FŐKÉTÜSZ FŐVÁROSI KÉMÉNYSEPRŐIPARI KFT.

BVH HOLDING TAGJA

ÜZLETSZABÁLYZAT

A Fővárosi Közgyűlés a 904/2015. (06.23.) számú határozata alapján hatályos

2015. június 23-tól

Függelék módosítva: 2017. január 25.

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

TARTALOMJEGYZÉK

1 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA 4

2 RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK 5

3 A KÖZSZOLGÁLTATÓ 7

3.1 Cég bemutatása és azonosító adatai 7
3.2 Kirendeltségek 7
3.3 Minőségirányítás 7
3.4 Hatósági felügyelet 8

4 KÖZSZOLGÁLTATÁS 9

4.1 Közszolgáltatás ellátásának alapelvei 9
4.2 Jogviszony létrejötte és tartalma 9
4.3 A Közszolgáltató kötelezettségei 10
4.4 Az ügyfél kötelezettségei 10
4.5 Sormunka jellegű tevékenység 11
4.5.1 Közszolgáltatás időpontja 12
4.5.2 Kéményellenőrzés megrendelése 13
4.5.3 Kéményellenőrzés menete 14
4.6 Megrendelés alapján végzett közszolgáltatások 15
4.6.1 Szakmai nyilatkozatok, vizsgálatok 15
4.6.2 Egyéb megrendelés alapján végzett tevékenységek 17
4.6.3 Közszolgáltatás megrendelésének menete 18
4.7 Közszolgáltatási díj 19
4.7.1 Közszolgáltatási díj megállapítása 19
4.7.2 Díjfizetés 19
4.7.3 Pótdíj 20

5 ÜGYKAPCSOLATOK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI 20

5.1 Alapelvek 21
5.2 Fogalom meghatározások 21
5.3 Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel, érdekképviseletekkel 22
5.4 Adatvédelem 23
5.5 Ügyfélszolgálat 23
5.5.1 Ügyfélszolgálati tevékenységek 24
5.6 Panaszügyintézés módja 24
5.6.1 Általános szabályok 24
5.6.2 Személyesen tett panaszbejelentés 24
5.6.3 Telefonon tett panaszbejelentés 25
5.6.4 Írásban (postai levél, fax, elektronikus üzenet) tett panaszbejelentés 25
5.6.5 Jogorvoslat, békéltető testület 25

FÜGGELÉKEK 26

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

1. számú függelék – Kirendeltségek adatai 26
2. számú függelék – Alkalmazott nyomtatványok....27
a. Tanúsítványok....27
b. Tanúsítvány - lakásonkénti....29
c. Hirdetmény....30
d. Második értesítő....31
e. Figyelemfelhívás nyomtatvány 32
f. Kéményellenőrzés megrendelő....33
g. Nyilatkozat megrendelő....34
h. Tulajdonosi nyilatkozat....35
i. Munkalap-munkaigazolás nyomtatvány....36
j. Fizetőváltás nyomtatvány....37
k. CO érzékelő tanúsítvány....39
l. Életveszély matrica 41
m. Kéménymatrica....41
n. CO matrica 500ppm alatt 41
o. CO matrica 500-1000ppm között....42
p. CO matrica 1000ppm felett 42
q. Nyilatkozat kéményseprő-ipari nyilatkozat kiadásához....43
3. számú függelék – Ügyfélszolgálat adatai....44
a. Ügyfélszolgálati csatornák....44
b. Félfogadás rendje 44
c. Panaszjegyzőkönyv minta....45

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

1 Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya

A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 23. § (4) 9. pontja, valamint a kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló 2012. évi XC. törvény 13. § (3) bekezdése alapján a kéményseprő-ipari közszolgáltatás biztosítása Budapest közigazgatási területén Budapest Főváros Önkormányzatának (a továbbiakban: Önkormányzat) kötelező feladata.

Az Önkormányzat a kéményseprő-ipari közszolgáltatási feladatok biztonságos, hatékony és jó minőségben történő ellátásával, figyelemmel a kéményseprő-ipari közszolgáltatás ellátásának szakmai szabályairól szóló 63/2012 (XII.11.) BM rendeletben, továbbá a kötelező kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló 14/2013. (III. 18.) Főv. Kgy. rendeletben foglaltakra, a FŐKÉTÜSZ Fővárosi Kéményseprőipari Korlátolt Felelősségű Társaságot (a továbbiakban: Közszolgáltató) bízta meg kizárólagos joggal.

Jelen Üzletszabályzat a Közszolgáltató kéményseprő-ipari közszolgáltatásainak igénybevételéhez szükséges általános szabályait, feltételeit tartalmazza valamennyi szolgáltatásra vonatkozóan.

Jelen Üzletszabályzat a Fővárosi Közgyűlés által jóváhagyott szabályzat, amely szabályozza a Közszolgáltató működését, meghatározza kötelezettségeit és jogait, szabályozza a Közszolgáltató és a szolgáltatást igénybevevő ügyfél viszonyát, valamint a Közszolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdek-képviseleti szerveivel való együttműködését.

Az Üzletszabályzat hatálya Magyarország területén a Közszolgáltatóra, valamint valamennyi, a Közszolgáltató által nyújtott közszolgáltatást igénybevevő félre kiterjed.

Jelen Üzletszabályzat 2013. október 21-én lép hatályba. Az Üzletszabályzatot a Közszolgáltató teljes terjedelmében közzéteszi honlapján (www.kemenysepro.hu) annak Fővárosi Közgyűlés által elfogadását követő 15 (tizenöt) napon belül.

Az Üzletszabályzat módosítását a Közszolgáltató annak hatálybalépését megelőzően legalább 15 (tizenöt) nappal nyilvánosságra hozza. A módosításról szóló értesítést és a módosítást telephelyein és kirendeltségein hozzáférhető módon kifüggeszti, valamint internetes honlapján (www.kemenysepro.hu) közzéteszi.

Az Üzletszabályzat határozatlan ideig érvényes.

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

2 Rövidítések és fogalom-meghatározások

A jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit döntően meghatározó jogszabályok és szabályozások a továbbiakban az alábbi rövidítésekkel kerültek megjelölésre:

BM rend.: a kötelező kéményseprő-ipari közszolgáltatás ellátásának szakmai szabályairól szóló 63/2012 (XII.11.) BM rendelet;

Fgytv.: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény

Főv. Kgy. rend.: a kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló 14/2013. (III. 18.) Főv. Kgy. rendelet;

Info tv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;

Korm. rend.: a kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 347/2012. (XII. 11.) Kormány Rendelet;

Ksktv.: a kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló 2012. évi XC. törvény;

Lszt.: a lakásszövetkezetekről szóló 2004. évi CXV. törvény;

OTÉK: Az országos településrendezési és építési követelményekről szóló 253/1997.(XII.20.) Kormány rendelet;

Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény;

Szabvány: MSZ 845:2012 szabvány Égéstermék-elvezető berendezések tervezése, kivitelezése és ellenőrzése;

SZMSZ: Szervezeti és Működési Szabályzat;

Tht.: a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény;

Villvéd. szabvány: MSZ EN 62305 (sorozat) Villámvédelmi szabvány.

Fogalom-meghatározások:

Díjfizető: Az ingatlan tulajdonosa, vagy a tulajdonos hozzájárulásával bejelentett, okirattal igazolt ingatlan használója, vagy külön megállapodás alapján okirattal, szerződéssel igazolt ingatlan kezelője, vagyonkezelője, közös képviselője.

Égéstermék-elvezető (kémény): Minden épített vagy szerelt, héjból vagy héjakból álló szerkezet, amely egy vagy több járatot képez, és a tüzelőberendezés tűzterében keletkezett égésterméket a szabadba vezeti.

Fűtési időszak: Adott év október 15-től a következő év április 15-ig terjedő időszak.

Gravitációs/hagyományos égéstermék-elvezető: Olyan égéstermék-elvezető berendezés, amelyben az égéstermék áramlását a természetes nyomáskülönbség idézi elő.

Használatban lévő égéstermék-elvezető: Olyan kémény, amelyre tüzelőberendezés csatlakozik.

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

Használaton kívüli égéstermék-elvezető: Olyan kémény, amelynek összes nyílását szakszerűen, a Közszolgáltató által ellenőrzött módon befalazták vagy nem éghető anyaggal tömören, vagy egyéb nem oldható szerelési technológiával (kötéssel) lezárták, és a korábbi felső tisztítási, ellenőrzési helynél jól látható módon jelölőtáblával látták el.

Ingatlan használója: Az ingatlant ténylegesen használó természetes-, vagy jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező társaság, egyesülés, ennek hiányában a tulajdonos.

Közszolgáltatás: A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény kötelezően ellátandó feladatként jelöli meg a fővárosi önkormányzat számára a kéményseprő-ipari szolgáltatás biztosítását. Ez azon kéményseprő-ipari feladatok összességét tartalmazza, amelyeket a Ksktv., a BM rend. valamint jelen Üzletszabályzat előír a kéményseprő-ipari közszolgáltató számára.

Közszolgáltató: Az ellátásért felelős önkormányzat által alapított, az ellátásához szükséges minimális szakmai, személyi és tárgyi feltételekkel rendelkező költségvetési szerv, gazdálkodó szervezet, nonprofit szervezet és egyéb szervezet vagy pályázaton nyertes gazdálkodó szervezet. Budapest főváros közigazgatási területén a kéményseprő-ipari közszolgáltatás teljesítésére kizárólagos joggal rendelkező gazdálkodó szervezet a FŐKÉTÜSZ Fővárosi Kéményseprőipari Korlátolt Felelősségű Társaság.

Levegő utánpótlás: Az égéshez szükséges oxigén megfelelő műszaki megoldással történő biztosítása.

Mesterséges égéstermék-elvezető: Olyan égéstermék-elvezető berendezés, amelyben az égéstermék áramlását mesterséges módon segítik elő.

Nyomvonal: Az égéstermék-elvezető vezetési szakaszainak összessége, a koromzsák legalsó pontja és a tetőhéjazat átlépési pont között. Jellemzően függőleges irányú épített szerkezetekkel körülhatárolt tér, mely az égéstermék-elvezető járatát magába foglalja.

Összekötő elem: Az égéstermék-elvezető azon szakasza, amely a tüzelőberendezés égéstermék csonkját összeköti az égéstermék-elvezető berendezés bekötőnyílásával.

Sormunka: Külön megrendelés nélkül, előzetes értesítést követően, rendszeres időközönként végzett közszolgáltatás.

Szolgáltatási cím: Az a cím, amelyen a szolgáltatási kötelezettség alá tartozó égéstermék-elvezető található.

Tartalék (biztonsági) égéstermék-elvezető: Olyan kémény, amely a tartalékfűtés célját szolgálja, üzemképes állapotban van, de nincs rácsatlakoztatva tüzelőberendezés.

Ügyfél: Az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéni cég vagy egyéb szervezet, társasház, lakásszövetkezet, vagy közös képviselő, valamint az ingatlan használója, azaz az ingatlant ténylegesen használó természetes- vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb vállalkozás, aki/amely köteles igénybe venni a kéményseprő-ipari közszolgáltatást.

Üzemzavar: A közszolgáltatási kötelezettség alá tartozó kéményekkel kapcsolatosan felmerülő üzemelési problémák, hibák.

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

3 A Közszolgáltató

3.1 Cég bemutatása és azonosító adatai

A Közszolgáltató Budapest kéményseprő-ipari közszolgáltatója. Tulajdonosa a BVK HOLDING Budapesti Városüzemeltetési Központ Zrt. A tulajdonos koordinálja és ellenőrzi a tulajdonába apportált közmű társaságok üzleti tervezését, beruházási politikáját, szervezeti működését, humánerőforrás gazdálkodását racionalizálja, a lakossági és tulajdonosi érdekeket érvényesíti.

Cégnév:	FŐKÉTÜSZ Fővárosi Kéményseprőipari Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövid elnevezése:	FŐKÉTÜSZ Kft.
Székhely:	1067 Budapest, Eötvös utca 21.
Cégjegyzékszám:	01-09-466332
Adószám:	12109584-2-42

3.2 Kirendeltségek

A Közszolgáltató kirendeltségeinek adatait és elérhetőségeit az 1.sz. függelék tartalmazza.

3.3 Minőségirányítás

A Közszolgáltató mindenkori törekvése, hogy irányítása összhangban legyen a lakossági és a társadalmi elvárásokkal, működtetése eleget tegyen a gazdaságossági és környezetvédelmi megfontolásoknak, valamint a szabályozott üzletmenettel kapcsolatos elvárásoknak. Ennek megfelelően a Közszolgáltató 1999-ben bevezette és tanúsíttatta minőségbiztosítási rendszerét.

A kor követelményeinek és a rendszerszabványok előírásainak megfelelően 2002-ben a minőségbiztosítási rendszert az ISO 9001:2000 (MSZ EN ISO 9001:2001) szabványnak megfelelő minőségirányítási rendszerré fejlesztette tovább a Közszolgáltató. 2003-ban a környezettudatos gondolkodásmód és a környezeti tevékenységek színvonalának emelése érdekében ISO 14001:1996 (MSZ EN ISO 14001:1997) szabvány szerint működő környezetirányítási rendszert került kialakításra.

Az új rendszerelemeket a Közszolgáltató integrálta működő minőségirányítási rendszerébe. Az így kialakult Integrált Környezet és Minőségirányítási rendszert a szabványkövetelményekkel összhangban folyamatosan fejleszti a Közszolgáltató. 2005 óta a környezetvédelmi rendszert az ISO 14001:2004 szabvány szerint auditálják, és tanúsítják évről évre.

A Közszolgáltató rendszeresen felülvizsgálja működését, integrált irányítási rendszerét, amely támogatja a folyamatok dokumentáltságát és azok fejlesztését.

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

3.4 Hatósági felügyelet

A Közszolgáltató hatósági felügyeletét a Ksktv. 12. §-a értelmében a tűzvédelmi hatóság látja el. A hatóság vizsgálja a közszolgáltatás minimális szakmai, személyi és tárgyi feltételeinek meglétét, a közszolgáltatási tevékenység minőségét.

A Közszolgáltatónak átjelentési kötelezettsége van a tűzvédelmi hatóság felé,

a. amennyiben a közszolgáltatás ellátása során az élet- és vagyonbiztonság közvetlen veszélyeztetését észleli, vagy
b. ha az égéstermék-elvezető állapotának időszakos ellenőrzése, tisztítása, műszaki felülvizsgálata az ingatlan használójának mulasztása miatt meghiúsul.

A tűzvédelmi hatóság adatai:

Név: Fővárosi Katasztrófavédelmi Igazgatóság

Cím: 1081 Budapest, Dologház utca 1.

