok megadása hozzájáruláson alapul. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban található, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

**II. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételével kapcsolatos egyéb adatok:**

Ingatlanon lakók száma:.....

Várhatóan keletkező hulladék mennyisége hetente:.....

Edényzet mérete:.....

Az ingatlan használatba vételének időpontja:.....

**Adatkezelési tájékoztatás:**

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. e) pontja, mivel az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

A MiReHu Nonprofit Kft., mint régiókoordinátori közreműködő által ellátott feladatok kapcsán felmerülő adatkezelői, adatfeldolgozói feladataiból fakadó adatkezelésekre vonatkozó részletes adatkezelési tájékoztatója elérhető személyes ügyfélszolgálatain, illetve a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) oldalon.

Kelt.: ....., 20.....

.....  
Ingatlanhasználó(k)



**BEJELENTÉSI ADATLAP**  
(gazdálkodó szervezetek esetén alkalmazandó)**A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel érintett ingatlan címe:**.....  
**Felhasználó azonosító száma:** .....

1. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet igénybe vevő gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó adatai:

Cégnév: .....

Székhely: .....

Nyilvántartási szám: .....

Adószám: .....

Levelezési cím: .....

Telefonszám: .....

E-mail cím: .....

Törvényes képviselő neve és elérhetősége: .....

Elektronikus kézbesítési cím: .....

A gazdálkodó szervezet megrendeli a MiReHu Nonprofit Kft-től (székhely: 3527 Miskolc, József Attila út 65., cégjegyzékszám: 05 09 026023, adószám: 24676658-2-05, képviseli: Ladányi Roland), 20\_\_ év ..... hó..... napjától határozatlan időre,  
a (az)

.....  
alatti

- székhelyén
- telephelyén (Aláhúzással kérjük jelölni a szerződéssel érintett ingatlan jellegét!)
- fióktelepén

keletkező települési hulladék elszállítását az alábbi hulladékgyűjtő edényzet ürítésével:

Edényzet mérete	Edényzet darabszáma	Az igényelt ürítési gyakoriság hetente
120 literes		
240 literes		
770 literes		
1.100 literes		

Nyilatkozom, hogy az általam képviselt gazdálkodó szervezet adataiban bekövetkező változások, az ingatlan elidegenítése, az ingatlan használatának szünetelése, a hulladékgyűjtő edény, illetve annak számában történő változás esetén ennek tényét 8 napon belül, írásban bejelentem a MiReHu Nonprofit Kft. részére.

### 3. A fizetés módja:

A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény alapján a Koncessziós Társaság szedi be hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat, ezért a gazdálkodó szervezet a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység utáni díjat a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. részére köteles kiegyenlíteni.

Késedelmes teljesítés esetén a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény irányadó rendelkezései szerinti késedelmi kamatra jogosult.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj és annak kiegyenlítése vonatkozásában a Ht. 47.§-a, valamint az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezett kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet 10-12. §-ai az irányadóak.

A Ht. 61.§ (5) bekezdése értelmében a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételeért az ingatlanhasználót terhelő díjhátralék és az azzal összefüggésben megállapított késedelmi kamat, valamint a behajtás egyéb költségei adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülnek.

#### Adatkezelési tájékoztatás:

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. e) pontja, mivel az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

A MiReHu Nonprofit Kft., mint régiókoordinátori közreműködő által ellátott feladatok kapcsán felmerülő adatkezelői, adatfeldolgozó feladataiból fakadó adatkezelésekre vonatkozó részletes adatkezelési tájékoztatója elérhető személyes ügyfélszolgálatain, illetve a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) oldalon.

202.....

.....  
cégszerű aláírás

#### A bejelentő laphoz mellékelni szükséges:

- 30 napnál nem régebbi cégkivonatot vagy nyilvántartásba vételt igazoló okiratot
- aláírási címpéldányt vagy ügyvéd által ellenjegyzett aláírásmintát (eredetben)
- meghatalmazott eljárása esetén legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazást is a fenti iratokon túlmenően



A bejelentéshez szükséges, csatolandó dokumentumok kapcsán szíveskedjen előzetesen kérni az ügyfélszolgálat segítségét.

**BEJELENTÉSI ADATLAP**  
(kölségvetési szervek esetén alkalmazandó)

**A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénységgel érintett ingatlan címe:**

.....  
*Felhasználó azonosító száma:* .....

1. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénységet igénybe vevő kölségvetési szerv adatai:

Név: .....

Székhely: .....

Képviseli: .....

Törzskönyvi azonosító szám (PIR): .....

Adószám: .....

Levelezési cím: .....

Kapcsolattartó neve: .....

Kapcsolattartó telefonszáma: .....

Kapcsolattartó e-mail címe: .....

A kölségvetési szerv megrendeli a MiReHu Nonprofit Kft-től (székhely: 3527 Miskolc, József Attila út 26., cégjegyzékszám: 05 09 026023, adószám: 24676658-2-05, képviseli: Ladányi Roland), 20\_\_ év ..... hó.....napjától határozatlan időre,  
a (az)

.....  
alatti

- székhelyén
- telephelyén (Aláhúzással kérjük jelölni a szerződéssel érintett ingatlan jellegét!)

keletkező települési hulladék elszállítását az alábbi hulladékgyűjtő edényzet ürítésével:

Edényzet mérete	Edényzet darabszáma	Az igényelt ürítési gyakoriság hetente
120 literes		
240 literes		
770 literes		
1.100 literes		

Nyilatkozom, hogy az általam képviselt költségvetési szerv adataiban bekövetkező változások, az ingatlan elidegenítése, az ingatlan használatának szünetelése, a hulladékgyűjtő edény, illetve annak számában történő változás esetén ennek tényét 8 napon belül, írásban bejelentem a MiReHu Nonprofit Kft. részére.

### 3. A fizetés módja:

A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény alapján a Koncessziós Társaság szedi be a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat, ezért a gazdálkodó szervezet a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénység utáni díjat a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. részére köteles kiegyenlíteni.

Késedelmes teljesítés esetén az a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény irányadó rendelkezései szerinti késedelmi kamatra jogosult.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj és annak kiegyenlítése vonatkozásában a Ht. 47.§-a, valamint az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezett kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III.31.) Korm. rendelet 10-12. §-ai az irányadóak.

A Ht. 61.§ (5) bekezdése értelmében a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénység igénybevételeért az ingatlanhasználót terhelő díjhátralék és az azzal összefüggésben megállapított késedelmi kamat, valamint a behajtás egyéb költségei adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülnek.

#### Adatkezelési tájékoztatás:

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. e) pontja, mivel az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

A MiReHu Nonprofit Kft., mint régiókoordinátori közreműködő által ellátott feladatok kapcsán felmerülő adatkezelői, adatfeldolgozói feladataiból fakadó adatkezelésekre vonatkozó részletes adatkezelési tájékoztatója elérhető személyes ügyfélszolgálatain, illetve a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) oldalon.

Kelt.:..... 202.....

.....  
aláírás



A bejelentéshez szükséges, csatolandó dokumentumok kapcsán szíveskedjen előzetesen kérni az ügyfélszolgálat segítségét.

**BEJELENTÉSI ADATLAP**  
**(lakásszövetkezet/társasház esetén alkalmazandó)**

**A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőkkel érintett ingatlan címe:**

.....  
Felhasználó azonosító száma: .....

1. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőkkel igénybe vevő lakásszövetkezet/társasház adatai:

Név: .....  
Székhely: .....  
Képviseli: .....  
Céggjegyzékszám: .....  
Adószám: .....  
Levelezési cím: .....  
Kapcsolattartó neve: .....  
Kapcsolattartó telefonszáma: .....  
Kapcsolattartó e-mail címe: .....

A lakásszövetkezet/társasház megrendeli a MiReHu Nonprofit Kft-től (székhely: 3527 Miskolc, József Attila út 65., céggjegyzékszám: 05 09 026023, adószám: 24676658-2-05, képviseli: Ladányi Roland), 20\_\_év ..... hó.....napjától határozatlan időre,  
a (az)

alatti ingatlan esetében keletkező települési hulladék elszállítását az alábbi hulladékgyűjtő edényzet ürtésével:

Edényzet mérete	Edényzet darabszáma	Az igényelt ürtési gyakoriság hetente
120 literes		
240 literes		
770 literes		
1.100 literes		

Nyilatkozom, hogy az általam képviselt lakásszövetkezet/társasház adataiban bekövetkező változások, az ingatlan elidegenítése, az ingatlan használatának szünetelése, a hulladékgyűjtő edény, illetve annak számában történő változás esetén ennek tényét 8 napon belül, írásban bejelentem a MiReHu Nonprofit Kft. részére.

### 3. A fizetés módja:

A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény alapján a Koncessziós Társaság szedi be hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat, ezért a gazdálkodó szervezet a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénység utáni díjat a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. részére köteles kiegyenlíteni.

Késedelmes teljesítés esetén a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény irányadó rendelkezései szerinti késedelmi kamatra jogosult.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj és annak kiegyenlítése vonatkozásában a Ht. 47.§-a, valamint az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezett kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III.31.) Korm. rendelet 10-12. §-ai az irányadóak.

A Ht. 61.§ (5) bekezdése értelmében a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénység igénybevételéért az ingatlanhasználót terhelő díjhátralék és az azzal összefüggésben megállapított késedelmi kamat, valamint a behajtás egyéb költségei adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülnek.

#### Adatkezelési tájékoztatás:

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. e) pontja, mivel az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

A MiReHu Nonprofit Kft., mint régiókoordinátori közreműködő által ellátott feladatok kapcsán felmerülő adatkezelői, adatfeldolgozói feladataiból fakadó adatkezelésekre vonatkozó részletes adatkezelési tájékoztatója elérhető személyes ügyfélszolgálatain, illetve a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) oldalon.

Kelt.:..... 202.....

.....  
aláírás



**A bejelentéshez szükséges, csatolandó dokumentumok kapcsán szíveskedjen előzetesen kérni az ügyfélszolgálat segítségét.**

**VÁLTOZÁS BEJELENTÉS**  
(természetes személyek esetén alkalmazandó)

**A hulladékgyűjtési közszolgáltatási résztvevővel érintett ingatlan címe:**

.....

**Felhasználó azonosító száma:**.....

**I. Az ingatlanhasználó(k) adatai:**

**1.**

Név:
Születési név:
Születési hely, idő:
Anyja neve:
Lakóhely:
Tartózkodási helye:
Értesítési címe:

Ezen adatok megadása a Ht. 38.§ (3) bek. szerint kötelező. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban találhatóak, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

Telefonszám:
E-mail cím:

Ezen adatok megadása hozzájáruláson alapul. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban található, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

**2.**

Név:
Születési név:
Születési hely, idő:
Anyja neve:
Lakóhely:
Tartózkodási helye:
Értesítési címe:

Ezen adatok megadása a Ht. 38.§ (3) bek. szerint kötelező. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban találhatóak, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

Telefonszám:
E-mail cím:

Ezen adatok megadása hozzájáruláson alapul. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban található, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

**3.**

Név:
Születési név:
Születési hely, idő:
Anyja neve:
Lakóhely:
Tartózkodási helye:
Értesítési címe:

Ezen adatok megadása a Ht. 38.§ (3) bek. szerint kötelező. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban találhatóak, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

Telefonszám:
E-mail cím:

Ezen adatok megadása hozzájáruláson alapul. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban található, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

**II.** A hulladékgyűjtési közszolgáltatási résztevékenység igénybevételével kapcsolatos egyéb adatok:

Ingatlanon lakók száma:.....

Várhatóan keletkező hulladék mennyisége hetente:.....

Edényzet mérete:.....

Az ingatlan használatba vételének időpontja:.....

**III.** A megváltozott adatok és a változás okai:.....  
.....

Egyéb megjegyzés:

.....

**Adatkezelési tájékoztatás:**

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. e) pontja, mivel az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

A MiReHu Nonprofit Kft., mint régiókoordinátori közreműködő által ellátott feladatok kapcsán felmerülő adatkezelői, adatfeldolgozói feladataiból fakadó adatkezelésekre vonatkozó részletes adatkezelési tájékoztatója elérhető személyes ügyfélszolgálatain, illetve a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) oldalon.

Kelt.: ....., 20.....

.....

Ingatlanhasználó(k)



A bejelentéshez szükséges, csatolandó dokumentumok kapcsán szíveskedjen előzetesen kérni az ügyfélszolgálat segítségét.

## VÁLTOZÁS BEJELENTÉS (gazdálkodó szervezetek esetén alkalmazandó)

### A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőkkel érintett ingatlan címe:

.....  
Felhasználó azonosító száma: .....

### 1. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőkkel igénybe vevő gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó adatai:

Cégnév: .....  
Székhely: .....  
Nyilvántartási szám: .....  
Adószám: .....  
Levelezési cím: .....  
Telefonszám: .....  
Kapcsolattartó e-mail cím: .....  
Elektronikus kézbesítési cím: .....  
Törvényes képviselő neve és elérhetősége: .....

### A megváltozott adatok és a változás okai:

1. Amennyiben a közszolgáltatónál nyilvántartott adataiban történt változás (név, számlázási cím, székhely stb.) kérjük jelölje meg a régi és új adat(ok) feltüntetésével:

Régi adat: .....  
.....

Új adat: .....  
.....

### 2. A szolgáltatás adataiban bekövetkezett változások:

A gazdálkodó szervezet megrendeli a MiReHu Nonprofit Kft-től (székhely: 3527 Miskolc, József Attila út 65., cégjegyzékszám: 05 09 026023, adószám: 24676658-2-05, képviseli: Ladányi Roland), 20\_\_ év ..... hó ..... napjától határozatlan időre, a (az)

.....  
alatti

- székhelyén
- telephelyén (Aláhúzással kérjük jelölni a szerződéssel érintett ingatlan jellegét!)
- fióktelepén

keletkező települési hulladék elszállítását az alábbi hulladékgyűjtő edényzet ürítésével:

Edényzet mérete	Edényzet darabszáma	Az igényelt ürítési gyakoriság hetente
120 literes		
240 literes		
770 literes		
1.100 literes		

A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény alapján a Koncessziós Társaság szedi be hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat, ezért a gazdálkodó szervezet a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység utáni díjat a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. részére köteles kiegyenlíteni.

Késedelmes teljesítés esetén a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény irányadó rendelkezései szerinti késedelmi kamatra jogosult.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj és annak kiegyenlítése vonatkozásában a Ht. 47.§-a, valamint az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezett kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet 10-12. §-aia irányadóak.

A Ht. 61.§ (5) bekezdése értelmében a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételéért az ingatlanhasználót terhelő díjhátralék és az azzal összefüggésben megállapított késedelmi kamat, valamint a behajtás egyéb költségei adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülnek.

Adatkezelési tájékoztatás:

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. e) pontja, mivel az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

A MiReHu Nonprofit Kft., mint régiókoordinátori közreműködő által ellátott feladatok kapcsán felmerülő adatkezelői, adatfeldolgozói feladataiból fakadó adatkezelésekre vonatkozó részletes adatkezelési tájékoztatója elérhető személyes ügyfélszolgálatain, illetve a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) oldalon.

Kelt.: ....., 202.....

.....  
cégszerű aláírás



A bejelentéshez szükséges, csatolandó dokumentumok kapcsán szíveskedjen előzetesen kérni az ügyfélszolgálat segítségét.

### VÁLTOZÁS BEJELENTÉS (kölségvetési szervek esetén alkalmazandó)

**A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénységgel érintett ingatlan címe:**

.....  
Felhasználó azonosító száma: .....

1. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénységet igénybe vevő kölségvetési szerv adatai:

Név: .....  
Székhely: .....  
Képviseli: .....  
Törzskönyvi azonosító szám (PIR): .....  
Adószám: .....  
Levelezési cím: .....  
Kapcsolattartó neve: .....  
Kapcsolattartó telefonszáma: .....  
Kapcsolattartó e-mail címe: .....

#### **III. A megváltozott adatok és a változás okai:**

1. Amennyiben a közszolgáltatónál nyilvántartott adataiban történt változás (név, számlázási cím, székhely stb.) kérjük jelölje meg a régi és új adat(ok) feltüntetésével:

Régi adat:.....  
.....