A Ksktv. 9. § (4) alapján az ingatlan tulajdonosa vagy használója a hatósági eljárásokat megelőzően köteles panaszával - igazolható módon - a közszolgáltatóhoz vagy az ellátásért felelős önkormányzathoz fordulni.

Az ellátásért felelős önkormányzat illetékes szervezeti egysége:

Név: Főpolgármesteri Hivatal Városüzemeltetési Főosztály

Cím: 1052 Budapest, Városház utca 9-11.

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

4 Közszolgáltatás

4.1 Közszolgáltatás ellátásának alapelvei

Törvényesség

A közszolgáltatás ellátása a Ksktv., a Korm. rend., a BM. rend. és a Főv. Kgy. rend. előírásainak betartásával történik. A közszolgáltatás ellátása során az ügyfelek részéről alapkövetelménynek tekinti a Közszolgáltató ezen jogszabályokban foglaltak ismeretét, különös tekintettel az ügyfelekre vonatkozó jogokat és kötelezettségeket, mivel a Közszolgáltató az ügyfelekre, mint tudatos fogyasztóra tekint.

Kiszámíthatóság

A Közszolgáltató a közszolgáltatás ellátását annak figyelembevételével tervezi meg és végzi, hogy az kiszámítható legyen. Igyekszik minimális szinten tartani a szakemberek fluktuációját, csak szükség esetén módosítja az egyes kéményseprők ellenőrzési területét, és az egyes kéményseprők elvárható viselkedését és szakmai hozzáértését biztosítja annak érdekében, hogy a szolgáltatási terület egészén egységes színvonalú közszolgáltatásban részesüljenek az ügyfelek.

Partnerség

A közszolgáltatás ellátása során a Közszolgáltató a Ksktv., a Korm. Rendelet, a BM. Rend. és a Főv. Kgy. Rend. előírásainak figyelembevétele mellett hatékony együttműködésre törekszik partnereivel (Ügyfél, Hatóságok, állami és közigazgatási szervek/intézmények, szakmai szervezetek, kapcsolódó iparágak szervezetei). A partnerek javaslatait lehetőség szerint beépíti stratégiájába, üzletfejlesztési programjába.

4.2 Jogviszony létrejötte és tartalma

A kéményseprő-ipari közszolgáltatás tárgyát képező égéstermék-elvezetőt magában foglaló ingatlan tulajdonosa, használója (a továbbiakban együtt: tulajdonos) köteles a közszolgáltatást igénybe venni.

A közszolgáltatás tárgyévi igénybevételével kapcsolatos szerződéses jogviszonyt az ingatlan tulajdonosa és a Közszolgáltató között a közszolgáltatás igénybevételének ténye hozza létre, azaz írásos szerződés a Felek között nem kerül megkötésre. A Felek közötti szerződéses jogviszony kezdő időpontja az a nap, amely napon a Közszolgáltató írásos hirdetménye útján tájékoztatta a tulajdonost a kéményellenőrzés időpontjáról, a közszolgáltatás teljesítésének megkezdéséről és lényeges feltételeiről.

A kéményseprő-ipari közszolgáltatási jogviszony alapján a Közszolgáltató vállalja, hogy a meghatározott feltételeknek eleget tevő közszolgáltatást nyújt a megfelelő minőségben és gyakorisággal. Az Ügyfél köteles igénybe venni a közszolgáltatást, melynek keretében köteles a közszolgáltatás elvégzésének feltételeit biztosítani, valamint a közszolgáltatás díját megfizetni.

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

4.3 A Közszolgáltató kötelezettségei

A Közszolgáltató köteles ellátni a Ksktv.-ben rögzített sormunka jellegű feladatait (részletesen ld. 4.5 fejezet), műszaki vizsgálati és nyilatkozatadási feladatait, valamint megrendelés alapján keletkező feladatait a BM rend. előírásainak megfelelően (ld. 4.7 fejezet).

Az Ügyfél a szolgáltatás lényeges feltételeiről előzetes tájékoztatást kap a Közszolgáltatótól.

Amennyiben a Közszolgáltató a két általa meghatározott időpont egyikében sem tudja a közszolgáltatást elvégezni, az ingatlan tulajdonosát tájékoztatja a közszolgáltatás 30 napon belüli megrendelésének kötelezettségéről, és ennek elmulasztása esetén a tűzvédelmi hatóság értesítésének közszolgáltatói kötelezettségéről.

A Közszolgáltató mind a sormunka, mind a megrendelés alapján végzett sormunkák esetében köteles a munka eredményét tartalmazó, a 2.sz. függelék a. pontja szerinti dokumentum egy példányát az ingatlan tulajdonosának, annak távollétében az ingatlan használójának igazolt módon átadni, és kérésre annak tartalmáról rövid szóbeli tájékoztatást adni.

A Közszolgáltató, amennyiben közszolgáltatás ellátása során az élet- és vagyonbiztonság közvetlen veszélyeztetését észleli, köteles írásban felszólítani az Ügyfelet az üzemeltetés azonnali leállítására, és köteles a veszély jellegétől függően haladéktalanul tájékoztatni a hatáskörrel rendelkező hatóságot, valamint szükség esetén a gázelosztói engedélyest. A Közszolgáltatónak ugyancsak értesítenie kell a hatáskörrel rendelkező hatóságot, ha az égéstermék-elvezető ellenőrzése az Ügyfél mulasztása miatt meghiúsul, és pótellenőrzést az Ügyfél a második sikertelen ellenőrzési időponttól számított 30 napon belül nem veszi igénybe a Közszolgáltatótól. Az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető hibák megtalálhatóak a 2.sz. függelék a. pontja szerinti tanúsítvány hátoldalán.

Amennyiben a Közszolgáltató az ellenőrzés során élet- és vagyonbiztonságot nem veszélyeztető szabálytalanságot tár fel, és azt az Ügyfél a következő ellenőrzésig nem hárítja el kéményseprő-ipari nyilatkozattal igazolt módon, a Közszolgáltató az Ügyfél számára köteles egy 30 napos határidőt meghatározni a szabálytalan állapot megszüntetésére. Az élet- és vagyonbiztonságot nem veszélyeztető szabálytalanságok megtalálhatóak a 2.sz. függelék a. pontja szerinti tanúsítvány hátoldalán.

A Közszolgáltató kötelessége olyan nyilvántartási rendszer vezetése, amely biztosítja a közszolgáltatás teljes körű ellátásának feltételeit. A Közszolgáltató a közszolgáltatási díj alapjául szolgáló költségek alacsonyan tartása érdekében köteles a sormunkákra vonatkozóan közszolgáltatási ütemtervet készíteni. A tervezett sormunka ütemezést köteles honlapján és ügyfélszolgálati irodáiban elérhetővé tenni, valamint arról írásban tájékoztatja az illetékes kerületi önkormányzatokat hivatalos közzététel érdekében.

A Közszolgáltató köteles a nyilvántartásában szereplő adatokat a közszolgáltatási tevékenységének megszűnéséig az Info tv. szerint kezelni és a közszolgáltatási szerződés megszűnésével a meghatározott átadást követően az adatokat a nyilvántartásából törölni.

4.4 Az ügyfél kötelezettségei

Az Ügyfél köteles a közszolgáltatást igénybe venni, valamint a tevékenység ellátása során a Közszolgáltató által végzett munkálatokat tűrni. Mindehhez a közszolgáltatás zökkenőmentes és biztonságos végzéséhez szükséges helyi feltételeket biztosítani.

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

Az Ügyfél köteles

a. biztosítani a bejutást az ingatlanba és annak minden olyan helyiségébe, épületrészébe, amely érintett az égéstermék-elvezető nyomvonalával és a levegő utánpótlás ellenőrzésével. A bejutást biztosítása érdekében az Ügyfélnek az ellenőrzés napján meg kell győződnie az ingatlan csengőjének működőképességéről, és társasházak esetében biztosítani kell a körfolyosó adott esetben elzárt részeire történő bejutást is. Tekintettel arra, hogy a Közszolgáltató munkatársainak nincs lehetősége az Ügyfelet az Ügyfél által megadott telefonszámon felhívnia, így a bejutás biztosítása érdekében telefonszám megadását a Közszolgáltató nem tudja figyelembe venni.
b. biztosítani a padlástérbe feljutás és/vagy a tetőre történő kijutás lehetőségét, a kémény tisztítónyílásainak és összekötőelemeinek biztonságos megközelítésének lehetőségét és tisztíthatóságát.
c. az ellenőrzés idejére kutyáját és egyéb háziállatát elzárva tartani.
d. a közszolgáltatás biztonságos és teljes körű ellátása érdekében az égéstermék-elvezető tisztítása során keletkezett hulladékhoz megfelelő gyűjtőedényt, valamint az égéstermék-elvezető kiégetése alkalmával az alsó tisztítónyílásnál, magastetős épület esetében pedig a padlástérben is legalább 10 liter oltóvizet biztosítani, valamint a gáztüzelő berendezést szükség esetén bekapcsolni.
e. a Közszolgáltató 2.sz. függelék a. pontja szerinti tanúsítványán a közszolgáltatás elvégzését aláírásával igazolni.
f. a közszolgáltatónak megadni személyes adatait (családi és utónév, a lakóhely, tartózkodási és értesítési hely címe).
g. a tüzelőberendezés üzemeltetését azonnal befejezni és haladéktalanul intézkedni a szabálytalanság megszüntetésére, amennyiben a Közszolgáltató az élet- és vagyonbiztonságot közvetlen veszélyeztető hibát észlel.
h. az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető szabálytalanságok körébe nem tartozó szabálytalanságok esetében a Közszolgáltató által jelzett szabálytalanságot a következő ellenőrzés időpontjáig kéményseprő-ipari nyilatkozattal igazolt módon megszüntetni.
i. Az Ügyfél köteles az elhárított életveszélyről és szabálytalanságról a Közszolgáltatónak bejelentést tenni és a szükséges nyilatkozatokat megrendelni.
j. a helyszíni vizsgálat alkalmával a Közszolgáltató kérése esetén a 4.7.1 pontban rögzített dokumentáció(ka)t átadni.
k. a tulajdonában lévő ingatlan kapcsán, a felmerülő adatváltozásokat a 15 napon belül a Közszolgáltatónak bejelenteni. Amennyiben bejelentését elmulasztja, úgy a Közszolgáltató jogosult a Ptk. 6:519. §-ban foglaltak szerint nyilvántartási kötelezettségének teljesítése érdekében az adatszolgáltatás, bejelentés elmulasztása miatt felmerült költségeit (postaköltség, tulajdoni lap lekérdezésének költsége) az Ügyféltől követelni.
l. a megrendelés során kitöltött vagy csatolt dokumentumokban megadott adatok pontosságáért és hitelességéért büntetőjogi felelősséget vállalni.

4.5 Sormunka jellegű tevékenység

A közszolgáltatás során a BM rend.-tel összhangban ellátandó sormunka jellegű tevékenységek a következők:

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

a. A lakó és középületekben üzemelő tüzelőberendezések égéstermékeinek elvezetésére szolgáló kémények és tartozékaik füstjáratainak időszakos ellenőrzése és szükség szerinti tisztítása.
b. A felülvizsgálati kötelezettség alá tartozó kémények és tartozékaik négyévenkénti műszaki felülvizsgálata.
c. A kémények szükség esetén időszakos kiégetése.

A sormunka jellegű tevékenységek: kiterjednek a lakásban és más helyiségben lévő tüzelőberendezés égéstermékeinek elvezetésére szolgáló kémény - ideértve a tartalékkéményt is -, valamint tartozékainak ellenőrzésére, szükség szerinti tisztítására, műszaki felülvizsgálatára. A Közszolgáltató az ellenőrzést szemrevételezéssel, hagyományos kéményseprő eszközökkel, szerszámokkal vagy műszerrel végzi. A Közszolgáltató az ellenőrzésnél az égéstermék-elvezető műszaki állapotát, a kialakítás megfelelőségét, az üzemeltetési-, a vonatkozó építési-, tűzvédelmi-, biztonságtechnikai- és munkavédelmi előírások betartását vizsgálja. Ennek megfelelően a BM rend. előírásai szerint ellenőrzi az égéstermék-elvezetőt/kéményt, a tüzelőberendezést, a kémény tartozékait és a biztonságos munkavégzés helyi feltételeit különös tekintettel a kéményseprő-járda, korlát, tetőkibúvó, padlásfeljáró, létra, hágcsó, állványzat, munkaövek rögzítéséhez szükséges szemek, elemek, szerkezetek meglétét és alkalmasságára.

Amennyiben az ingatlan csak egyféle égéstermék elvezetési megoldással (hagyományos/gravitációs égéstermék-elvezető vagy mesterséges égéstermék-elvezető) rendelkezik, úgy a Közszolgáltató gáz tüzelési mód, illetve szilárd, vagy olaj tüzelés esetén évi egy alkalommal végzi az égéstermék-elvezetők ellenőrzését és szükség szerinti tisztítását az adott ingatlanban. Amennyiben az égéstermék-elvezető járatában és tartozékainál az égéstermék lerakódás mértéke ezt indokolja, akkor az éves egy ellenőrzésnél gyakoribb ellenőrzést és tisztítást írhat elő a Közszolgáltató. Erről a Közszolgáltató az ingatlan használóját írásban tájékoztatja.

4.5.1 Közszolgáltatás időpontja

A Közszolgáltató a munkálatokat a költségek alacsonyan tartása érdekében, a sormunka jellegre vonatkozó jogszabályi előírások alapján külön megrendelés nélkül előre ütemezett, általa meghatározott időpontokban végezi. A közszolgáltatás meghirdetett napja és meghirdetett időintervalluma egyéni ügyféligények alapján nem módosítható.

A Közszolgáltató által tervezett, városrészekre lebontott ütemezés tájékoztató jellegű, azt a Közszolgáltató honlapján és ügyfélszolgálati irodájában/irodáiban közzé teszi. Az ütemterv a felmerülő külső körülményeknek megfelelően változhat.

A Közszolgáltató a sormunka jellegű kéményellenőrzés időpontjáról legalább 8 nappal a munka megkezdését megelőzően köteles az Ügyfelet hirdetmény útján értesíteni. A hirdetményt többlakásos vagy többszintes épület esetén kapualjban, családi házas lakóterületeken, az utcasarkokon jól látható módon kell elhelyezni. A hirdetményen fel kell tüntetni az ellenőrzés naptári napját, és - mivel az egyes ingatlanokban a szolgáltatás elvégzéséhez szükséges tényleges idő függ az ott feltárt esetleges hibáktól és hiányosságoktól - azt a négy órás időtartamot, amelyen belül a Közszolgáltató megkezdi az adott ingatlan kéményeinek ellenőrzését.