Új adat: .....  
.....

2. A szolgáltatás adataiban bekövetkezett változások:

A kölségvetési szerv megrendeli a MiReHu Nonprofit Kft-től (székhely: 3527 Miskolc, József Attila út 65., cégjegyzékszám: 05 09 026023, adószám: 24676658-2-05, képviseli:Ladányi Roland), 20\_\_\_\_év .....  
hó napjától határozatlan időre,  
a (az)

.....  
alatti

- székhelyén
- telephelyén (Aláhúzással kérjük jelölni a szerződéssel érintett ingatlan jellegét!)

keletkező települési hulladék elszállítását az alábbi hulladékgyűjtő edényzet ürítésével:

Edényzet mérete	Edényzet darabszáma	Az igényelt ürítési gyakoriság hetente
120 literes		
240 literes		
770 literes		
1.100 literes		

A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény alapján a Koncessziós Társaság szedi be hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat, ezért a gazdálkodó szervezet a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység utáni díjat a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. részére köteles kiegyenlíteni.

Késedelmes teljesítés esetén a MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény irányadó rendelkezései szerinti késedelmi kamatra jogosult.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj és annak kiegyenlítése vonatkozásában a Ht. 47.§-a, valamint az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezett kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet 10-12. §-ai az irányadóak.

A Ht. 61.§ (5) bekezdése értelmében a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételeért az ingatlanhasználót terhelő díjhátralék és az azzal összefüggésben megállapított késedelmi kamat, valamint a behajtás egyéb költségei adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülnek.

Adatkezelési tájékoztatás:

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. e) pontja, mivel az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

A MiReHu Nonprofit Kft., mint régiókoordinátori közreműködő által ellátott feladatok kapcsán felmerülő adatkezelői, adatfeldolgozói feladataiból fakadó adatkezelésekre vonatkozó részletes adatkezelési tájékoztatója elérhető személyes ügyfélszolgálatain, illetve a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) oldalon.

Kelt.: ....., 202.....

.....  
aláírás



A bejelentéshez szükséges, csatolandó dokumentumok kapcsán szíveskedjen előzetesen kérni az ügyfélszolgálat segítségét.

## VÁLTOZÁS BEJELENTÉS (lakásszövetkezet/társasház esetén alkalmazandó)

**A hulladékgyűjtési közszolgáltatási részvevőkkel érintett ingatlan címe:**

.....  
Felhasználó azonosító száma: .....

**1. A hulladékgyűjtési közszolgáltatási részvevőkkel igénybe vevő lakásszövetkezet/társasház adatai:**

Név: .....  
 Székhely: .....  
 Képviseli: .....  
 Cégjegyzékszám: .....  
 Adószám: .....  
 Levelezési cím: .....  
 Kapcsolattartó neve: .....  
 Kapcsolattartó telefonszáma: .....  
 Kapcsolattartó e-mail címe: .....

**A megváltozott adatok és a változás okai:**

1. Amennyiben a közszolgáltatónál nyilvántartott adataiban történt változás (név, számlázási cím, székhely stb.) kérjük jelölje meg a régi és új adat(ok) feltüntetésével:

Régi adat:.....  
 .....

Új adat: .....  
 .....

**2. A szolgáltatás adataiban bekövetkezett változások:**

A lakásszövetkezet/társasház megrendeli a MiReHu Nonprofit Kft-től (székhely: 3527 Miskolc, József Attila út 65., cégjegyzékszám: 05 09 026023, adószám: 24676658-2-05, képviseli: Ladányi Roland), 20\_\_ év ..... hó ..... napjától határozatlan időre,  
 a (az)

alatti ingatlan esetében keletkező települési hulladék elszállítását az alábbi hulladékgyűjtő edényzet ürítésével:

Edényzet mérete	Edényzet darabszáma	Az igényelt ürítési gyakoriság hetente
120 literes		
240 literes		
770 literes		
1.100 literes		

A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény alapján a Koncessziós Társaság szedi be hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat, ezért a gazdálkodó szervezet a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénység utáni díjat a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. részére köteles kiegyenlíteni.

Késedelmes teljesítés esetén a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény irányadó rendelkezései szerinti késedelmi kamatra jogosult.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj és annak kiegyenlítése vonatkozásában a Ht. 47.§-a, valamint az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezett kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet 10-12. §-ai az irányadóak.

A Ht. 61.§ (5) bekezdése értelmében a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénység igénybevételeért az ingatlanhasználót terhelő díjhátralék és az azzal összefüggésben megállapított késedelmi kamat, valamint a behajtás egyéb költségei adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülnek.

Adatkezelési tájékoztatás:

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. e) pontja, mivel az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

A MiReHu Nonprofit Kft., mint régiókoordinátori közreműködő által ellátott feladatok kapcsán felmerülő adatkezelői, adatfeldolgozói feladataiból fakadó adatkezelésekre vonatkozó részletes adatkezelési tájékoztatója elérhető személyes ügyfélszolgálatain, illetve a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) oldalon.

Kelt.: ....., 202.....

.....  
aláírás



A bejelentéshez szükséges, csatolandó dokumentumok kapcsán szíveskedjen előzetesen kérni az ügyfélszolgálat segítségét.

## SZÜNETELTETÉSI KÉRELEM (természetes személyek esetén alkalmazandó)

**A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénységgel érintett ingatlan címe:**

.....

**Felhasználó azonosító száma:**.....

**I. Az ingatlanhasználó(k) adatai:**

Név:
Születési név:
Születési hely, idő:
Anyja neve:
Lakóhely:
Tartózkodási helye:
Értesítési címe:

Ezen adatok megadása a Ht. 38.§ (3) bek. szerint kötelező. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban találhatóak, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

Telefonszám:
E-mail cím:

Ezen adatok megadása hozzájáruláson alapul. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban található, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

**II. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénység szüneteltetésének alátámasztását igazoló dokumentumok:**

- Jegyzői igazolás  
 Teljes bizonyító erejű magánokirat

**III. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénység felfüggesztésének ideje:**

A szüneteltetés kezdő napja: .....

A szüneteltetés utolsó napja: .....

Egyéb megjegyzés:  
.....

A szüneteltetés részletes szabályait a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) oldalon található, illetve az ügyfélszolgálaton kihelyezett Területi Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák.

MISKOLCI REGIONÁLIS HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI  
NONPROFIT KFT.

**Adatkezelési tájékoztatás:**

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. e) pontja, mivel az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

A MiReHu Nonprofit Kft., mint régiókoordinátori közreműködő által ellátott feladatok kapcsán felmerülő adatkezelői, adatfeldolgozói feladataiból fakadó adatkezelésekre vonatkozó részletes adatkezelési tájékoztatója elérhető személyes ügyfélszolgálatain, illetve a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) oldalon.

Kelt.: ....., 20.....

.....  
Ingatlanhasználó(k)



A bejelentéshez szükséges, csatolandó dokumentumok kapcsán szíveskedjen előzetesen kérni az ügyfélszolgálat segítségét.

## HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉS IRÁNTI KÉRELEM (természetes személyek esetén alkalmazandó)

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénységgel érintett ingatlan címe:

.....

Felhasználó azonosító száma:.....

I. Az ingatlanhasználó(k) adatai:

Név:
Születési név:
Születési hely, idő:
Anyja neve:
Lakóhely:
Tartózkodási helye:
Értesítési címe:

Ezen adatok megadása a Ht. 38.§ (3) bek. szerint kötelező. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban találhatóak, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

Telefonszám:
E-mail cím:

Ezen adatok megadása hozzájáruláson alapul. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban található, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

II. MEGSZÜNTETÉS ADATAI

A megszűnés okai:

Tulajdonos elköltözése

Tulajdonos elhalálózása

Egyéb

A megszűnés dátuma: .....

BENYÚJTOTT DOKUMENTUM MELLÉKLETEK

Halotti anyakönyvi kivonat másolata

Hagyatéki végzés másolata

Adásvételi szerződés másolata

## MEGJEGYZÉS:

## Adatkezelési tájékoztatás:

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. e) pontja, mivel az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

A MiReHu Nonprofit Kft., mint régiókoordinátori közreműködő által ellátott feladatok kapcsán felmerülő adatkezelői, adatfeldolgozói feladataiból fakadó adatkezelésekre vonatkozó részletes adatkezelési tájékoztatója elérhető személyes ügyfélszolgálatain, illetve a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) oldalon.

Kelt.: ....., 20.....

.....  
Ingatlanhasználó(k)



**HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI  
KÖZSZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE  
(gazdálkodó szervezetek esetén alkalmazandó)**

**A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénységgel érintett ingatlan címe:**

.....  
*Felhasználó azonosító száma:* .....

I. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénységet igénybe vevő gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó adatai:

Cégnév: .....

Székhely: .....

Nyilvántartási szám: .....

Adószám: .....

Levelezési cím: .....

Telefonszám: .....

E-mail cím: .....

Törvényes képviselő neve és elérhetősége: .....

Elektronikus kézbesítési cím: .....

A gazdálkodó szervezet kérelmezi a MiReHu Nonprofit Kft-től (székhely: 3527 Miskolc, József Attila út 65., cégjegyzékszám: 05 09 026023, adószám: 24676658-2-05, képviseli: Ladányi Roland), 20\_\_ év ..... hó.....napjától,  
a (az)

\_\_\_\_\_ alatti

- székhelyén
- telephelyén (Aláhúzással kérjük jelölni a szerződéssel érintett ingatlan jellegét!)
- fióktelepén

keletkező települési hulladék elszállításának megszüntetését az alábbi hulladékgyűjtő edényzetek tekintetében:

Edényzet mérete	Edényzet darabszáma	Az igényelt ürítési gyakoriság hetente
120 literes		
240 literes		
770 literes		
1.100 literes		

Nyilatkozom, hogy az általam képviselt gazdálkodó szervezet adataiban bekövetkező változások, az ingatlan elidegenítése, az ingatlan használatának szünetelése, a hulladékgyűjtő edény, illetve annak számában történő változás esetén ennek tényét 8 napon belül, írásban bejelentem a MiReHu Nonprofit Kft. részére.

#### MEGSZÜNTETÉS ADATAI

A megszűnés okai:

Tulajdonos elköltözése, tevékenység megszűnése

Bérleti szerződés megszűnése

Egyéb

A megszűnés dátuma: .....

#### BENYÚJTOTT DOKUMENTUM MELLÉKLETEK

Bérleti szerződés megszűnése

Jegyzői végzés a tevékenység megszűnéséről

Adásvételi szerződés másolata

#### MEGJEGYZÉS:

#### Adatkezelési tájékoztatás:

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. e) pontja, mivel az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

A MiReHu Nonprofit Kft., mint régiókoordinátori közreműködő által ellátott feladatok kapcsán felmerülő adatkezelői, adatfeldolgozói feladataiból fakadó adatkezelésekre vonatkozó részletes adatkezelési tájékoztatója elérhető személyes ügyfélszolgálatain, illetve a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) oldalon.

202.....

.....  
cégszerű aláírás



A megszüntetés iránti kérelemhez mellékelni szükséges:

- 30 napnál nem régebbi cégkivonatot vagy nyilvántartásba vételt igazoló okiratot
- aláírási címpéldányt vagy ügyvéd által ellenjegyzett aláírásmintát (eredetben)
- meghatalmazott eljárása esetén legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazást is a fenti iratokon túlmenően

**9. sz. melléklet:  
Panaszkezelési szabályzat**



	<b>HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF</b>
Panaszkezelési szabályzat	9. sz. melléklet

**HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG  
KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA**

**TERÜLETI ÁSZF**

**9. MELLÉKLET**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**A Területi Szolgáltató / Régiókoordinátori Közreműködő adatai:**

Név: MiReHu Nonprofit Kft.  
Cégjegyzékszám: 05-09-026023  
Adószám: 24676658-2-05  
Székhely: 3527 Miskolc, József Attila út 65  
Honlap: <https://mirehu.hu/>

**HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA: 2023. július 1.**

	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF
Panaszkezelési szabályzat	9. sz. melléklet

A jelen szabályzat (a továbbiakban: „**Panaszkezelési Szabályzat**”) a MiReHu Nonprofit Kft. (a továbbiakban: Társaság) által nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység tekintetében az ügyfélszolgálatra és panaszkezelésre vonatkozó szabályokat tartalmazza azzal, hogy a jelen Panaszkezelési Szabályzat a Gazdálkodó Szervezetekre (meghatározását lásd az 1.1.1 pontban) kizárólag a közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó szolgáltatások igénybe vétele tekintetében alkalmazandó, és annak alkalmazása az intézményi résztevékenység körébe tartozó szolgáltatások tekintetében kizárt.

## 1. Értelmező rendelkezések

1.1. A jelen Panaszkezelési Szabályzat vonatkozásában az alábbi definíciók az alábbi jelentéssel bírnak:

1.1.1. **Gazdálkodó Szervezet:** a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi társulás, a szövetség, a lakásszövetség, az európai szövetség, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, a külföldi székhelyű vállalat magyarországi fióktelepe, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó, emellett gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataiban az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv, jogszabály alapján a költségvetési szervek gazdálkodására vonatkozó szabályokat alkalmazó egyéb jogi személy, a felsőoktatási intézmény, az egyesület, a köztisztviselő, valamint az alapítvány. Ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre;

1.1.2. **fogyasztó:** a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján, az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetség, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is;



	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF
Panaszkezelési szabályzat	9. sz. melléklet

1.1.3. **Koncessziós Társaság:** MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zártkörűen Működő Részvénytársaság (cégjegyzékszám: 01-10-142036; adószám: 32082230-2-43; székhely: 1117 Budapest, Galvani utca 44.; honlap: <https://mohu.hu>);

1.1.4. **panasz:** a Fogyasztó részéről a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében elvégzett szolgáltatásra vagy szolgáltatás elmaradására vonatkozóan tett negatív észrevétel, konkrét kifogás, olyan megkeresés, amely egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá;

1.1.5. **Területi Szolgáltató:** az ingatlanhasználó hulladékának begyűjtését végző területileg illetékes koncesszori alvállalkozó.

## 2. Az ügyfélszolgálat feladata

- 2.1. A fogyasztókkal történő közvetlen kapcsolattartás biztosítására a Társaság ügyfélszolgálatot működtet. A kapcsolattartás személyes, telefonos, írásos, valamint elektronikus levelezési (e-mail) formában történhet. A kapcsolattartás lehetséges módjáról, valamint az ügyfélkapcsolati elérhetőségekről részletes tájékoztatót talál az 1. számú Mellékletben. [Fgytv. 17/A. § (1) d)]
- 2.2. A panaszok érdemi vizsgálatának előfeltétele, hogy a panasz az 1. számú Mellékletben megadott elérhetőségek valamelyikén kerüljön benyújtásra.

## 3. Ügyfélszolgálati egységek

A kapcsolattartás személyes módjára az ügyfélszolgálati iroda és az ügyfélszolgálati pont áll rendelkezésre. Az ügyfélszolgálati iroda és az ügyfélszolgálati pont elérhetőségét az 1. számú Melléklet tartalmazza. [Fgytv. 17/A § (1) e)]

## 4. Telefonos Ügyfélszolgálatok

- 4.1. Telefonon érdemben kizárólag a Társaság honlapján megjelölt ügyek intézhetők.
- 4.2. Telefonon érdemben nem intézhető ügyek esetében az ügyintéző részletes tájékoztatást ad az adott igény benyújtásának módjáról, formájáról, az ügyintézéshez esetlegesen szükséges dokumentumok felsorolása mellett.
- 4.3. A telefonos ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangfelvételt a megkeresést kezelő ügyfélszolgálat egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, és a fogyasztó kérésére, a kérésről való tudomásszerzéstől számított 30 napon belül annak meghallgatását az ügyfélszolgálaton díjmentesen biztosítja, valamint hangfelvételenként egy alkalommal díjmentesen a fogyasztó rendelkezésére bocsátja. A megkeresést kezelő ügyfélszolgálat a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

	<b>HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF</b>
Panaszkezelési szabályzat	9. sz. melléklet