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

Az ellenőrzésre 8.00 és 16.00 óra között, illetve bizonyos, a Közszolgáltató által eseti jelleggel meghatározott esetekben 8:00 és 18:00 között kerül sor, tekintettel arra, hogy az egész évben zajló kéményellenőrzés csak megfelelő fényviszonyok mellett végezhető. Az adott esetben padlásterek, kéményjáratok, tetőjárdák megközelítése munkabiztonsági okokból csak ezen időszakban történhet.

Amennyiben egy adott ingatlan ellenőrzését első megadott időpontban a Közszolgáltató nem tudja elvégezni, a második ellenőrzési időpontra vonatkozóan tájékoztatja az ügyfelet. A második időpontról szóló értesítés sorszámozott, lakcímre szóló, szigorú számadású 2 példányos bizonylaton nyilvántartott, tanúval vagy fényképfelvétellel vagy az ingatlan használójának, tulajdonosának aláírásával vagy egyéb módon igazolt, postaládába helyezett, annak hiányában kapura vagy bejárati ajtóra jól látható módon elhelyezett értesítéssel valósul meg. A második időpont dátuma az első időponttól számított legalább 3 munkanappal későbbre, de 30 napon belülre kell, hogy essen.

A Közszolgáltató a Főv. Kgy. rend.-ben előírt tájékoztatás kötelezettségei mellett díjmentes elektronikus értesítési rendszert üzemeltet Ügyfelei számára. A Közszolgáltató honlapján történő regisztrációt követően igényelhető, hogy a sormunka jellegű kéményellenőrzés első meghirdetett időpontjáról az Ügyfél 7 nappal az ellenőrzés előtt az általa megadott e-mail címre elektronikus levelet, valamint 3 nappal az ellenőrzés előtt az általa megadott mobiltelefonszámra SMS üzenetet kapjon.

Amennyiben a meghirdetett második időpontban sem tudja a Közszolgáltató elvégezni a közszolgáltatást társasházak esetében a közös képviseletet levélben tájékoztatja, mely lakások esetében áll fenn a 30 napon belüli igénybevételi kötelezettség.

4.5.2 Kéményellenőrzés megrendelése

Amennyiben az Ügyfél mulasztásából a Közszolgáltató mindkét meghirdetett időpontban sikertelenül kísérli meg az ellenőrzés elvégzését, az Ügyfél a második sikertelen ellenőrzés időpontjától számított 30 napon belül igénybe kell vennie a Közszolgáltatótól a kéményellenőrzést. A pótellenőrzést az Ügyfél egyszerűsített módon tudja megrendelni.

A megrendelés benyújtásának módjai:

a. A kéményellenőrzés megrendelhető a Közszolgáltató erre a célra rendszeresített, az 2.sz. melléklet f. pontjában található formanyomtatványán, amely letölthető a Közszolgáltató honlapjáról, valamint beszerezhető kirendeltségeiben. A kitöltött és aláírt megrendelőlap leadható az egyes kirendeltségeken, eljuttatható postai úton, vagy szkennelt formában elektronikus üzenetben is megküldhető.
b. A Közszolgáltató honlapján lehetőség nyílik az ingyenes, minden ügyfél számára elérhető regisztrációt követően a megrendelés online leadására.

A megrendelés beérkezését követően a Közszolgáltató a megrendelőben megadott elérhetőségen felveszik az Ügyféllel a kapcsolatot az ellenőrzés pontos időpontjának egyeztetése érdekében. Az egyedi megrendelések alapján végzett ellenőrzések esetén alkalmazott díjakat a Főv. Kgy. rend. tartalmazza.

Amennyiben a a pótellenőrzés megrendelése a második időponttól számított 30 napon túl történik, a Közszolgáltató kiszállási díjat számol fel. A kiszállási díj mértékét a mindenkori, hatályos díjrendelet tartalmazza.

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

4.5.3 Kéményellenőrzés menete

Az ellenőrzésre megjelenő dolgozó(k) szükség esetén kéményseprő igazolvánnyal igazolja magát. A kéményseprő munkáját szemrevételezéssel, hagyományos kéményseprő eszközökkel, szerszámokkal vagy műszerrel végzi. Megvizsgálja a kémény műszaki állapotát, a kialakítás megfelelőségét, az üzemeltetési-, a vonatkozó építési-, tűzvédelmi-, biztonságtechnikai- és munkavédelmi előírások betartását.

A kéményseprő ellenőrzi, és szükség esetén tisztítja az ingatlan kéményeit, égéstermék-elvezető berendezéseit. Annak eldöntése, hogy szükség van-e a kémény tisztítására, a kéményseprő szakmai felelőssége, azt az Ügyfélnek külön kérnie nem kell. Az ellenőrzés során biztosítani kell a hozzáférést a koromzsák ajtóhoz és a többi ellenőrző nyíláshoz, valamint a tüzelőberendezéshez. A kéményseprő gáztüzelő berendezések esetében ellenőrzi az égéstermék maradéktalan eltávozását is. Mindemellett meg kell győződnie az égéstermék-elvezető berendezés átjárhatóságáról, és fel kell tárni az esetleges hibákat, szabálytalanságokat is a teljes nyomvonal mentén.

E tevékenységhez szükség esetén célszerszámokat és kéményseprő-ipari vizsgáló-eszközöket, adott esetben műszereket is alkalmaz. Kollégáink az égéstermék-elvezetőben összegyűlt anyagokat szükség szerint kiszedik, amihez a tulajdonosnak biztosítania kell egy arra alkalmas edényt vagy vödröt.

Munkavégzésének megtörténtét a BM rend. előírásainak megfelelő tartalmú, a 2.sz. függelék a. pontjában foglalt tanúsítványon igazoltatja, amelynek egy példányát átadja az Ügyfélnek. Amennyiben az ügyfél azon tanúsítványt, melyen életveszély hibakód kerül feltüntetésre, nem írja alá, illetve ha bármilyen okból a tanúsítványon egy meglévő életveszélyt jelző hibakód nem kerül feltüntetésre, úgy a Társaság a tanúsítványt utólag postai úton juttatja el az ügyfélnek. Az égéstermék-elvezető és a tüzelőberendezés műszaki állapotának dokumentálásának érdekében a Közszolgáltató szükség esetén fényképfelvételeket készít.

Négy évente az éves ellenőrzés műveletei kiegészülnek a műszaki felülvizsgálat műveleteivel Ekkor a Közszolgáltató az ellenőrzés keretében a kémény(ek) füsttömörség próbáját, állapotának részletesebb vizsgálatát is elvégzi.

A műszaki felülvizsgálatról öt kémény felett a tanúsítvány elkészítésén felül a Közszolgáltató tájékoztató levelet küld a közös képviselő részére, öt kémény alatt a 2.sz. függelék a. pontja szerinti tanúsítvány megfelelő rovatában dokumentálja megállapításait.

Amennyiben a Közszolgáltató az ellenőrzés, szükség szerinti tisztítás vagy a műszaki felülvizsgálat során szabálytalanságot észlel, úgy a BM rend.-ben előírt hibakódot a tanúsítványon feltünteti. A hibakódok magyarázata a 2.sz. függelék a. pontja szerinti tanúsítvány hátoldalán megtalálható. A szabálytalanságok elhárítására a következő esedékes ellenőrzésig van lehetőség. Amennyiben a hibaelhárítás ezen időszak alatt nem történik meg - a megfelelőséget igazoló kéményseprő-ipari nyilatkozattal igazolt módon - úgy a Közszolgáltató a 2.sz. függelék e. pontja szerinti piros Figyelemfelhívás nyomtatványt is hagy a helyszínen 30 napos hibaelhárítási határidővel. A határidő eredménytelen letelte után automatikus átjelentés történik az elsőfokú hatóság és a szükség esetén a gázszolgáltató felé.

Közvetlen tűz- és életveszélyes állapotok észlelésekor azon túl, hogy a hibakódok a 2.sz. függelék a. pontja szerinti tanúsítvány megfelelő rovataiban feltüntetésre kerülnek, a 2.sz. függelék e. pontjában található Figyelemfelhívás nyomtatványt is kiállít a Közszolgáltató a

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

kémény további használatának tilalmáról. Ebben az esetben a hatósági és gázszolgáltatói átjelentés haladéktalanul megtörténik. Az elhárítás igazolására megfelelő minősítésű kéményseprő-ipari nyilatkozat szükséges. A kémények további használat ebben az esetben tilos!

A 2.sz. függelék e. pontjában található Figyelemfelhívás nyomtatványok aláírásával az abban foglaltak tudomásul vételre kerülnek az átvevő által.

A 2.sz. függelék a. pontja szerinti tanúsítványon szereplő adatok nem megfelelősége esetén a Közszolgáltató munkatársa jogosult átvenni az adatváltozást igazoló dokumentum másolatát. Amennyiben ez nem áll rendelkezésre a helyszínen, a 2.sz. függelék e. pontjában található Figyelemfelhívás nyomtatvány megfelelő rovatában jelzi a Közszolgáltató a dokumentumok benyújtásának szükségességét és határidejét.

Adatváltoztatás végrehajtásához az alábbi dokumentumok valamelyike szükséges:

Közös képviselő esetén:

a. közgyűlési határozat
d. átadás-átvételi jegyzőkönyv
e. adatváltozás esetén az azt alátámasztó dokumentum (pl. levelezési cím)

Tulajdonos változás esetén:

f. adás-vételi szerződés
g. birtokba adási jegyzőkönyv
h. 30 napnál nem régebbi hiteles tulajdoni lap másolat

Fizetőváltás esetén:

i. a régi és az új díjfizető együttes, aláírt nyilatkozata a fizetőváltás tényéről

4.6 Megrendelés alapján végzett közszolgáltatások

4.6.1 Szakmai nyilatkozatok, vizsgálatok

Az égéstermék-elvezetővel kapcsolatos műszaki vizsgálatok megrendelése az Ügyfél számára, míg azok elvégzése a Közszolgáltató számára kötelező.

a) Előzetes kéményseprői nyilatkozat kiadásához az alábbi esetekben kötelező a műszaki vizsgálat megrendelése:
   - *újonnan épített vagy szerelt égéstermék-elvezető kivitelezését megelőzően*
   - *meglévő égéstermék-elvezető felújítását, vagy átalakítását megelőzően*
   - *meglévő égéstermék-elvezető tartalék (biztonsági) égéstermék-elvezetővé történő átalakítását megelőzően*
   - *meglévő égéstermék-elvezető használaton kívül helyezését megelőzően*
   - *meglévő égéstermék-elvezető esetében a tüzelőanyag váltást, ill. a tüzelőberendezés cseréjét megelőzően*
   - *meglévő égéstermék-elvezető bontását, funkciójának megváltoztatását megelőzően*

b) Kivitelezési közbeni kéményseprői nyilatkozat kiadásához az alábbi esetben kötelező műszaki vizsgálat megrendelése:
   - *új égéstermék-elvezető eltakarása előtt*

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

c) Végleges kéményseprői nyilatkozat kiadásához az alábbi esetekben kötelező műszaki vizsgálat megrendelése:
   - *újonnan épített vagy szerelt égéstermék-elvezető kivitelezését követően*
   - *meglévő égéstermék-elvezető felújítását, vagy átalakítását követően*
   - *meglévő égéstermék-elvezető tartalék (biztonsági) égéstermék-elvezetővé történő átalakítását követően*
   - *meglévő égéstermék-elvezető használaton kívül helyezését követően*
   - *meglévő égéstermék-elvezető esetében a tüzelőanyag váltást, ill. a tüzelőberendezés cseréjét követően*
   - *meglévő égéstermék-elvezető bontását, funkciójának megváltoztatását követően*

d) Használatbavételi engedélyezési eljáráshoz kéményseprő-ipari nyilatkozat szükséges.

Az újonnan épített vagy szerelt, felújított, átalakított égéstermék-elvezető esetében a helyszíni vizsgálathoz a Közszolgáltató jogosult kérni a megrendelőtől az alábbi műszaki dokumentációkat:

a. az építész, gépész terveket,
b. az égéstermék-elvezető nyomvonaltervét,
c. az égéstermék-elvezető tervező által készített hő- és áramlástechnikai méretezését,
d. a beépített anyagok szállítói megfelelőségi és egyéb nyilatkozatait,
e. kivitelezői nyilatkozatot az égéstermék-elvezető vonatkozásában,
f. kivitelezői nyilatkozatot cserépkályha, kandalló, kemence vagy egyéb szilárd tüzelőanyaggal üzemeltetett tüzelőberendezés építéséről, telepítéséről,
g. villámvédelmi jegyzőkönyvet a Villvéd. szabvány előírásai szerint.

A meglévő égéstermék-elvezető tartalék (biztonsági) égéstermék-elvezetővé történő átalakítása, használaton kívül helyezése, valamint a tüzelőanyag megváltoztatása, vagy a tüzelőberendezés cseréje esetében a helyszíni vizsgálathoz a Közszolgáltató jogosult kérni a megrendelőtől az alábbi műszaki dokumentációkat:

h. az égéstermék-elvezető tervező által készített hő- és áramlástechnikai méretezését,
i. kivitelezői nyilatkozatot cserépkályha, kandalló, kemence vagy egyéb szilárd tüzelőanyaggal üzemeltetett tüzelőberendezés építéséről, telepítéséről,

A Közszolgáltató az előzetes és végleges nyilatkozathoz szükséges műszaki vizsgálatok eredményéről készített nyilatkozatot a megrendeléstől számított 15 munkanapon belül a megrendelőnek átadja. Kivitelezés közbeni kéményseprői nyilatkozat kiadásához a szükséges vizsgálat alapján a Közszolgáltató a vizsgálat eredményéről a megrendelést követő 4 munkanapon belül köteles kiadni a nyilatkozatot. Lakóhelyiségek vagy állandó tartózkodási célt szolgáló helyiségek - kivéve az időlegesen használt ingatlanok - fűtési célt szolgáló tüzelőberendezés cseréje esetén, fűtési szezonban, a megrendelést követő 2 munkanapon belül a Közszolgáltató a helyszíni vizsgálatot elvégzi, amennyiben annak feltételei adottak. A Közszolgáltató a nyilatkozatot legkésőbb a vizsgálatot követő munkanapon kiadja.

Vizsgálatkor szükséges munkavégzésre minden esetben a Közszolgáltató két szakembere jelenik meg a helyszínen. A Közszolgáltató szakemberei csak a munkaterület tűz-, és munkavédelmi ellenőrzése után kezdik meg a kémények vizsgálatát. A vizsgálat megkezdésének további feltétele, hogy a megrendelő biztosítsa a Közszolgáltató szakemberei számára a vizsgálat elvégzéséhez szükséges feltételeket.

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

A vizsgálat elvégzését követően a Közszolgáltató szakemberei tájékoztatják a Megrendelőt a nyilatkozat elkészültének várható időpontjáról. Tekintettel a vizsgálat és nyilatkozattételi folyamatok összetettségére a vizsgálat eredményét a helyszínen nem közli a Közszolgáltató a megrendelővel. A munkavégzés igazolása a megrendelő részéről a 2.sz. függelék i. pontjában található munkalap-munkaigazolás nevű bizonylat aláírásával történik, amely a helyszíni vizsgálat során tapasztalt és feltüntetett információk valódiságát is igazolja. A 3 példányos munkalap-munkaigazolás nevű bizonylat ügyfélpéldánya nem a helyszíni vizsgálatkor, hanem a helyszíni vizsgálat alapján elkészült nyilatkozat átvételekor kerül átadásra.

A vizsgálat során a nyilatkozat elkészítéséhez szükséges adatokat a vizsgálatot végzők kéziratban rögzítik. Ha a vizsgálat során a Közszolgáltató szakemberei közvetlen élet- vagy tűzveszélyt észlelnek, úgy azonnal a 2.sz. függelék e. pontjában található Figyelemfelhívás nyomtatványt hagynak a helyszínen, melyben felhívják a figyelmet a tüzelőberendezés további használatának tilalmára, és a Közszolgáltató kötelezettségének eleget téve értesítést küld az illetékes hatóságok és gáztüzelő berendezés üzemeltetése esetén a gázszolgáltató felé. Az Ügyfél a 2.sz. függelék e. pontjában található Figyelemfelhívás nyomtatvány aláírásával igazolja, hogy tudomásul vette az abban foglaltakat, és haladéktalanul köteles a szükséges lépések megtételére.

A vizsgálat eredményéről nyilatkozatot készít a Közszolgáltató, melyet az illetékes szervezeti egységnél személyesen lehet átvenni, vagy az előzetesen bejelentett igény esetén (külön díj felszámolása mellett) a megadott címre kérni annak postázását. A vizsgálat és a nyilatkozat díját postai kézbesítés esetén előre kell fizetni. A postázási igényt a megrendeléskor vagy a munka igazoltatásakor jelezni kell.

A Közszolgáltató az általa készített nyilatkozatokban foglaltakért felelősséget vállal.

A kéményseprő-ipari tevékenység feltételeit a megrendelőnek egyedi megrendelés esetén is biztosítania kell!

A nyilatkozatok a nyilatkozat kiadásának napjától számított 12 hónapig érvényesek, és Közszolgáltató öt évig őrzi meg azokat.

Bizonyos esetekben nem kötelező, de az Ügyfél szempontjából mindenképpen érdemes helyszíni vizsgálatot megrendelni a Közszolgáltatótól. Így pl. kéményseprői nyilatkozattal a lakásvásárlás előtt feltárhatóak a rossz állapotú kémény rejtett hibái.

4.6.2 Egyéb megrendelés alapján végzett tevékenységek

A Közszolgáltató megrendelés alapján végzi a sormunka jellegű pótellenőrzést (ld. 4.5.2 pont). Üzemzavar esetén a sormunka jellegű feladatot a Közszolgáltató a megrendelést követő 3 munkanapon belül köteles elvégezni.

Megrendelés alapján végzi a Közszolgáltató az égéstermék-elvezető járatában lerakódott, csak égetéssel eltávolítható szurokréteg kiégetését, melyet a megrendelést követő 3 munkanapon belül köteles megtenni.

A közvetlen homlokzati égéstermék-kivezetéssel rendelkező tüzelőberendezések égéstermék-elvezetőjének ellenőrzését, tisztítását egyedi megrendelés alapján, az Ügyféllel egyeztetett időpontban végzi a Közszolgáltató.

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

Az égéstermék-elvezető műszaki megoldásának megfelelőségével összefüggő tervfelülvizsgálathoz, helyszíni műszaki szaktanácsadáshoz szükséges dokumentációk listáját a Közszolgáltató a megrendelés előtt egyezteti az Ügyféllel tájékoztatva a szolgáltatás díjáról és a vállalási határidőről. Tervfelülvizsgálati és helyszíni szaktanácsadásról szóló nyilatkozatot csak megrendelés alapján készít a Közszolgáltató.

A kéményseprő-ipari tevékenység elvégzéséhez a feltételeket a megrendelőnek egyedi megrendelés esetén is biztosítania kell!

4.6.3 Közszolgáltatás megrendelésének menete

4.6.3.1 A megrendelés alapján végzett szolgáltatásokat megrendelésének módjai:

a. A kéményellenőrzés megrendelhető a Közszolgáltató erre a célra rendszeresített, a 2.sz. függelék f. pontjában található formanyomtatványán, amely letölthető a Közszolgáltató honlapjáról, vagy beszerezhető kirendeltségeiben. A kitöltött és aláírt megrendelőlap leadható az illetékes kirendeltségen, vagy eljuttatható postai úton.
b. A Közszolgáltató honlapján lehetőség nyílik az ingyenes, minden ügyfél számára elérhető regisztrációt követően a megrendelés online leadására, valamint a kapcsolódó anyagok (pl. kivitelezői nyilatkozat, tulajdonosi nyilatkozat) feltöltésére.

Amennyiben az ingatlan tulajdonosa és a megrendelő személye nem azonos, úgy a 2.sz. függelék h. pontjában található Tulajdonosi nyilatkozat nyomtatvány kitöltése szükséges, amelyen a tulajdonos felhatalmazza a megrendelőt a közszolgáltatás megrendelésére. Az elkészült nyilatkozatot a Közszolgáltató minden esetben kizárólag a megrendelőnek adhatja ki.

A megrendelés beérkezését követően a Közszolgáltató a megrendelőben megadott elérhetőségen felveszik az Ügyféllel/Megrendelővel a kapcsolatot az ellenőrzés pontos időpontjának egyeztetése érdekében. Az egyeztetett időpont személyes megrendelés esetén a megrendelő nyomtatványra kerül felvezetésre, egyéb úton történő megrendelés esetén pedig a Közszolgáltató az egyeztetett időpontot elektronikusan igazolja vissza a megrendelő nyomtatványon feltüntetett e-mail címen. Az egyedi megrendelések alapján végzett ellenőrzések esetén alkalmazott díjakat a Főv. Kgy. rend. tartalmazza.

Szükség esetén a vizsgálatot megelőzően értesítés küldésére kerül sor a vizsgálatban érdekeltek számára. Ennek szükségességét a megrendelés függvényében határozza meg a Közszolgáltató.

A vizsgálat során érintett lakásokba, ingatlanokba történő bejutást a megrendelőnek kell biztosítania.

4.6.3.2 Megrendelt szolgáltatások időpontjának módosítása és lemondása

A megrendelt szolgáltatás időpontját a szolgáltatás megkezdése előtt jogkövetkezmények nélkül lehet módosítani vagy lemondani az alábbiak szerint

- A Közszolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán (ld. 3.sz. függelék) keresztül történő módosításra vagy lemondásra az előre egyeztetett időpont szerinti nap reggel 8.00 órájáig van lehetőség.

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

- A Közszolgáltató elektronikus megkeresések fogadására üzemeltetett üzenetküldő modulján keresztül történő módosításra vagy lemondásra az előre egyeztetett időpont szerinti napot megelőző nap reggel 8.00 óráig van lehetőség.
- Személyesen történő módosításra vagy lemondásra az előre egyeztetett időpont szerinti nap reggel 8.00 óráig van lehetőség a szolgáltatást végző szervezeti egység telephelyén (Id. 1.sz. függelék).

4.6.3.3 Szolgáltatásnyújtás meghiúsulásának jogkövetkezményei

Amennyiben a Megrendelő a szolgáltatás előre egyeztetett időpontját a 4.7.3.2 pontban rögzített határidőn túl, vagy nem a 4.7.3.2 pontban jelölt elérhetőségek valamelyikén kívánja módosítani vagy lemondani a Megrendelő, vagy módosítási, lemondási szándékát egyáltalán nem jelzi a Közszolgáltató felé, köteles annak jogkövetkezményeit viselni. Ha a jelen pontban rögzített magatartások következtében a Közszolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előre egyeztetett időpontban és helyszínen megkísérli, és a Megrendelőnek felróható okból kifolyólag ellátni nem tudja, ezáltal a szolgáltatásnyújtás meghiúsul, a Közszolgáltató jogosult kiszállási díjat felszámítani, melyet a Megrendelő köteles a Közszolgáltatónak megfizetni. A kiszállási díj mértékét a Főv. Kgy. rend. szabályozza.

4.7 Közszolgáltatási díj

4.7.1 Közszolgáltatási díj megállapítása

A szolgáltatási díjat a Fővárosi Közgyűlés határozza meg, sormunka jellegű tevékenység esetében

a. a kémény típusa (egyedi, gyűjtő, központi),
b. a tüzelési mód (gáztüzelés, szilárd- vagy olajtüzelés),
c. a kémény igénybevételének jellege (üzemelő vagy tartalék) és
d. a kéményseprő-körzet település-szerkezetének figyelembevételével.

A kéményseprő-ipari nyilatkozatok díjait szintén a Fővárosi Közgyűlés határozza meg.

A közszolgáltatás díja a vállalkozás költségeit és a hatékony működés érdekében végrehajtott fejlesztéseket fedezi. A tevékenység díját egy összegben, utólag kell a Közszolgáltató vagy megbízottja által benyújtott számla alapján megfizetni, a számlához megküldött postai készpénzátutalási megbízással (csekk), vagy banki átutalás formájában.

Az aktuális díjak megtalálhatóak többek között a Közszolgáltató honlapján.

4.7.2 Díjfizetés

A közszolgáltatás keretében végzett tevékenységért az ingatlan tulajdonosa díjat köteles fizetni. A díjfizetéssel kapcsolatos jogviszony tehát az ingatlan tulajdonosával jön létre. A szolgáltatás számlájának fizetési határideje 15 nap.

A Tht. értelmében a kémények a társasház osztatlan közös tulajdonába tartoznak. A közös tulajdon fenntartási költségei a tulajdonostársakat tulajdoni hányaduk szerint terheli, amennyiben a társasház SZMSZ-e másképpen nem rendelkezik. Az SZMSZ-ben

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

szabályozható a külön tulajdonon belül nem mérhető szolgáltatások díjának megfizetése. Az Lszt. szerint az épületszerkezetek, így a kémények is lakásszövetkezet tulajdonában állnak. Mindezek értelmében az ingatlan tulajdonosa, így a díjfizetésre kötelezett minden esetben maga a társasház, vagy a lakásszövetkezet. Külön számlázás csak abban az esetben lehetséges, ha a társasház vagy lakásszövetkezet a vonatkozó, 2. számú függelék szerinti formanyomtatványt kitöltve és aláírva eljuttatja a Közszolgáltató székhelyére, pontosan megadva az egyes lakásokra jutó számlázási rátát.

Olyan társasháztulajdon esetén, ahol társasház alapítására nem került sor, a tulajdonosok egyetemlegesen felelősek a Tht. és a Ptk. alapján. A közösség egészét terhelő kötelezettség teljesítéséért a tulajdonostársak tulajdoni hányaduk - vagy a SZMSZ-ben ettől eltérően meghatározott mérték - szerint felelnek az egyszerű (sortartásos) kezesség szabályai szerint. Ha ugyanazért a kötelezettségért egyidejűleg vagy egymásra tekintettel többen vállalnak kezességet, a kezesek kétség esetében egyetemlegesen felelnek. Tekintettel arra, hogy a tulajdonosok kezességvállalása nem állapítható meg, így tulajdoni hányaduk szerint nem oszthatják meg egymás között a díjfizetést. Egyetemlegesség esetén bármelyik tulajdonostól követelhető az egész kéményseprő-ipari díj.

A Ksktv. értelmében az ingatlan tulajdonosa az ingatlan használójával fennálló megállapodás alapján írásban igazolható módon bejelentheti, ha a közöttük létrejött megállapodás alapján a közszolgáltatásért járó díj megfizetése a használót terheli. A bejelentést a 2.sz. függelék j. pontjában található nyomtatványon kell megtennie. Amennyiben a használó nem tesz eleget a díjfizetési kötelezettségének, a tulajdonosnak kell megfizetnie a díjat.

A szolgáltatási díj megfizetésének módjai:

a. banki átutalás (a közlemény rovatba fel kell tüntetni az adott számla számát);
b. Posta Elszámoló Központon keresztüli készpénzbefizetéssel történő kiegyenlítés (postai „sárga csekken” történő befizetés), melynek egyszeri kiadása díjmentes, minden további csekk díjának kiegyenlítéséért a Közszolgáltató 150 Ft-ot számít fel;
c. készpénzes és bankkártyás fizetés a Közszolgáltató pénztárában (ld. 1.sz. függelék)

A Közszolgáltatónak nincs lehetősége eltekinteni a jogszerűen követelt díj megfizetésétől, jogalkalmazóként nem áll módjában a díjfizetésre vonatkozó méltányossági kéréseket pozitívan elbírálni.

4.7.3 Pótdíj

Az ingatlan tulajdonosa köteles a közszolgáltatási tevékenység díjával megegyező összegű pótdíjat fizetni, amennyiben sormunka jellegű tevékenység esetében (ld. 4.5 fejezet) a Közszolgáltató az előírt értesítési kötelezettségének eleget tett, de a sormunkát az ingatlan tulajdonosának felróható magatartása következtében nem tudta elvégezni.

5 Ügykapcsolatok általános szabályai

Az ügyfélkapcsolatok általános szabályai lefektetésének célja, hogy a Ksktv., a BM. rend., a Főv. Kgy. rend. és az Fgytv. előírásaival, a felügyeleti követelményekkel és a Közszolgáltató szabályzataival összhangban lefektesse a Közszolgáltató munkavállalói számára az ügyfelek által előterjesztett megkeresések szakszerű és korrekt kivizsgálásának szabályait.

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

Jelen szabályzat biztosítja, hogy minden ügyfél, függetlenül megkeresésének tárgyától és a beérkezés módjától ugyanabban az eljárásban részesül. Az ügyfelek részéről érkező megkeresések megfelelő támpontot nyújtanak a működési hibák meghatározásában, a szolgáltatási problémák feltárásában. Mindez nagyban hozzájárul a Közszolgáltató működési hatékonyságának növeléséhez.

5.1 Alapelvek

Törvényesség

Az ügyfélmegkeresések kezelése a Fgytv. előírásai szerint történik. Az ügyfélmegkeresések kivizsgálásakor a Fgytv. az iránymutató. A megkeresés kezelése során az ügyfelek részéről alapkövetelménynek tekintjük a Ksktv.-ben, a BM. rend.-ben és a Főv. Kgy. rend.-ben rögzített kötelezettségeik ismeretét. A Közszolgáltató tudatos, körültekintéssel eljáró fogyasztóként tekint ügyfeleire.