- 4.4. A fogyasztó beazonosítása a személyazonosság megállapítására alkalmas nyilvántartott személyes adatok bekérésével történik, úgymint ügyfélazonosító – amennyiben rendelkezésre áll –, név, szolgáltatás igénybevételének címe, lakcím, születési hely, születési idő, fogyasztó anyja neve.
- 4.5. A telefonos ügyfélszolgálat elérését a Társaság az ország egész területén helyi tarifával hívható számon biztosítja. A telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: Telefon: +36 21 3500 035 normál (nem emelt díjas) vezetékes szám, mely külföldről is elérhető. [Fgytv. 17/B. § (8)]
- 4.6. Hibabejelentés: a telefonos ügyfélszolgálatnál az **ÁSZF 2. sz. Melléklete** szerinti telefonszámokon. [Fgytv. 17/A § (1) e)]
- 4.7. A telefonos ügyfélszolgálatot bármely fogyasztó megkeresheti.
- 4.8. Telefonos ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében a Társaság biztosítja a fogyasztó által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belüli hívásfogadást és az érdemi ügyintézés megkezdését. [Fgytv. 17/B § (3)]

## 5. Személyes ügyfélszolgálatok

A Társaság ügyfélszolgálati irodát és ügyfélszolgálati pontot működtet az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben, az ügyfélszolgálati irodában telefonos és elektronikus eléréssel is. A Társaság ügyfélszolgálatának és ügyfélszolgálati pontjának elérhetőségét és nyitvatartását az **ÁSZF 2. sz. Melléklete** tartalmazza. [Fgytv. 17/B. § (1)-(2)]

## 6. Az ügyintézés feltételei

- 6.1. Az adatkezelési tevékenységeket érintő ügytípusok esetében az ügyintézés feltétele a fogyasztó azonosítása és az ügyében történő eljárási jogosultság bizonyítása.
- 6.2. A fogyasztó személyazonosságát és eljárási jogosultságát az alábbiak szerint igazolja:
- (a) személyazonosságát
- személyes ügyintézés esetén, a személyazonosság igazolására alkalmas dokumentumok (személyigazolvány, jogosítvány, útlevél) bemutatásával
  - írásos ügyintézés esetén, a Társaság által rendszeresített, vonatkozó formanyomtatványon szereplő adatok kitöltésével és aláírásával
  - telefonos ügyintézés esetén a már korábban rögzített adatok ügyintézőnek történő megadásával
- (b) eljárási jogosultságát
- ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtásával,
  - ingatlanhasználói státusszal rendelkezést – vagy a jogszerű használatot – igazoló dokumentumon megjelölt személy – legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazásának bemutatásával.



	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF
Panaszkezelési szabályzat	9. sz. melléklet

6.3. Amennyiben a fogyasztó helyett képviselője jár el, úgy az ügyintézéshez írásbeli meghatalmazás szükséges.

## 7. Az ügyfélszolgálat működési rendje, szolgáltatásai

Az ügyfélszolgálati iroda címét és nyitvatartási időtartamait az **ÁSZF 2. számú Melléklete** tartalmazza. [Fgytv. 17/B. § (1)-(2)]

## 8. Írásbeli panasz kezelése ügyfélszolgálati irodán

8.1. A panaszt a fogyasztónak egy példányban és a Társaság ÁSZF-jében megnevezett dokumentumokkal együtt kell benyújtania a Társaság ügyfélszolgálatára részére. A benyújtott példányt az ügyfélszolgálat munkatársa az átvételkor lemásolja és a másolati példányt az átvétel napjának rögzítésével és hivatalos aláírásával ellátva átadja a fogyasztónak. Az átvétel dátumának rögzítése és a hivatalos aláírás együttesen jelenti a panasz igazolt átvételét.

8.2. Írásbeli panasz benyújtása esetén az ügyintézés feltétele a fogyasztó azonosítása és az ügyében történő eljárási jogosultság bizonyítása a fenti „*ügyintézés feltételei*” pontban meghatározottak szerint.

## 9. A szóbeli panaszok rögzítése

9.1. A szóbeli panaszt az ügyfélszolgálati munkatárs azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a szóban előterjesztett panasz azonnal megoldásra kerül, melyet a fogyasztó elfogad, akkor arról jegyzőkönyv nem kerül felvételre.

9.2. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panasz tartalmát, tényét és az azzal kapcsolatos álláspontját az ügyfélszolgálat munkatársa jegyzőkönyvben rögzíti, azt iktatja, ezt követően az írásban tett panaszbejelentés szerint jár el. Személyesen közölt panasz alkalmával a panasz felvételéről készített jegyzőkönyv másolati példányát igazoltan átadja a fogyasztónak. [Fgytv. 17/A. § (3)]

9.3. A Társaság az arra kijelölt ügyfélszolgálati irodáján a telefonon történő ügyintézés esetén egyedi azonosítószámmal biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. A Társaság az egyedi azonosítószámot a telefonon történő ügyintézés során ismerteti a fogyasztóval. [Fgytv. 17/A. (4)]

9.4. Az elektronikus nyilvántartási rendszer üzemzavara vagy hiánya esetén az ügyfélszolgálati munkatárs írásban rögzíti a panasz tartalmát, tényét és az azzal kapcsolatos álláspontját, melyet később elektronikus rendszerében is rögzít. [Fgytv. 17/B. § (2) d)]

9.5. A Társaság ügyfélszolgálati irodája és ügyfélpontja által ellátott feladatok:

- (a) általános tájékoztatás a szolgáltatást érintő eljárásrendekről, feltételekről;
- (b) fogyasztó igények kielégítésével kapcsolatos feladatok;
- (c) szerződéssel kapcsolatos feladatok (tájékoztatás, szerződéskötés, -módosítás, felmondás);
- (d) szóbeli és írásbeli bejelentések, észrevételek, panaszok igazolt fogadása;



	<b>HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF</b>
<b>Panaszkezelési szabályzat</b>	<b>9. sz. melléklet</b>

- (e) fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogorvoslati tájékoztatás;
- (f) hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj számlázásával kapcsolatos tájékoztatás.

- 9.6. A Társaság biztosítja, hogy a fogyasztók telefonon és interneten keresztül ügyfélszolgálati irodai ügyintézésre előzetesen időpontot foglaljanak. A Társaság a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül időpontot biztosít a fogyasztó számára. Az ügyfélszolgálat elérhetőségeit az 1. számú Melléklet tartalmazza. [Fgytv. 17/B. § (2) c)]
- 9.7. Írásbeli kapcsolattartás esetén a Társaság a kiküldött leveleken feltünteti az ügyintéző nevét, és egy telefonszámot, ahol a fogyasztó felvilágosítást kaphat.

## **10. Panaszügyek rendezése**

- 10.1. Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Társaság 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.
- 10.2. 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 Társaság a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja. [Fgytv. 17/B. § (5)-(6)]
- 10.3. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az eljárási jogosultságát igazolni képtelen vagy azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Társaság mellőzheti.

## **11. Panaszügyek kezelése**

- 11.1. A Társaság – annak érdekében, hogy a fogyasztó által előterjesztett panaszok egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek, a panasz okai megszűnjenek – a panaszbejelentések esetén követendő eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozza.
- 11.2. A Társaság a személyesen, írásban benyújtott panaszokat a 8.1. pontban meghatározottak szerint igazoltan veszi át. A szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadja, míg telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Társaság három évig megőrzi. [Fgytv. 17/A. § (3), (7)]
- 11.3. A Koncessziós Társaság által kijelölt szervezet ügyfélszolgálatának hatáskörébe tartozó ügytípusokkal, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj beszedésével kapcsolatban bejelentett panaszt a Társaság ügyfélszolgálat a Fogyasztóvédelmi törvény szerint rögzíti, majd



	<b>HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF</b>
<b>Panaszkezelési szabályzat</b>	<b>9. sz. melléklet</b>

az írásban érkezett panaszt, illetve a szóban tett panaszról felvett jegyzőkönyvet haladéktalanul a Koncessziós Társaság által kijelölt szervezet ügyfélszolgálatára részére továbbítja.