Egyenlőség

A Közszolgáltató az ügyfélmegkereséseket mindenféle megkülönböztetés nélkül, egyenlő elbánás szerint, azonos eljárási rendben kezeli. Az alkalmazott eljárás nem függ az ügyfélmegkeresés típusától, tehát mind a panaszok, mind a tájékoztatás, mind az egyéb ügyfélmegkeresések azonos metódus szerint kerülnek kivizsgálásra.

Minőség

Az ügyfélmegkeresés kezelése révén az ügyfélnek érdemi válaszokkal kell rendelkeznie a megkeresés tárgyában. Az adott válasznak tárgyalnia kell minden olyan lényegi kérdést, amelyet a megkeresés tartalmaz.

Határidő

A megkeresésben szereplő felvetéseket a Fgytv.-ben rögzített határidőn belül ki kell vizsgálni, és az esetlegesen feltárt problémákat hatékonyan kell orvosolni. A panaszok rendezését kiemelt feladatként kell kezelni. Személyes és telefonos szóbeli panasz esetén lehetőség szerint 5 percen belül érdemi válasszal kell szolgálni az Ügyfélnek. Amennyiben ez nem lehetséges, úgy jegyzőkönyv készül, melyet az Üzletszabályzat 5.6.4 pontja szerint kezel a Közszolgáltató.

5.2 Fogalom meghatározások

a. **Megkeresés módja** azon csatornát jelenti, amelyen az adott ügyfélmegkeresést az ügyfél eljuttatja a Közszolgáltatóhoz. Minden olyan csatornán érkező megkeresést, amely nincs rögzítve a jelen Üzletszabályzat 3. sz. függelék a. pontjában, beleértve az általános vagy személyes e-mail címekre küldött üzeneteket, a Közszolgáltató egyéb telefon és faxszámain megtett bejelentéseket, a Közszolgáltató egyéb telephelyeire küldött postai leveleket, valamint a nem a Központi Ügyfélszolgálati Irodán megtett személyes bejelentéseket, a Közszolgáltatónak nem áll módjában az Üzletszabályzatban rögzítettek szerint kezelni.
b. **Panasz** a Közszolgáltató tevékenységével, szolgáltatásával, munkatársai viselkedésével szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a panaszos a Közszolgáltató eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

fogalmaz meg. Panasznak csak azon bejelentés tekintendő, amely esetén mind a panaszos, mind a panasszal érintett szolgáltatási cím, mind a panasz tárgya egyértelműen beazonosítható. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Közszolgáltatótól általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást vagy méltányossági intézkedést igényel, vagy ha az ügyfél kifogásoktól mentes tájékoztatást ad a Közszolgáltató számára. Nem minősül panasznak továbbá, ha az ügyfél a Közszolgáltató azon lépését, tevékenységét kifogásolja, amely megtételét, végzését a Közszolgáltató számára a Ksktv., a Korm. rend., a BM rend. vagy a Főv. Kgy. rend. előírja, így attól eltérni nem áll módjában.

c. **Panaszos** minden olyan természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, és ezek képviselője, aki/amely a Közszolgáltató szolgáltatását igénybe veszi, és azzal kapcsolatban panasszal él.
d. **Ügyfél**nek tekintendő az ügyfélkapcsolat szempontjából mindenki, aki a 2. fejezetben található fogalom meghatározásba beletartozik és az őt jogszerűen képviselő meghatalmazott.
e. **Ügyfélmegkeresés** minden olyan, a közszolgáltatás ellátásával kapcsolatos tájékoztatás, kérdés, panasz, amely a Közszolgáltató által megadott ügyfélszolgálati csatorna valamelyikén érkezett be.

5.3 Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel, érdekképviseletekkel

A Közszolgáltató együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, érdekképviseletekkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben megismerje az Ügyfelek véleményét, tájékoztassa Ügyfeleit a tervezett intézkedésekről, és visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről. Az együttműködés és a közvetlen kapcsolattartás az ügyfélkapcsolati és kommunikációs tevékenységek kereteiben történik.

Az együttműködés az alábbi fogyasztóvédelmi szervekre terjed ki:

a. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelősége)
b. Gazdasági Versenyhivatal
c. Országgyűlési Biztosok Hivatala

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

A Közszolgáltató közzétesz minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot, amelyek az Ügyfél és a Közszolgáltató kapcsolatára vonatkoznak, valamint a fogyasztóvédelmi érdekképviseletek számára hasznos információként szolgálhatnak.

A Közszolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek, felhasználói érdekképviseletek illetékességébe tartozó, a felhasználókat érintő kérdésekben köteles együttműködni, a közérdekű adatokat - kivéve üzleti titkot - hozzáférhetővé tenni.

A társadalmi érdekképviselő a felhasználó által kezdeményezett egyéni ügyiratokba csak a felhasználó beleegyezésével tekinthet bele. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni.

A Közszolgáltató a felhasználók tájékoztatása érdekében elektronikus információrendszert (honlapot: www.kemenysepro.hu) működtet.

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

5.4 Adatvédelem

Figyelemmel az Info tv., a Ksktv., a BM. rendelet és a Főv. Kgy. rend. a Közszolgáltató által folytatott adatkezelés és adatfeldolgozás rendje az alábbiak szerint kerül megállapításra.

A Közszolgáltató ügyfeleinek személyes adatait az Info tv.-vel összhangban kezeli, tárolja és feldolgozza, az elévülési vagy egyéb kötelező jogszabályi előírás által meghatározott időtartamon belül, a szerződésből eredő jogosultságok érvényesítése és kötelezettségek teljesítése mellett, valamint annak érdekében, hogy a Közszolgáltató által nyújtott - jogszabályi kötelezettségen alapuló – szolgáltatásokról ügyfeleit közvetlenül tájékoztassa. A személyes adatok kezelésének jogalapja az Info tv., a Ksktv., a BM. rendelet és a Főv. Kgy. rend. kötelező előírása.

Az ingatlan tulajdonosa a Ksktv. 9. § (3) b) pontja alapján köteles személyes adatait a közszolgáltatónak írásban, igazolható módon bejelenteni. A bejelentés elmulasztása jogkövetkezménnyel jár. A Közszolgáltató részére – a kötelező közszolgáltatás ellátásához szükséges adatok körén kívül – adott, adatkezeléssel-, tárolással-, és feldolgozással kapcsolatos valamennyi hozzájárulás az erre vonatkozó akarat elhatározásának határozott kinyilvánítása, és amellyel – az adatlap kitöltésével és aláírásával – az ügyfél félreérthetetlen beleegyezését adja személyes adatainak kezeléséhez.

A Közszolgáltató a kötelező kéményseprő-ipari közszolgáltatással összefüggő díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti ügyfelei szükséges és elégséges azonosító adatait. A Közszolgáltató kezelheti továbbá a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatokat, amelyek a díj meghatározása, valamint a számlázás céljából elengedhetetlenek. Ezen túlmenően a Közszolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából úgyszintén kezelheti azon személyes adatokat, amelyek a szolgáltatás nyújtásához technikailag elengedhetetlenül szükségesek.

A Közszolgáltató a kötelező kéményseprő-ipari közszolgáltatással kapcsolatosan kezelt adatokat az Info tv. betartásával feldolgozza, és kezeli, valamint feldolgozás és kezelés céljából - számla nyomtatása, követelések érvényesítése - megbízottja részére továbbítja.

A Közszolgáltató a Ksktv. 11. §-ában foglaltak szerint a nyilvántartásában rögzített, a hatósági eljárás lefolytatásához szükséges személyes adatokat, az ingatlan adatait és a tüzelőberendezések közszolgáltatáshoz szükséges adatait a törvényben meghatározott esetben továbbítja az eljáró építésügyi hatóságnak, tűzvédelmi hatóságnak, a műszaki biztonsági hatósági feladatot ellátó szervnek vagy a fogyasztóvédelmi hatóságnak.

5.5 Ügyfélszolgálat

A Közszolgáltató az ügyfélmegkeresések kezelése érdekében ügyfélszolgálatot működtet. Az ügyfélkapcsolati tevékenységet az Ügyfélkapcsolati és Kommunikációs Osztály látja el. Ezen szervezeti egységhez rendelten működik a Közszolgáltató ügyfélszolgálati irodája. Ezen felül a Közszolgáltató telefonos ügyfélszolgálatot tart fenn. Az Ügyfelek a kéményseprő-ipari közszolgáltatással kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentéseikkel, észrevételükkel, reklamációikkal, panaszukkal személyesen, telefonon, levélben, elektronikus üzenetben, valamint faxon tudnak az osztályhoz fordulni. Az ügyfélszolgálat működtetése az ügyfélmegkeresések menedzselésére, az ügyfelek tájékoztatására, és a panaszok kezelésére szolgál.

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

A Közszolgáltató csak a 3. sz. függelék a. pontjában szereplő csatornákon beérkező ügyfélmegkereséseket tekinti ügyfélmegkeresésnek. Az egyes ügyfélszolgálati csatornák félfogadási rendje a 3. sz. függelék b. pontjában található.

5.5.1 Ügyfélszolgálati tevékenységek

Tájékoztatás

Az ügyfélmegkeresések kapcsán széleskörű tájékoztatás nyújtása a közszolgáltatás ellátásával, a műszaki követelményekkel, a számlázással, a jogszabályi környezettel, a szolgáltatás megrendelésével, és az adatmódosítással kapcsolatban az érvényes jogszabályoknak megfelelően.

Közszolgáltatással kapcsolatos panaszok kezelése

Minden, a kéményseprő-ipari közszolgáltatást érintő panasz Fgytv.-nek megfelelő kezelése beleértve különös tekintettel a tevékenység végzésével és a számlázással kapcsolatos panaszokat.

Ügyfélkérések kezelése

Minden olyan ügyfélmegkeresés kezelése, amely a közszolgáltatással kapcsolatos kérést fogalmaz meg különös tekintettel a közszolgáltatás időpontjának módosítására, valamint a méltányossági kérelmekre.

5.6 Panaszügyintézés módja

5.6.1 Általános szabályok

A Közszolgáltató a panaszkezelés során mind a határidők tekintetében, mind a válasz formája tekintetében a Fgytv. előírásai szerint jár el. A panasz beérkezésének dátuma minden, írásban küldött vagy jegyzőkönyvben rögzített panasz esetén az a nap, amely napon a panasz a Közszolgáltató iratkezelési szabályzata szerint iktatásra került. A válaszadás alapesetben olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz a Közszolgáltatóhoz beérkezett feltételezve azt, hogy az ügyfél rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel. A Közszolgáltató ugyanakkor dönthet úgy, hogy adott esetben a válaszát több csatornán keresztül is eljuttatja az ügyfélhez, vagy úgy, hogy azt csak postai úton küldi meg.

5.6.2 Személyesen tett panaszbejelentés

Személyes panaszt az Üzletszabályzat 3. sz. függelék a. pontjában meghatározott ügyfélszolgálati irodá(k)ban tehetnek az Ügyfelek a megadott félfogadási időben. Az iroda munkatársai minden esetben törekednek a panasz azonnali, helyben történő megoldására. Amennyiben erre nincs lehetőség, úgy jegyzőkönyvben rögzítésre kerül az Ügyfél panasza, amellyel kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés szerint jár el a Közszolgáltató.

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

5.6.3 Telefonon tett panaszbejelentés

A Közszolgáltató a Fgytv. előírásainak megfelelően, telefonos ügyfélszolgálatot működtet. Félfogadási időben a telefonos ügyfélszolgálat munkatársai törekednek az ügyfél teljes körű tájékoztatására, kérdései megválaszolására. Amennyiben az ügyfél nem elégedett a telefonos ügyfélszolgálati munkatárs által adott válasszal, úgy jegyzőkönyvben rögzítésre kerül az ügyfél panasza, amellyel kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés szerint jár el a Közszolgáltató.

5.6.4 Írásban (postai levél, fax, elektronikus üzenet) tett panaszbejelentés

A Közszolgáltatóhoz írásban forduló ügyfelek panaszát a Közszolgáltató hatályos iratkezelési szabályzatának megfelelően kezeli. A panasz beérkezési napjának az írásos panasz iktatása számít. Írásbeli panaszokat 15 napon belül, írásbeli, de panasznak nem minősülő ügyfélmegkereséseket 30 napon belül válaszol meg a Közszolgáltató.

5.6.5 Jogorvoslat, békéltető testület

A panaszra adott írásos válaszban minden esetben feltüntetésre kerülnek azon szervezetek, testületek, amelyekhez az érintett Ügyfél fordulhat abban az esetben, ha a panaszára adott választ nem tartja kielégítőnek.

Ezen szervezetek, testületek a következők:

a. Fővárosi Katasztrófavédelmi Igazgatóság (1081 Budapest, Dologház u. 1.), mint felettes hatóság
b. Budapest Főváros Önkormányzata Főpolgármesteri Hivatal Városüzemeltetési Főosztály (1052 Budapest Városház u. 9-11.)
c. Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelősége (1052 Budapest, Városház u. 7.)
d. Budapesti Békéltető Testület (1016 Budapest, Krisztina krt. 99.).

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

Függelékek

1. számú függelék – Kirendeltségek adatai

Kirendeltség	Cím
I-XII. kerület	III. Kiscelli u. 65.
II. kerület	III. Kiscelli u. 65.
III. kerület	III. Kiscelli u. 65.
IV-XV. kerület	XV. Száraznád u.2-6.
V. kerület	VI. Rózsa u. 95.
VI-VII. kerület	XIII. Petneházy u. 52.
VIII. kerület	VIII. Baross u. 86.
IX. kerület	IX. Üllői út 29.
X-XIV. kerület	XIV. Rákospatak u. 70-72.
XI-XXII. kerület	XI. Bicskei út 4.
XIII. kerület	XIII. Visegrádi u. 15.
XVI-XVII. kerület	XVII. Ferihegyi u. 33.
XVIII-XIX. kerület	XVIII. Baross u. 13.
XX-XXI-XXIII. kerület	XX. Attila u. 18.
Szervezeti egység	**Cím**
Műszeres Szolgáltatási Osztály	XIV. Rákospatak u. 70-72.
Műszaki Ellenőri Csoport	XIV. Rákospatak u. 70-72.
Pénztár	XIV. Rákospatak u. 70-72.

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

2. számú függelék – Alkalmazott nyomtatványok

a. Tanúsítványok

FŐKÉTÜSZ FŐVÁROSI KÉMÉNYSEPRŐIPARI KFT. BVH HOLDING TAGJA
Tel.: 999-0664 ■ www.kemenysepro.hu

TANÚSÍTVÁNY
ÉGÉSTERMÉK-ELVEZETŐK ELLENŐRZÉSE, SZÜKSÉG SZERINTI TISZTÍTÁSA, 4 ÉVENKÉNTI MŰSZAKI FELÜLVIZSGÁLATA
Jelen tanúsítvány nem használható fel tüzelőberendezés cseréjéhez, új tüzelőberendezés üzembe helyezéséhez, használatbavételi engedélyezési eljárásokhoz, égéstermék-elvezetők újbóli üzembe helyezéséhez!

ÉP sz. | Hrsz.

Ingatlan címe		Időlegesen használt (I)	
Tulajdonos neve		Használó neve	
Értesítési címe		Értesítési címe	

Égéstermék-elvezető	Azonosítója						Légtér összeköttetések száma
	Jele						A közszolgáltatás elvégezve (Igen / Nem)
	Ellenőrzés / bontható bekötés száma	/	/	/	/	/	1. értesítés ..... I / N
	K,N járat / összekötő elem hossz (m)	/	/	/	/	/	2. értesítés ..... I / N
Tüzelő-berendezés	Használat célja						3. egyeztetett ..... I / N
	Teljesítmény kategória						Műszaki-biztonsági felülvizsgálat érvényes:
	Szén-monoxid mérés szükséges (C)						Igen / Nem **Nem esetén pótolni kell!**

Javítani kell a hibákat a következő ellenőrzésig!	előző / jelen ellenőrzés hibakódja / megfelelő (I)					Hibakód, jelölés magyarázata a hátoldalon!
tüzelőberendezés külső állapota						Karbantartás a gyártó előírása szerint!
levegő utánpótlás						Hibajelzés esetén az üzemeltetése veszélyes!
tisztítás, ellenőrzés feltételei						Munkavégző neve
járat szabad keresztmetszete						aláírás
külső állapota						
tartozékainak állapota						Munkát igazoló neve
összekötő elem állapota						aláírás
egyéb						
Utolsó műszaki felülvizsgálat éve						**Jogcíme:** tulajdonos, kezelő, használó, megbízott, közös képviselő, egyéb:
Műsz. felülvizsg. (I / N)						Dátum: év, hó, nap
Szén-monoxid tartalom (ppm) 1.→3. A legalsó bekötéstől felfelé, a távolabbitól a bekötés felé jelölve 1.						**500–1000 ppm: szükséges a karbantartás!**
2.						**1000 ppm felett: a használata veszélyes!**
3.						
Élet- és vagyonbiztonságot közvetlen veszélyeztető hiba kódja						**Hibajelzés esetén TILOS az üzemeltetés a kéménysepró által igazolt kijavításig!**

Szén-monoxid-érzékelő berendezés felszerelésére és működtetésére köteles	IGEN	NEM
Egyebek:	**Rendelésszám:**	

Kezelő					
neve			könyv / lap szám		
címe			telefonszáma		
e-mail címe				Elvégzett munkák és az adatváltozás igazolása	

Az ingatlan égéstermék-elvezetőinek összesített adatai

Égéstermék-elvezető jele	Mennyiség	Tényleges	Ellenőrzött	Égéstermék-elvezető jele	Mennyiség	Tényleges	Ellenőrzött	Mennyiség	Tényleges	Ellenőrzött	Ellenőrzés	MF
	db	db	db		db	db	db	fm/szint	fm/szint	fm/szint	Igazoló neve	
	db	db	db		db	db	db	fm/szint	fm/szint	fm/szint	Igazoló jogcíme	
	db	db	db		db	db	db	fm/szint	fm/szint	fm/szint		
	db	db	db		db	db	db	fm/szint	fm/szint	fm/szint		
	db	db	db		db	db	db	fm/szint	fm/szint	fm/szint	aláírás	

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

A közszolgáltatást a kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló 2012. évi XC. törvény, a kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló törvény végrehajtásáról szóló kormányrendelet és a kéményseprő-ipari közszolgáltatás ellátásának szakmai szabályairól szóló BM rendelet és az ellátatásért felelős önkormányzat kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló rendelete szabályozza.

KITÖLTÉSRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓK

Az égéstermék-elvezetőre kötött tüzelőberendezések használatának célja: [kazán (K), vízmelegítő (V), egyedi fűtő (F), kombi (C), hőlégfúvó (H), technológiai (T), egyéb (E)] / CO mérés szükségessége (C).
Gáztüzelő-berendezés névleges bemenő hőteljesítmény kategóriái: A ≤ 11 kWth, ≤B ≤ 60 kWth, ≤ C≤ 140 kWth, ≤D ≤ 500 kWth

HIBAJEGYZÉK

Hiba-kód	Hiba leírása:
1.	**Közvetlen tűz- és életveszélyes állapotok esetén a tüzelőberendezés használata tilos a hiba igazolt kijavításáig!**
1 / a	tüzelőberendezés működése közben az égéstermék 5 percen túli tartós visszaáramlása,
1 / b	nem megfelelő tömörségű égéstermék-elvezető,
1 / c	az égéstermék-elvezető állékonyságot veszélyeztető állapota,
1 / d	ki nem égethető égéstermék-elvezető belső felületén lerakódott szurokréteg,
1 / e	szilárd-tüzelőberendezés égéstermék-elvezetőjénél az E–F tűzvédelmi osztályú (nád, szalma, fazsindely és egyéb éghető anyagú) tetőhéjalás esetében, vagy az égéstermék-elvezető kitorkollásától mért 15 méteres távolságon belül E–F tűzvédelmi osztályú építőanyag vagy építmény-szerkezet jelenléte esetén a szikrafogó hiánya,
1 / f	olyan égéstermék-elvezető használata, amelynek falába B-F tűzvédelmi osztályba tartozó építményszerkezet van beépítve,
1 / g	olyan égéstermék-elvezető használata, amelynél a jogszabály szerinti műszaki vizsgálatot nem végezték el,
1 / h	nem megfelelően rögzített összekötő elem,
1 / i	tisztítóajtó, tisztítóidom nem megfelelő záródása.

Egyéb hibák (Az itt jelzett hibák kijavítása a következő ellenőrzésig - gáztüzelés és tartalékkémény esetében 1 év, szilárd és olaj tüzelés esetén fél év - szükséges, a hatósági eljárás elkerülése végett.)

Hiba-kód	Hiba leírása:	Hiba-kód	Hiba leírása:
2.	**Nem megfelelő az égéstermék-elvezető**	**4.**	**Nem megfelelő a tüzelőberendezés**
2 / a	tisztítási, ellenőrzési feltétele	4 / a	külső állapota
2 / b	járatának szabad keresztmetszete	4 / b	tüzelés módja
2 / c	külső állapota	4 / c	és a környezetében tárolt, beépített anyagok, szerkezetek kapcsolata (az ellenőrizhetőség, a megfelelő üzemeltetés és a tűzvédelem szempontjából)
2 / d	tömörsége		
2 / e	belső állapota	**5.**	**Nem megfelelő a levegő utánpótlás, üzemeltetés veszélyes, szakember bevonása szükséges**
2 / f	kitorkollásának helyzete		
2 / g	tartozékainak állapota	5 / a	a mesterséges elszívó berendezés egyidejű üzemeltetésének lehetősége miatt (páraelszívó, szellőző ventilátor, központi porszívó, ruhaszárító, mobil klíma)
2 / h	falvastagsága, utólag megvésték		
3.	**Nem megfelelő az összekötő elem**	5 / b	az egyéb nyitott égésterű tüzelőberendezéssel való egyidejű üzemeltetés lehetősége miatt
3 / a	ellenőrzési, tisztítási feltétele		
3 / b	járatának szabad keresztmetszete	5 / c	a külső nyílászárók tömítettsége miatt
3 / c	állapota	5 / d	légbeeresztő nyílások, szelepek, kiegészítő lég-teret biztosító szellőző nyílások nem megfelelő működése miatt
3 / d	tömörsége		
		6.	**Szabálytalan bekötés az égéstermék elvezetőn**

Égéstermék-elvezető építése, javítása, újbóli használatba vétele, valamint a bekötött tüzelőberendezés cseréja, illetve új telepítése a kémény megfelelőségét igazoló kéményseprő-ipari nyilatkozat hiányában tilos!

Az égéstermék-elvezetők jele

Karakter				
1.	2.	3.	4.	Jelentése
E				Egyedi, egy építmény szintről igénybe vett, 60 kW és az alatti összes névleges bemenő hőteljesítményű, jellemzően függőleges tengelyirányú égéstermék-elvezető.
K				Központi, egy építmény szintről igénybe vett, 60 kW feletti összes névleges bemenő hőteljesítményű, jellemzően függőleges tengelyirányú égéstermék-elvezető, 4096 cm² járat keresztmetszetig.
N				Nagy járat-keresztmetszetű, egy építmény szintről igénybe vett, 60 kW feletti összes névleges bemenő hőteljesítményű, jellemzően függőleges tengelyirányú égéstermék-elvezető 4 096 cm² járat keresztmetszet felett, 10.000 cm²-ig.
G				Gyűjtő jellegű, több építmény szintről igénybe vett, jellemzően függőleges tengelyirányú égéstermék-elvezető.
	N			Nyitott égéstermék-elvezető, azaz a rácsatlakoztatott tüzelőberendezés a felállítási helyiségéből veszi az égéshez szükséges levegőt.
	Z			Zárt égéstermék-elvezető, azaz a rácsatlakoztatott tüzelőberendezés a külső légtérből veszi az égéshez szükséges levegőt.
	T			Tartalék égéstermék-elvezető.
		H		Huzat vagy mesterséges szívás hatása alatt álló égéstermék-elvezető.
		T		Túlnyomás hatása alatt álló égéstermék-elvezető.
			S	Szilárd- és olaj tüzelőanyagokkal üzemeltetett tüzelőberendezéseket kiszolgáló égéstermék-elvezető.
			G	Gáznemű tüzelőanyagokkal üzemeltetett tüzelőberendezéseket kiszolgáló égéstermék-elvezető.

A mennyiségi egység a munkaráfordítás (mf), a munkaráfordítás egységára az ellátatásért felelős önkormányzat által meghatározott összeg. A fizetendő díj a munkaráfordítás és a munkaráfordítás egységárának szorzata.

Tájékoztatás

A szén-monoxid érzékelő berendezések felszerelését és működtetését a kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló 2012. évi XC. törvény írja elő:

9. § (5) A helyiség légterétől nem független, nyitott égésterű tüzelőberendezés üzemeltetése esetén
a) a bölcsődei, óvodai vagy iskolai ellátás nyújtására szolgáló,
b) a vendégéjszaka eltöltésére használt,
c) a személyes gondoskodás keretébe tartozó szakosított ellátást nyújtó bentlakásos intézmény céljára szolgáló,
d) a fekvőbeteg-gyógyintézeti ellátásra szolgáló,
e) a zenés, táncos rendezvények működésének biztonságosabbá tételéről szóló kormányrendelet hatálya alá tartozó önálló rendeltetési egység használója a tüzelőberendezés helyiségében a vonatkozó műszaki követelményeknek megfelelő szén-monoxid-érzékelő berendezés felszerelésére és működtetésére köteles, amennyiben a tüzelőberendezés közösségi térben vagy vele légtérösszeköttetésben lévő helyiségekben van.

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

b. Tanúsítvány - lakásonkénti

FŐKÉTÜSZ FŐVÁROSI KÉMÉNYSEPRŐIPARI KFT.
BUDAPEST FŐVÁROS VÁLLALATA

Tel.: 999-0664 ■ www.kemenysepro.hu

TANÚSÍTVÁNY

ÉGÉSTERMÉK-ELVEZETŐK ELLENŐRZÉSE, SZÜKSÉG SZERINTI TISZTÍTÁSA, 4 ÉVENKÉNTI MŰSZAKI FELÜLVIZSGÁLATA

Jelen tanúsítvány nem használható fel tüzelőberendezés cseréjéhez, új tüzelőberendezés üzembe helyezéséhez, használatbavételi engedélyezési eljárásokhoz, égéstermék-elvezetők újbóli üzembe helyezéséhez!

ÉP.sz.			
Hrsz.			
Ingatlan címe		Időlegesen használt (I)	
Tulajdonos neve		Használó neve	
Értesítési címe		Értesítési címe	

Égéstermék-elvezető										Légtér összeköttetések száma	
	Azonosítója										
	Jele									A közszolgáltatás elvégezve (Igen / Nem)	
	Ellenőrzés / bontható bekötés száma	/	/	/	/	/				1. értesítés	I / N
	K,N járat / összekötő elem hossz (m)	/	/	/	/	/				2. értesítés	I / N
Tüzelő-berendezés	Használat célja									3. egyeztetett	I / N
	Teljesítmény kategória									Műszaki-biztonsági felülvizsgálat érvényes:	
	Szén-monoxid mérés szükséges (C)									Igen / Nem	Nem esetén pótolni kell!

Javítani kell a hibákat a következő ellenőrzésig!	Ellenőrzési szempontok	előző / jelen ellenőrzés hibakódja / megfelelő (I)								Hibakód, jelölés magyarázata a hátoldalon!	
	tüzelőberendezés külső állapota									Karbantartás a gyártó előírása szerint!	
	levegő utánpótlás									Hibajelzés esetén az üzemeltetése veszélyes!	
	tisztítás, ellenőrzés feltételei									Munkavégző neve	
	járat szabad keresztmetszete									aláírás	
	külső állapota										
	tartozékainak állapota									Munkát igazoló neve	
	összekötő elem állapota									aláírás	
	egyéb										
	Utolsó műszaki felülvizsgálat éve									Jogcíme: tulajdonos, kezelő, használó, megbízott, közös képviselő, egyéb:	
	Műsz. felülvizsg. (I / N)									Dátum: év, hó, nap	
Szén-monoxid tartalom (ppm) 1.→3. A legalsó bekötéstől felfelé, a távolabbitól a bekötés felé jelölve	1.									500–1000 ppm: szükséges a karbantartás!	
	2.									1000 ppm felett: a használata veszélyes!	
	3.										
Élet- és vagyonbiztonságot közvetlen veszélyeztető hiba kódja										Hibajelzés esetén TILOS az üzemeltetés a kéményseprő által igazolt kijavításig!	