## **12. Jogorvoslati lehetőségek**

- 12.1. Amennyiben a fogyasztó panaszbejelentésére a Társaság az előírt határidőn belül nem ad választ, azt nem intézi el, vagy a kapott válasszal, illetve intézkedéssel a fogyasztó nem ért egyet, úgy a panaszlehetőség kimerítése után Békéltető Testülettől vagy a vármegyei kormányhivaltaltól, mint fogyasztóvédelmi hatóságtól kérheti sérelmének orvoslását. [Fgytv. 17/A. § (8)]
- 12.2. Erről a Társaság a panaszbejelentésre adott válaszában a fogyasztó részére tájékoztatást nyújt.
- 12.3. A panasz elbírálásával kapcsolatos eljárási rend, az ott meghozható határozatok, valamint a további jogorvoslati lehetőségek részletes szabályozását a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. számú törvény tartalmazza.
- 12.4. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben foglaltak szerint a lehetőség van arra, hogy a fogyasztó a Békéltető Testülethez forduljon, amelyet a területileg illetékes kereskedelmi és iparkamara működtet. [Fgytv. 18. § (2)] A Békéltető Testület olyan vitarendezési fórum, amely előtt lehetőség van a vitás kérdés egyezséggel, megállapodással történő rendezésére.
- 12.5. A Békéltető Testületek, illetve a fogyasztóvédelmi hatóságok címét, elérhetőségét az 1. számú Melléklet tartalmazza.
- 12.6. A Ht. 83. §-a alapján – az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatban, illetve a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a Koncessziós Társaság hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet érintő értesítési, tájékoztatási, szolgáltatásnyújtási kötelezettségére vonatkozó rendelkezések természetes személy ingatlanhasználókkal, társasházakkal, illetve lakásszövetkezetekkel szembeni megsértése esetén – a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.
- 12.7. Az ügyfélnek a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban igazolnia kell, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos és az eljárás alapjául szolgáló panaszt a Társaság felé megtette.
- 12.8. Fogyasztóvédelmi hatósági eljárás a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetik meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. [Fgytv. 46. § (3)]

## **13. Nyilvántartás**

Minden, az Társasághoz beérkezett panasz, illetve bejelentés nyilvántartásba vételre kerül. A megkeresések, javaslatok és panaszok bármelyik ügyfélszolgálati helyen bejelenthetők, annak intézését az Társaság végzi.



	<b>HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF</b>
<b>Panaszkezelési szabályzat</b>	<b>9. sz. melléklet</b>

#### **14. A kézbesítés szabályai**

- 14.1. A Társaság a fogyasztó részére szóló iratokat, ajánlatokat, értesítéseket, általában postai úton, arra a címre küldi, amely a fogyasztó értesítési címe, vagy fizető címe a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet megalapozó szerződésben. Ennek hiányában a Társaság a Koncessziós Társaság által a fogyasztó részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg az iratokat.
- 14.2. A Társaság által nem könyvelt küldeményként postára adott iratokat
- (a) a postára adást követő ötödik munkanapon,
- (b) futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján eljuttatott küldemény esetén a szolgáltató által a helyszínen történt átvételtől, illetőleg az átvétel megtagadásáról szóló elismervény keltét, vagy a küldemény postaládában történő elhelyezése esetén az elhelyezést követő 5. munkanapon, kézbesítettnek, illetve közöltnek kell tekinteni.
- 14.3. A Társaság – amennyiben azt tartalmuk miatt indokoltnak tartja – a küldeményeket tértivevényes levélben, illetőleg futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján küldi meg.
- 14.4. A postai vagy futárpostai illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján megküldött küldeményeket a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta vagy ezzel azonos tartalmú jelzéssel érkezik vissza a küldemény.
- 14.5. Ha a nem lakossági fogyasztónak küldött értesítés a Társasághoz „nem kereste” „cég megszűnt”, „elköltözött” vagy postaláda hiányára utaló jelzéssel érkezik vissza, az iratot – az ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.
- 14.6. Amennyiben a fogyasztó értesítési (levelezési) címként elektronikus levelezési (e-mail) címet is megadott, akkor a Társaság a nem könyvelt küldeményként küldendő iratokat – ha jogszabály másképp nem rendelkezik – jogosult elektronikus levélként megküldeni. Az elektronikus levélként megküldött küldeményeket a kézbesítés megkísérlésekor kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett elektronikus levélkezelő rendszere a kézbesítést nem jelzi sikertelenként a küldő részére.

#### **15. A közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó szolgáltatásokat igénybe vevő Gazdálkodó Szervezetekre vonatkozó eltérő szabályok**

- 15.1. A jelen Panaszkezelési Szabályzat a Gazdálkodó Szervezetekre kizárólag a közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó szolgáltatások igénybe vétele tekintetében alkalmazandó, és annak alkalmazása az intézményi résztevékenység körébe tartozó szolgáltatások tekintetében kizárt.
- 15.2. A Társaság a közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó szolgáltatásokat igénybe vevő Gazdálkodó Szervezetek számára a jelen 15. pontban foglalt eltérésekkel biztosítja az ügyfélszolgálatot és a panaszok kezelését, és ennek megfelelően a jelen Panaszkezelési



	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF
Panaszkezelési szabályzat	9. sz. melléklet

Szabályzatban a fogyasztókra meghatározott rendelkezések a jelen 15. pontban foglalt eltérésekkel a Gazdálkodó Szervezetekre is irányadók.

- 15.3. Személyesen ügyfélszolgálati irodában vagy ponton a Gazdálkodó Szervezetek számára nincs lehetőség személyes kapcsolattartásra, panaszok benyújtására.
- 15.4. A Gazdálkodó Szervezetek esetében az eljárási jogosultságot az alábbiak szerint kell igazolni:
- 15.4.1. annak bizonyítása, hogy Gazdálkodó Szervezet nevében jogosult nyilatkozatot tenni (pl.: cégjegyzésre jogosult személytől származó meghatalmazás is nyilatkozat tételre jogosít),
- 15.4.2. ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása.
- 15.5. A Gazdálkodó Szervezetek tekintetében a 10.1 és 10.2 pontban foglalt határidők nem alkalmazandók. A Gazdálkodó Szervezetek panaszai esetében a Társaság a panasszal kapcsolatos álláspontját a panasz beérkezését követő 30 napon belül küldi meg, kivéve ha a panaszban foglaltaknak ezt megelőzően eleget tesz. A jelen pont szerinti ügyintézési határidő egy alkalommal, további 30 nappal meghosszabbítható.
- 15.6. A Gazdálkodó Szervezetek tekintetében a 11.2 pont nem alkalmazandó.
- 15.7. Amennyiben a Gazdálkodó Szervezet panaszbejelentésére a Társaság az előírt határidőn belül nem ad választ, azt nem intézi el, vagy a kapott válasszal, illetve intézkedéssel a fogyasztó nem ért egyet, úgy a panaszlehetőség kimerítése után Békéltető Testülettől kérheti sérelmének orvoslását.

<b>HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVEKÉNYISÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF</b>	
9. sz. melléklet	
Panaszkezelési szabályzat	

### 1. sz. melléklet      **Ügyfélszolgálati egységek**

Név	Cím	Elérhetőségek	Nyitvatartás	Ügyintézési típusok	Ellátott települések
<b>Ügyfélszolgálati iroda</b>	3527 Miskolc, József Attila utca 65.	Telefonszám: +36 21 3500 035 Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 509 E-mail cím: <a href="mailto:ugyfelszolgalat@mire.hu">ugyfelszolgalat@mire.hu</a>	hétfő, kedd, csütörtök: 08:00 – 16:00 szerda: 08:00 – 20:00 péntek: 08:00 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás megrendelése, szüneteltetése, megszüntetése, újraindítása, edénytípus-csere</li> <li>Adatváltások</li> <li>Díjkezdvezmény érvényesítése</li> <li>Társasház szétválása egyéni fizetőhelyekre/ társasházi előfizetésből kiválás egyéni fizetőhelyre</li> <li>Kártérítés/edénypótlás</li> <li>Eseti megrendelés alapján végzett hulladékgazdálkodási szolgáltatások</li> <li>Edény mosás megrendelése</li> <li>Sérült edénycsere</li> <li>Edényjavítás megrendelése</li> <li>Edénymozgatás</li> <li>Edényszám-csökkentés és –növelés</li> <li>Edényűrités gyakoriságának változtatása</li> <li>Lakossági eseti lomtalanítás</li> <li>Elhagyott hulladék eseti elszállítása</li> <li>Határozott idejű közterületi rendezvények hulladék elszállításának biztosítása</li> <li>a Ht. 53. § (4) bekezdés alapján ellátott 5. pontban meghatározott feladatok</li> <li>Fizetési mód változtatása /csekk, csoportos beszedési megbízás, készpénzfizetési átutalás/</li> </ul>	<p>Ellátott települések</p> <p>Árótkő, Bogács, Borsodgsz, Borsodivánka, Bükkábrány, Bükkaranyos, Bükkszentkereszt, Bükkszérc, Cserépfalu, Cserépvárallya, Csincse, Egerlövő, Emőd, Gelej, Harsány, Hejőbába, Hejőkeresztúr, Hejőkürt, Hejőpapi, Hejőszalonta, Igrici, Kács, Kisgyőr, Kistokaj, Mályi, Mezőcsát, Mezőkeresztes, Mezőkövesd, Mezőnagymihály, Mezőnyárad, Miskolc, Muhi, Nagycséc, Négyes, Nemesbikk, Nyékládháza, Ónod, Oszlár, Polgár, Répáshuta, Sajólad, Sajóóros, Sajópetri, Sajószöged, Sály, Szakád, Szentistván, Szirmabesenyő, Szomolya, Tard, Tibolddaróc, Tiszababolna, Tiszadorogma, Tiszagyuliaháza, Tiszakeszi, Tiszapalkonya, Tiszatarján, Tiszavalk, Újtitkos, Vatta</p>
<b>Ügyfélszolgálati pont</b>	3400 Mezőkövesd, Dózsa György út 2.		hétfő: 08:00 – 15:30 kedd: zárva szerda: 08:00 – 18:00 csütörtök: zárva péntek: 08:00 – 12:00	<p>Valamennyi, a miskolci ügyfélszolgálati irodán intézhető, fent felsorolt ügy</p>	<p>Valamennyi, a miskolci ügyfélszolgálati irodánál (fent) felsorolt település</p>



HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF	
Panaszkezelési szabályzat	9. sz. melléklet

### Hatósági felügyeletet ellátó szervek

Hatóság		Cím, telefon/fax, e-mail
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület		cím: 3525 Miskolc, Szentpáli út 1. levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 376 telefonszám: 46/501-091, 501-871 e-mail: <a href="mailto:bekeletes@bokik.hu">bekeletes@bokik.hu</a> internetes elérhetőség: <a href="http://www.bekeletes.borsodmegye.hu">www.bekeletes.borsodmegye.hu</a>
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály		cím/levelezési cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1. telefonszám: 46/512-971 e-mail: <a href="mailto:fogyasztovedelem@borsod.gov.hu">fogyasztovedelem@borsod.gov.hu</a> internetes elérhetőség: <a href="http://www.kormanyhivatal.hu/hu/borsod-abauj-zemplen/szervezet/hatosagi-foosztaly">http://www.kormanyhivatal.hu/hu/borsod-abauj-zemplen/szervezet/hatosagi-foosztaly</a>
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Hulladékgazdálkodási Főosztály	Környezetvédelmi, Természetvédelmi és	cím/levelezési cím: 3530 Miskolc, Mindszent tér 4. telefonszám: 46/517-302 e-mail: <a href="mailto:kornyezet.fo.miskolc@borsod.gov.hu">kornyezet.fo.miskolc@borsod.gov.hu</a> internetes elérhetőség: <a href="http://www.kormanyhivatal.hu/hu/borsod-abauj-zemplen/szervezet/kornyezetvedelmi-es-termeszetvedelmi-foosztaly">http://www.kormanyhivatal.hu/hu/borsod-abauj-zemplen/szervezet/kornyezetvedelmi-es-termeszetvedelmi-foosztaly</a>

**10. sz. melléklet:  
Biológiailag lebomló konyhai és étkezdei hulladékok átadásáról és gyűjtéséről  
szóló szabályok**



---

**MiReHu Miskolci Regionális Hulladékgyűjtési Nonprofit  
Korlátolt Felelősségű Társaság**

**BIOLÓGIAILAG LEBOMLÓKONYHAI ÉS ÉTKEZDEI HULLADÉKOK  
ÁTADÁSÁRÓL ÉS GYŰJTÉSÉRŐL SZÓLÓ SZABÁLYOK**

*A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG ÁLTALÁNOS KERETEIN BELÜL  
IRÁNYADÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK*

---

**Területi Szolgáltató / Régiókoordinátori Közreműködő adatai:**

Név:	MiReHu Nonprofit Kft.
Cégjegyzékszám:	05-09-026023
Adószám:	24676658-2-05
Székhely:	3527 Miskolc, József Attila utca 65.
Honlap:	<a href="http://www.mirehu.hu">www.mirehu.hu</a>

## 1. Általános rész

### 1.1. A szabályzat célja

A jelen szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) a 'Területi Általános Szerződési Feltételek Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás nyújtása' (továbbiakban: „Területi ÁSZF”) nevű dokumentum 10.sz. melléklete, ezáltal minden jelen dokumentumban nem szabályozott kérdésben a Területi ÁSZF az irányadó.

Jelen dokumentum a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. (a továbbiakban: Koncessziós Társaság) által a MiReHu Nonprofit Kft. (a továbbiakban: Területi Szolgáltató) szolgáltatási területén kijelölt Társasházak részére a közszolgáltatási résztevékenységen belül nyújtott biológiailag lebomló konyhai és étkezdei hulladékok gyűjtési szolgáltatásának részletszabályait tartalmazza.

### 1.2. Vonatkozó jogszabályok jegyzéke

- a biológiailag lebomló hulladék képződésének megelőzésére vonatkozó tevékenységekről, a biológiailag lebomló hulladékkal kapcsolatos hulladékgazdálkodási tevékenységek részletes szabályairól és a biohulladékból előállított komposzt osztályozásának szabályairól szóló 559/2023. (XII. 14.) Korm. Rendelet (a továbbiakban: Bio Rendelet)
- a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. Törvény (a továbbiakban: Ht.)

### 1.3. Értelmező rendelkezések

1.3.1. A jelen Szabályzat vonatkozásában az alábbi definíciók az alábbi jelentéssel bírnak:

1.3.1.1. **koncesszió hatálya alá tartozó biológiailag lebomló hulladék:** a hulladékról szóló törvény szerinti koncesszió körébe tartozó, biológiailag lebomló, kerti vagy parkból származó zöld növényi hulladék, valamint a háztartásban vagy nem gazdálkodó szervezet ingatlanhasználónál képződő háztartási hulladékhoz hasonló hulladéknak minősülő konyhai zöld- és élelmiszer-hulladék, továbbá a nem emberi fogyasztásra szánt állati eredetű melléktermékekre vonatkozó állategészségügyi szabályok megállapításáról szóló miniszteri rendelet szerinti üzemeltetőtől eltérő gazdálkodó szervezet ingatlanhasználónál képződő konyhai zöld- és élelmiszer-hulladék;

1.3.1.2. **konyhai élelmiszer-hulladék:** a háztartásokban képződő emberi fogyasztásra szánt konyhai étel és élelmiszer, amely hulladékká vált, és amely nem minősül konyhai zöldhulladéknak;

1.3.1.3. **konyhai zöldhulladék:** konyhai zöldhulladéknak tekinthető a háztartások növényi eredetű konyhai hulladéka, amely nyers zöldség- és gyümölcs maradványokat, kávézaccot (filter, kapszula és egyéb csomagolóanyag nélkül), teafüvet (filter és egyéb csomagolóanyag nélkül), fűszereket, gyógynövényeket, tojáshéjat tartalmaz;

1.3.1.2. és 1.3.1.3 együttesen a továbbiakban konyhai biohulladék.



## **1.4. Szabályzat tárgya és hatálya**

### **1.4.1. A Szabályzat tárgya**

A jelen szabályzat tárgya a Területi Szolgáltató által a Bio Rendelet szerint ellátott feladatok teljesítésének szabályozása.