Szén-monoxid-érzékelő berendezés felszerelésére és működtetésére köteles	IGEN	NEM
Egyebek:	Rendelésszám:	

Kezelő											
	neve									könyv / lap szám	
	címe									telefonszáma	
	e-mail címe									Elvégzett munkák és az adatváltozás igazolása	
Az ingatlan égéstermék-elvezetőinek összesített adatai										Ellenőrzés	MF
Égéstermék-elvezető jele	Mennyiség	Tényleges	Ellenőrzött	Égéstermék-elvezető jele	Mennyiség	Tényleges	Ellenőrzött	Mennyiség	Tényleges	Ellenőrzött	Igazoló neve
	db	db	db		db	db	db	fm/szint	fm/szint	fm/szint	
	db	db	db		db	db	db	fm/szint	fm/szint	fm/szint	Igazoló jogcíme
	db	db	db		db	db	db	fm/szint	fm/szint	fm/szint	
	db	db	db		db	db	db	fm/szint	fm/szint	fm/szint	
	db	db	db		db	db	db	fm/szint	fm/szint	fm/szint	aláírás

c. Hirdetmény

HIRDETMÉNY
1. SZÁMÚ ÉRTESÍTÉS

FŐKÉTÜSZ FŐVÁROSI KÉMÉNYSEPRŐIPARI KFT.
BVH HOLDING TAGJA

település kerület

közterület (utca / út / tér stb.) házszám

Tisztelt Ingatlanhasználó!

Értesítjük, hogy

év hónap nap óra közötti első időpontban

kötelező kéményellenőrzést végzünk.

Ha a fent meghatározott első időpontban a kéményseprő-ipari tevékenységet ellátó az égéstermék-elvezető ellenőrzését nem tudja elvégezni, a kéményellenőrzés második időpontjáról külön értesítést hagy az Ingatlanhasználónak. Ha az égéstermék-elvezető ellenőrzése az első és második időpontban meghiúsul, az Ingatlanhasználó – a kéményseprő-ipari tevékenységről szóló 2015. évi CCXI. törvény alapján – köteles a kéményseprő-ipari tevékenységet ellátóval harmadik időpontról megállapodni eltekintve az említett törvényben foglalt kivételektől. Az egyeztetett harmadik időpontban történő kéményellenőrzés egyedi megrendeléshez kötött, és díjfizetési kötelezettséggel jár. Ha a kéményseprő-ipari tevékenységet ellátó a harmadik időpontban sem tudja elvégezni az ellenőrzést, vagy a harmadik időpontról az Ingatlanhasználó a kéményseprő-ipari tevékenységet ellátóval nem egyeztet, a kéményseprő-ipari tevékenységet ellátó értesíti az illetékes tűzvédelmi hatóságot! A kéményseprő-ipari tevékenységet ellátó a kötelező kéményellenőrzéseket a 2015. évi CCXI. törvény előírásai alapján sormunka jelleggel, előre ütemezett módon végzi. A megadott időpont és intervallum módosítására nincs lehetőség!

Kelt

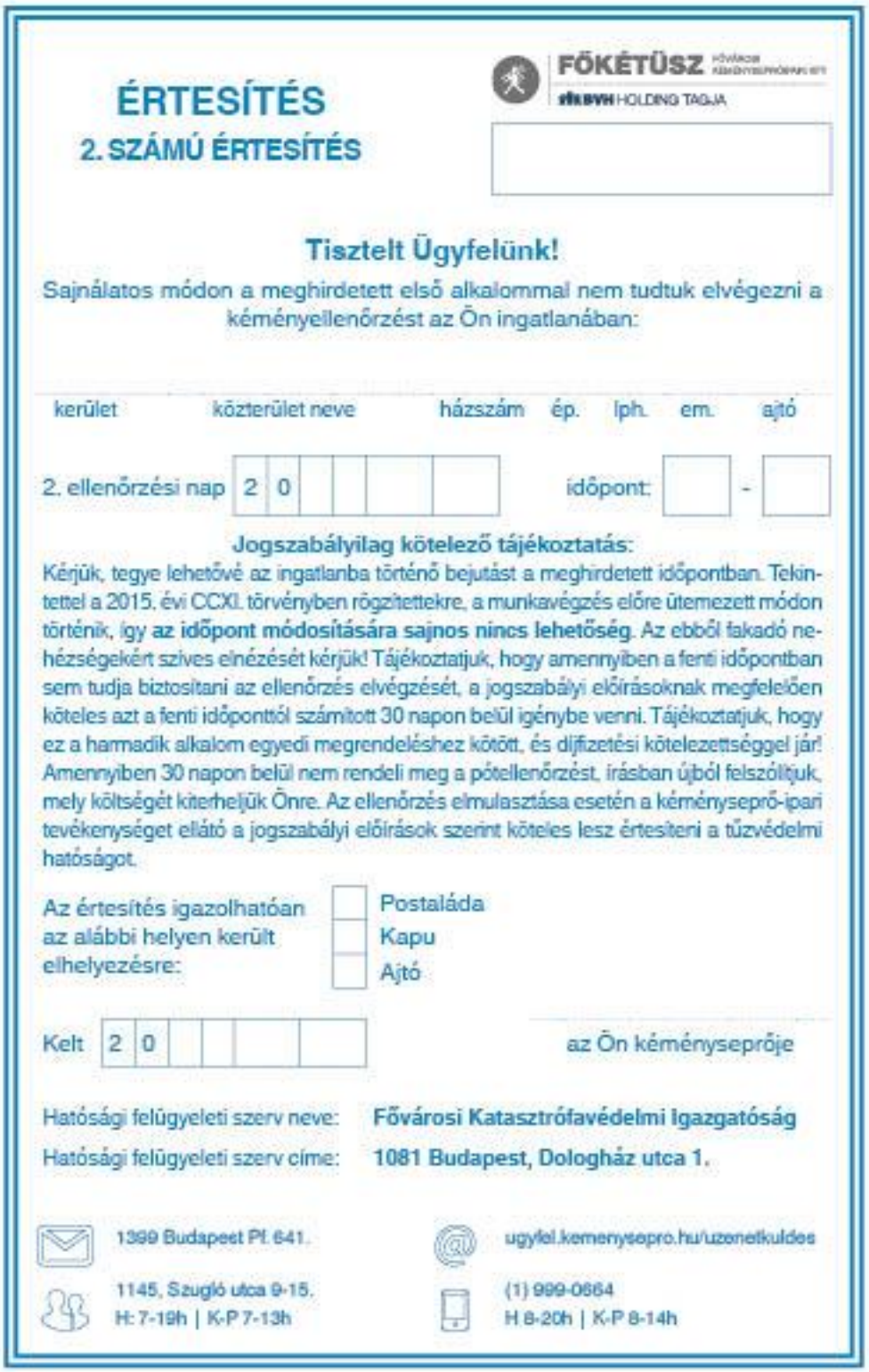
év hónap nap

Hatósági felügyeletet ellátó szerv: Fővárosi Katasztrófavédelmi Igazgatóság
Cím 1081 Budapest, Dologház utca 1.

Kéményseprő-ipari tevékenységet ellátó: FŐKÉTÜSZ Fővárosi Kéményseprőipari Kft.
Székhely: 1067, Eötvös utca 21. Ügyfélszolgálat: 1145, Szugló utca 9-15. (H 7-19h | K-P 7-13h)
E-mail: ugyfel.kemenysepro.hu/uzenetkuldes Telefonszám: 1 / 999-0664 (H 8-20h | K-P 8-14h)

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

d. Második értesítő



FŐKÉTÜSZ FŐVÁROSI KÉMÉNYSEPRŐIPARI KFT.
BVH HOLDING TAGJA

ÉRTESÍTÉS
2. SZÁMÚ ÉRTESÍTÉS

Tisztelt Ügyfelünk!

Sajnálatos módon a meghirdetett első alkalommal nem tudtuk elvégezni a kéményellenőrzést az Ön ingatlanában:

kerület | közterület neve | házszám | ép. | lph. | em. | ajtó

2. ellenőrzési nap 2 0 _ _ _ _ időpont: _ _ - _ _

Jogszabályilag kötelező tájékoztatás:

Kérjük, tegye lehetővé az ingatlanba történő bejutást a meghirdetett időpontban. Tekintettel a 2015. évi CCXI. törvényben rögzítettekre, a munkavégzés előre ütemezett módon történik, így **az időpont módosítására sajnos nincs lehetőség**. Az ebből fakadó nehézségekért szíves elnézését kérjük! Tájékoztatjuk, hogy amennyiben a fenti időpontban sem tudja biztosítani az ellenőrzés elvégzését, a jogszabályi előírásoknak megfelelően köteles azt a fenti időponttól számított 30 napon belül igénybe venni. Tájékoztatjuk, hogy ez a harmadik alkalom egyedi megrendeléshez kötött, és díjfizetési kötelezettséggel jár! Amennyiben 30 napon belül nem rendeli meg a pótellenőrzést, írásban újból felszólítjuk, mely költségét kiterheljük Önre. Az ellenőrzés elmulasztása esetén a kéményseprő-ipari tevékenységet ellátó a jogszabályi előírások szerint köteles lesz értesíteni a tűzvédelmi hatóságot.

Az értesítés igazolhatóan az alábbi helyen került elhelyezésre:
- ☐ Postaláda
- ☐ Kapu
- ☐ Ajtó

Kelt 2 0 _ _ _ _

az Ön kéményseprője

Hatósági felügyeleti szerv neve: **Fővárosi Katasztrófavédelmi Igazgatóság**
Hatósági felügyeleti szerv címe: **1081 Budapest, Dologház utca 1.**

1399 Budapest Pf. 641.
ugyfel.kemenysepro.hu/uzenetkuldes
1145, Szugló utca 9-15.
H: 7-19h | K-P 7-13h
(1) 999-0664
H 8-20h | K-P 8-14h

e. Figyelemfelhívás nyomtatvány

Cím: 1399 Budapest, Pf. 641
Web: www.kemenysepro.hu

FŐKÉTÜSZ FŐVÁROSI KÉMÉNYSEPRŐIPARI KFT.
BVH HOLDING TAGJA

FIGYELEMFELHÍVÁS

30

Cím			
Tüzelési mód	gáz tüzelés		szilárd tüzelés
Élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető hiba		Az előző ellenőrzéskor jelzett, de jelen vizsgálatig kéményseprő-ipari nyilatkozattal igazolt módon el nem hárított szabálytalanság, hiba	

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a tanúsítványon hibakóddal jelzett, az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető hiba esetén (1-es hibakód) az üzemeltetés a hiba kéményseprő-ipari nyilatkozattal igazolt elhárításáig **TILOS!** A korábban jelzett, de jelen ellenőrzésig kéményseprő-ipari nyilatkozattal igazoltan el nem hárított szabálytalanságot (2-től 6-ig hibakódok) 30 napon belül meg kell szüntetni, az elhárítást igazoló kéményseprő-ipari nyilatkozatot be kell szerezni!
Az illetékes hatóságokat és földgázelosztót közvetlen élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető hiba esetén azonnal, el nem hárított szabálytalanság esetén a kiállítástól számított 30 nap eredménytelen letelte után kötelesek vagyunk tájékoztatni.

FIGYELEMFELHÍVÁS

Mint fogyasztó a közvetlen élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető hiba esetén a gázkészülék gázelzárójának zárt állásba fordításához hozzájárulok:	IGEN	NEM

A figyelmeztetés ellenére történő tüzelőberendezés használatából adódó következményekért mindennemű büntetőjogi, erkölcsi és anyagi felelősség engem, mint fogyasztót terhel.

FŐKÉTÜSZ Fővárosi Kéményseprőipari Kft.	Kiállítás kelte	2	0				
kerületi kir.	telefon	Készpénz felvételére nem jogosít! A fentiekben foglaltakat tudomásul vettem!					
kéményseprő aláírása		átvevő aláírása					

Tanúsítványon jelzett hibakódok megfelelnek a 21/2016. (VI. 9.) BM rendeletben szereplő hibakódoknak.

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

f. Kéményellenőrzés megrendelő

FŐKÉTÜSZ FŐVÁROSI KÉMÉNYSEPRŐIPARI KFT.
BUDAPEST BVH VÁROSGAZDATÓSÁGI ZRT. TAGJA

PÓTELLENŐRZÉS MEGRENDELÉS
52

Megrendelő adatai									
Név*									
Anyja neve*									
Születési hely, idő*	hely		év		hónap		nap		
Lakcím*					utca/út/tér stb.	hsz.	lh.	em.	ajtó
Telefon*		E-mail							
Vizsgálat helyszínének adatai									
Helyrajzi szám									
Cím*					utca/út/tér stb.	hsz.	lh.	em.	ajtó
Megrendelés dátuma									
Budapest	2	0	1		hónap		nap		

A *-gal jelölt mezők kitöltése kötelező

Jelen megrendelés aláírásával tudomásul veszem, hogy a kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló 2012. évi XC. törvény értelmében a második időponttól számított, kötelezően igénybe veendő közszolgáltatási tevékenység ellátása esetén a közszolgáltatás díját köteles vagyok megfizetni. A Szolgáltató a kötelező kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló 14/2013. (III.18.) Főv. Kgy. rendelet mellékletében meghatározott szolgáltatási díjakat alkalmazza. Megrendelésével kifejezetten hozzájárul, hogy a megrendelés teljesítéséhez szükséges személyes adatait a FŐKÉTÜSZ Kft. a szükséges mértékben és ideig kezelje.

megrendelő aláírása

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

g. Nyilatkozat megrendelő

FŐKÉTÜSZ FŐVÁROSI KÉMÉNYSEPRŐIPARI KFT.
BUDAPEST BIR VAGYONKEZELŐ ZRT. TAGJA

Telefon: 999-0664

NYILATKOZAT MEGRENDELŐ
51

Szervezeti egység (FŐKÉTÜSZ tölti ki)		Rendelésszám (FŐKÉTÜSZ tölti ki)	

Kérjük nyomtatott nagybetűkkel kitölteni! Üzletszabályzatunk értelmében a nyilatkozatot csak a megrendelő vagy meghatalmazottja veheti át személyesen!