### **1.4.2. A Szabályzat személyi hatálya**

Jelen Szabályzat személyi hatálya a Területi Szolgáltatóra, valamint a vele a jelen Szabályzat tárgyával összefüggésben jogviszonyban álló ingatlanhasználókra terjed ki.

Jelen Szabályzat tárgyával összefüggésben jogviszonyban áll a Területi Szolgáltatóval az ingatlanhasználó, amennyiben

- a) a jelen Szabályzattal érintett hulladékok gyűjtéséhez szükséges Edényzetet átvette a Területi Szolgáltatótól, és
- b) a jelen Szabályzatban foglalt rendelkezéseket (ideértve a kapcsolódó Területi ÁSZF vonatkozó részeit) magára nézve kötelezőnek ismert el.

A b) pont szerinti elismerésnek minősül az ingatlanhasználó által birtokba vett edényzet használatba vétele. (így különösen hulladékkal feltöltése, ürítési napon annak kihelyezése)

### **1.4.3. A Szabályzat tárgyi hatálya**

Jelen Szabályzat tárgyi hatálya az alábbiakra terjed ki:

- a) a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. Törvény 2. § (2) bek. 4. pontja szerinti biológiailag lebomló hulladéknak minősülő
  - ab) a háztartásban vagy nem gazdálkodó szervezet ingatlanhasználónál képződő háztartási hulladékhoz hasonló hulladéknak minősülő konyhai zöld- és élelmiszer-hulladék;
- b) a fenti hulladékok gyűjtéséhez szükséges tároló, gyűjtő eszköz (a továbbiakban: Edényzet)
- c) a Területi Szolgáltató jelen Szabályzat szerinti feladataival összefüggő tevékenysége;

### **1.4.4. A Szabályzat területi hatálya**

Jelen Szabályzat területi hatálya a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt., mint Koncessziós Társaság által a MiReHu Nonprofit Kft. (a továbbiakban: Területi Szolgáltató) szolgáltatási területén kijelölt Társasházakra terjed ki.

## **1.5. Szabályzat közzététele**

A kapcsolódó ÁSZF-vel összhangban jelen szabályzat módosításának hatálybalépését megelőzően kiküldésre kerül a változásról szóló tájékoztatás az Ügyfél részére, valamint közzétételre kerül a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) weboldalon.

A mindekor hatályos ÁSZF és annak mellékletei továbbá a Területi Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában és ügyfélszolgálati pontjain érhető el.

## **2. Szolgáltatás terjedelme és ellátásának szabályai**

2.1. Az Ügyfeleknek nyújtott szolgáltatást országosan a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt., mint Koncessziós Társaság szervezi és jelöli ki, a Bio Rendelet 4. § (9) bekezdése szerint bevonásra került településeken.

A Koncessziós Társaság nevében a kapcsolódó operatív (pl.: Edényzet átadása, hulladék begyűjtése), illetve adminisztratív feladatokat (pl.: ügyfelek tájékoztatása) a Területi Szolgáltatók látják el.

2.2. A gyűjtés gyakoriságát a Bio Rendelet 4. § (6) bekezdés alapján a Koncessziós Társaság határozza meg. A lakossági gyűjtési gyakoriság november 01-től május 31-ig heti 1 alkalom és június 01-től október 31-ig heti 2 alkalom. A Koncessziós Társaság a gyűjtési adatok alapján a gyűjtési gyakoriságot módosíthatja.

## **3. Konyhai bio hulladékgyűjtés alanyai, jogaik és kötelezettségeik**

### **3.1. Ügyfél**

3.2. A Koncessziós Társaság egy alkalommal térítésmentesen biztosítja

3.2.1. a társasházak, lakásszövetkezetek számára a 120 liter űrmértékű ún. központi Edény használatba adását, valamint az adott társasházban, lakásszövetkezetben található, legfeljebb a külön tulajdon alá eső lakások számával megegyező számú 5 liter űrtartalmú edény ingyenes tulajdonba adását. A társasház, lakásszövetkezet 25 lakás mértéig 1 db 120 l edényzetre jogosult, e feletti lakásszám esetében 25 lakásonként további 1 db 120 l edényzetet igényelhet 1 alkalommal térítésmentesen. A 120 liter űrméretű, ún. Központi edény esetében a jelen Szabályzat 3.2. pontjaiban foglalt mennyiségeket meghaladó további Edényzetet a Koncessziós Társaság használati díj ellenében biztosítja a Területi Szolgáltató útján. A hulladékbirtokos a már átadásra került Edényzet pótlását szintén a Területi Szolgáltató útján igényelheti meg.

Egy darab 5 liter űrtartalmú Edényzetet a Koncessziós Társaság társasházban lakás módjára használt helyiség ingatlantulajdonosa számára ingyenes tulajdonba ad, melynek pótlására a Koncessziós Társaság nem köteles.

A hulladékbirtokos gondoskodik arról, hogy az átadott biológiailag lebomló hulladék más hulladékot – ideértve a csomagolóanyagot, idegen anyagot, gyűjtőzsákot - ne tartalmazzon.

3.3. Társasházak nevében az edényzet átvételére a közös képviselő vagy a társasház nevében eljárni jogosult személy a társasházi közgyűlés meghatalmazása alapján jogosult.

3.4. Amennyiben a Területi Szolgáltató részére átadott biológiailag lebomló hulladék a Koncessziós Társaság által meghatározott edényzetbe dobható hulladékon kívül más hulladékot is tartalmaz, abban az esetben a Területi Szolgáltató nem köteles azt a gyűjtőjárárral elszállítani.

3.5. Az ingatlanhasználó adminisztratív, ügyintézési és esetleges panaszbejelentési ügyeit a Területi Szolgáltató ügyfélszolgálati csatornáin kezeli.



### 3.6. Területi Szolgáltató

3.6.1. A Területi Szolgáltató hibájából megsérült Edényzetet a Területi Szolgáltató saját hatáskörben és térítésmentesen cseréli.

3.6.2. A konyhai biohulladék gyűjtő Edényzet tartalmának ellenőrzését a Területi Szolgáltató szemrevételezéssel végzi, az Edényzet ürítését megelőzően. Idegenanyag tartalom esetén a szállítást elutasítja.

3.6.3. A Területi Szolgáltató a jelen Szabályzat 3.6.2. vagy egyéb okból bekövetkező szállítás meghiúsulásról az edényzeten elhelyezett értesítő formájában tájékoztatja a hulladékbirtokost.

Ebben az esetben a konyhai bio hulladék elszállítása a begyűjtési naptár alapján soron következő vegyes hulladékkal együttesen történik.

Amennyiben a Területi Szolgáltató által a jelen Szabályzat alapján ellátandó Szolgáltatás teljesítése a hulladékbirtokosnak felróható okra visszavezethetően meghiúsul, a vegyes hulladékként történő elszállítást a Koncessziós Társaság jogosult többlethulladékként kiszámlázni. A gyűjtés megkezdésétől számított egy hónapon belül a Koncessziós Társaság a többlet díjazástól eltekinthet.

### 3.7. Koncessziós társaság

3.7.1. A koncessziós társaság 2024-ben a szolgáltatás első igénybevételéhez átadásra kerülő hulladékgyűjtő edényzetet - ideértve a társasházak közös terében elhelyezett közöshasználatú pl: 120 literes; valamint a lakásonként kiosztandó 5 literes edényzetet is – térítésmentesen biztosítja a hulladékbirtokos részére a konyhai zöldhulladék és a konyhai élelmiszer-hulladék gyűjtésére.

Edényzet átadás-átvételtől a Területi szolgáltató jegyzőkönyvet készít.

Területi Szolgáltató egyedileg tájékoztatja az edényzet átadásának módjáról és idejéről az érintett hulladékbirtokosokat. Amennyiben nem megfelelő számára az időpont akkor az edényzet átvételét egyénileg szükséges megoldania a Területi Szolgáltatóval egyeztetett időpontban és helyszínen.

3.7.2. **A Koncessziós Társaság havi 1 alkalommal március 1. és november 30. között a Területi Szolgáltatón keresztül térítésmentesen biztosítja az edényzet mosását (amennyiben az időjárási körülmények az műszakilag lehetővé teszik). Az edényzet mosásának időpontját a Területi Szolgáltató határozza meg, melyről észszerű határidőn belül előzetesen értesíti az Ügyfelet.**