TULAJDONOS*
(egyben megrendelő/számlafizető)

Név* / Cégnév*		Adószám* (cég)	
Anyja neve (mgn.szem.)		Születési idő (mgn.szem.)	
Cím* / Székhely*	irsz. település	közterület (utca, tér stb.)	
hsz. ép. lph. em. ajtó		A szolgáltatás díját készpénzben fizetem meg (megfelelő rész "x"-el jelölendő):	IGEN / NEM
E-mail cím	Telefonszám	A nyilatkozat elkészültéről elektronikus értesítést kérek:	IGEN / NEM

MŰSZAKI MEGOLDÁS HELYSZÍNE*

Helyrajzi sz.	Irányítószám*	Település*	
Közterület*	közterület (utca, tér stb.)	hsz. ép. lph. em. ajtó	

MŰSZAKI VIZSGÁLAT CÉLJA*		NYILATKOZAT TÍPUSA*		VIZSGÁLANDÓ KÉMÉNYSZÁM*	
Új égéstermék-elvezetők kivitelezés közbeni, eltakarás előtti vizsgálata		Előzetes kéményseprő ipari nyilatkozat		Egyedi kémény (db)	
Ujonnan épített vagy szerelt felújított, átalakított vagy újból használatba vett égéstermék-elvezető üzembe helyezés előtti vizsgálata		Kivitelezés közbeni kéményseprő-ipari nyilatkozat		Központi kémény (db)	
Tüzelőanyag váltás, tüzelőberend. csere, új tüzelőberend. üzembe helyezése esetén az üzembe helyezést megelőzően az érintett égésterm.-elvez. vizsg.		Végleges kéményseprő-ipari nyilatkozat		Gyűjtő kémény (db)	
Meglévő égésterm.-elvez. bontását, funkciójának megvált., használaton kívül helyezését, illetve az égésterm.-elvez. érintő átalakítást megelőző helyszíni vizsg.		Kéményseprő-ipari nyilatkozat használatba vételi eng. elj.		Mesterséges égéstermék-elvezető (db)	
Egyéb		Megrendelés dátuma	2 0 hó nap		

Jelen megrendelés aláírásával tudomásul veszem, hogy a Szolgáltató a kötelező kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló 14/2013. (III.18.) Főv. Kgy. rendelet mellékletében meghatározott szolgáltatási díjakat alkalmazza ideértve a kiszállási díjat is. Ugyszintén tudomásul veszem, hogy a megrendelt nyilatkozat elkészítéséhez szükséges egyéb dokumentumok (hő- és áramlástechnikai méretezés, teljesítménynyilatkozat, stb.) esetleges benyújtásának kötelezettsége engem terhel, mely kötelezettség elmulasztása esetén is megilleti a Szolgáltatót a hivatkozott rendelet Mellékletében foglalt díj. Ugyszintén tudomásul veszem, hogy amennyiben szükséges biztosítom a helyszíni vizsgálat feltételeit. Jelen megrendelés a munkavégzés igazolására szolgáló MUNKALAP-MUNKAIGAZOLÁS című bizonylatban foglaltakkal együtt értelmezendő. Megrendelésével kifejezetten hozzájárul, hogy a megrendelés teljesítéséhez szükséges személyes adatait a FŐKÉTÜSZ Kft. a szükséges mértékben és ideig kezelje.

tulajdonos aláírása

KIVITELEZŐI NYILATKOZAT

Készülékek					
	Fajtája				
	Típusa				
	Teljesítmény (kW)				
	Füstcsonk Ø (mm)				
Kürtő mérete (mm)					
Égésterm.elvez. kategória		egyedi / kp-i / gyűjtő / mesterséges	egyedi / kp-i / gyűjtő / mesterséges	egyedi / kp-i / gyűjtő / mesterséges	
Elhúzás/fránytörést tart. (I/N)					

Alulírott kijelentem, hogy a Budapest, (ir.sz.) (közterület neve)
hsz. em. ajtó alatt 20..-20.. között végzett kéményépítő -javító -átalakító
munkavégzésem során betartottam a vonatkozó építésügyi, tűzvédelmi, valamint a technológiai előírásokat. Teljesítmény nyil. csatolva
A kivitelezést minősített ÉAB / ÉME / CE számú, flexibilis/merev rendszerű anyagból végeztem.
Mindennemű - kéményseprőipari vizsgálat során - fel nem tárható rejtett hibáért a büntetőjogi felelősséget vállalom.

Budapest, 20 év hó nap Működési engedélyem száma:

Kivitelező neve	
Kivitelező címe	
Kivitelező telefonszáma	

aláírás P.H.

h. Tulajdonosi nyilatkozat

FŐKÉTÜSZ FŐVÁROSI KÉMÉNYSEPRŐIPARI KFT. BUDAPEST FŐVÁROS VAGYONKEZELŐ ZRT. TAGJA

TULAJDONOSI NYILATKOZAT, MEGHATALMAZÁS

54

TULAJDONOSI NYILATKOZAT
MEGHATALMAZÁS ESETÉN EGYBEN MEGHATALMAZÓ

Alulírott*: (név/cégnév)		adószám*: (jogi szem.)	
székhely*: (jogi szem.)			
anyja neve: (mgn.szem.)		születési idő: (mgn.szem.)	

kijelentem, hogy az alábbi ingatlan tulajdonosa vagyok, mely ingatlannal kapcsolatos kéményseprő-ipari közszolgáltatási díj megfizetését vállalalom:

helyrajzi sz.:		irányítószám*:					település*:		
közterület*:							hsz.	ép.	lph.	em.	ajtó

2 0 ____ hó ____ nap ____ aláírás

MEGHATALMAZÁS
Amennyiben meghatalmazotton keresztül kíván eljárni, kérjük a lenti részt is kitölteni!

mint meghatalmazó (továbbiakban: **Meghatalmazó**) ezúton meghatalmazza

Név*			
Lakcím*		utca/út/tér stb. hsz. lh. em. ajtó	
Személy igazolvány szám		Anyja neve	
E-mail cím		Telefon	

mint meghatalmazottat (továbbiakban: **Meghatalmazott**) - alulírott helyen és napon - az alábbiak vonatkozásában: **Meghatalmazott** a **Meghatalmazó** helyett és nevében jogosult a FŐKÉTÜSZ Fővárosi Kéményseprőipari Kft. kéményseprő-ipari közszolgáltatótól a vonatkozó jogszabályok által meghatározott kéményseprő-ipari szolgáltatást megrendelni, átvenni, a munka elvégzését igazolni. **Meghatalmazott** jelen meghatalmazás alapján jogosult a FŐKÉTÜSZ Fővárosi Kéményseprőipari Kft. előtt a **Meghatalmazót** teljes jogkörben képviselni a kéményseprő-ipari szolgáltatások tekintetében. **Meghatalmazott** a **Meghatalmazó** vonatkozásában minden – kéményseprő-ipari szolgáltatással kapcsolatos, jelen meghatalmazással érintett – iratot megismerhet. A nyilatkozat aláírásával kifejezetten hozzájárul, hogy a megrendelés teljesítéséhez szükséges személyes adatait a FŐKÉTÜSZ Kft. a szükséges mértékben és ideig kezelje.

Kelt: ____ 2 0 ____ hó ____ nap

Tulajdonos
Meghatalmazó

Meghatalmazott
(amennyiben van meghatalmazott)

Előttünk, mint tanúk előtt:

1. név*:		2. név*:	
lakcím*:		lakcím*:	
szig.sz.:		szig.sz.:	
	aláírás		aláírás

* Kitöltése kötelező

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

i. Munkalap-munkaigazolás nyomtatvány

FŐKÉTÜSZ FŐVÁROSI KÉMÉNYSEPRŐIPARI KFT.
BUDAPEST FŐVÁROSI VAGYONKEZELŐ ZRT. TAGJA

MUNKALAP - MUNKAIGAZOLÁS
42

1. példány			Kirendeltség elérhetőségei				
Rendeléssz.							
Ügyfél neve							
Jogcím (megfelelő rész aláhúzandó)	tulajdonos / bérlő / megrendelő / egyéb:						
Munkavégzés helye			utca/út/tér stb.	hsz.	lh.	em.	ajtó
Levelezési cím							
E-mail cím			Telefon				
Munkavégzés kategóriája (x-szel jelölni)	Égéstermék-elvez. műszaki vizsgálata		Üzemzavar elhárítás		Figyelemfelhívás sorszáma		
Egyéb kéményseprő-ipari tevékenység	Tervfelül-vizsgálat		Műszaki megoldás megfelelőségével kapcsolatos vizsgálat				
Egyéb:							

Munkavégzők neve, aláírása		Megrendelő és munkát igazoló		
név	név	Jogcím	Név (nyomtatott betű)	Aláírás (P.H.)
aláírás	aláírás			
dátum	egységvezető	Telefonszám		

Kéményadatok		Díj adatok			
égéstermék-elvezető jele	darabszám	díj kódja	nettó egységár	nettó díj	bruttó díj
	Kiszállási díj:				
	Számlázandó összeg:				

KÉSZPÉNZFELVÉTELRE NEM JOGOSÍT!	adminisztrátor aláírása	számla ellenőrzés

FŐKÉTÜSZ tölti ki utólag adminisztrációs céllal

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

j. Fizetőváltás nyomtatvány

DÍJFIZETÉSI MEGÁLLAPODÁS

Amely létrejött egyrészről, mint Társasház/Tulajdonos (a továbbiakban: Tulajdonos)**:**

Megnevezés/Név:	
Székhelye/Címe:	
Adószám:	
Képviselő neve:	

másrészről, mint Használó (a továbbiakban: Használó)**:**

Neve:	
Születési neve:	
Anyja neve:	
Lakhelye, telefonszáma:	
E-mail elérhetősége:	
Díjfizetési megállapodással érintett ingatlan helyrajzi száma:	
Díjfizetési megállapodással érintett ingatlan címe:	
Születési hely és idő:	
Adóazonosító száma:	

külön-külön **Fél**, együttesen **Szerződő felek** között a mai napon és helyen az alábbi feltételekkel.

Szerződő Felek kijelentik, hogy a Társasház ..... számú Közgyűlési Határozatában arról döntött, hogy a fent nevezett Használó a Társasház közös tulajdonú égéstermék elvezetői közül .....darab, ... fajta kémény után köteles a kötelező kéményseprő-ipari díj megfizetésére. Felek rögzítik, hogy Használó ..... jogcímen használja a fent rögzített ingatlant.

Szerződő Felek a kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló 2012. évi XC. törvény (a továbbiakban: Törvény) 9. § (3) c) pontja értelmében az alábbiakban állapodnak meg:

Fizetési feltételek
A Törvényben előírtak értelmében Használó köteles a közszolgáltatásért járó díjat megfizetni a Közszolgáltató megbízottja által kiállított számlának megfelelően.

A fenti pontban rögzített fizetési határidőn túl teljesített fizetés esetén Használó köteles a késedelmi kamat összegét úgyszintén megfizetni.
Használó a jelen Díjfizetési Megállapodás aláírásával kijelenti, hogy annak feltételeit megismerte és az abban foglaltakat a Közszolgáltató felé teljesíti. Tulajdonos tudomásul

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

veszi, hogy a Törvény 9. § (3) d) pontja értelmében köteles a közszolgáltatási díjat megfizetni, amennyiben azt a Használó nem teljesíti.

Felmondás
Mindkét Fél jogosult a jelen Díjfizetési Megállapodást 15 (tizenöt) naptári nap felmondási idővel írásban felmondani.
A Felek a jelen Díjfizetési Megállapodás felmondása esetén is kötelesek a jogviszony megszűnéséig keletkezett kötelezettségeiket teljesíteni.
A jelen Díjfizetési Megállapodás bármely okból történő megszűnése esetén a Tulajdonos köteles a közszolgáltatásért járó díj megfizetésére mindaddig, amíg új Díjfizetési Megállapodást nem köt. A Tulajdonos köteles a Díjfizetési Megállapodás megszűnését annak keltét követő 15 (tizentöt) naptári napon belül bejelenteni a Közszolgáltatónak.

A jelen Díjfizetési Megállapodás tartalmazza a Feleknek a fenti tárgyban létrejött teljes megállapodását, az minden korábbi írásos vagy szóbeli megállapodás helyébe lép.

Szerződő Felek jelen Díjfizetési Megállapodást, mint akaratukkal minden megegyezőt, 3 (három) szó szerint megegyező példányban – melyből 1 (egy) példány a Közszolgáltatót illet – jóváhagyólag aláírták.

Budapest, ...

.....	.....
Társasház/Tulajdonos	Használó

Előttünk, mint tanúk előtt:

.....	.....
Név:	Név:
Cím:	Cím:

k. CO érzékelő tanúsítvány

FŐKÉTÜSZ FŐVÁROSI KÉMÉNYSEPRŐIPARI KFT.
BUDAPEST HOLDING VÁROSIGAZGATÓSÁG ZRT. TAGJA

TANÚSÍTVÁNY
CO ÉRZÉKELŐ BERENDEZÉS ELLENŐRZÉSÉRŐL

Ingatlan címe:				
Tulajdonos neve:		Használó neve:		
Értesítési címe:		Értesítési címe:		
CO érzékelő elhelyezésére kötelezett tüzelőberendezéssel felszerelt helyiségek száma:				
CO érzékelő berendezés megléte Igen (I) / Nem (N)				
CO érzékelő helye, helyisége (kazánház, szoba, közlekedő, konyha, stb.)				
A tesztelés alapján a működő-képesség megfelelő. Igen (I) / Nem (N)				
A szavatossági idő, a működő-képesség határideje lejárt. Igen (I) / Nem (N)				
Szükséges intézkedések leírása:				
Fentieket tudomásul vettem.				
Munkát igazoló		Ellenőrzést végző		
Név:		Név		
Aláírás		Aláírás		
Jogcíme: tulajdonos, használó, képviselő, egyéb……..		Dátum	2 0 hó	nap

13

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

TÁJÉKOZTATÁS

A szén-monoxid érzékelő berendezések felszerelését és működtetését a kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló 2012. évi XC. törvény írja elő:

9. § (1) Az ellátásért felelős önkormányzat által szervezett, e törvényben meghatározott közszolgáltatást az ingatlan használója köteles igénybe venni, ha
(5) A helyiség légterétől nem független, nyitott égésterű tüzelőberendezés üzemeltetése esetén
a) a bölcsődei, óvodai vagy iskolai ellátás nyújtására szolgáló,
b) a vendégéjszaka eltöltésére használt,
c) a személyes gondoskodás keretébe tartozó szakosított ellátást nyújtó bentlakásos intézmény céljára szolgáló,
d) a fekvőbeteg-gyógyintézeti ellátásra szolgáló,
e) a zenés, táncos rendezvények működésének biztonságosabbá tételéről szóló kormányrendelet hatálya alá tartozó önálló rendeltetési egység használója a tüzelőberendezés helyiségében a vonatkozó műszaki követelményeknek megfelelő szén-monoxid-érzékelő berendezés felszerelésére és működtetésére köteles, amennyiben a tüzelőberendezés közösségi térben vagy vele légtérösszeköttetésben lévő helyiségekben van.
(6) A helyiség légterétől nem független, nyitott égésterű tüzelőberendezéssel felszerelt, új építésű épület akkor vehető használatba, ha a tüzelőberendezés helyiségében jogszabályban meghatározott műszaki követelményeknek megfelelő szén-monoxid-érzékelő berendezést helyeztek el.

A szén-monoxid érzékelő berendezések ellenőrzését a közszolgáltató az alábbi jogszabályi előírások alapján végzi:

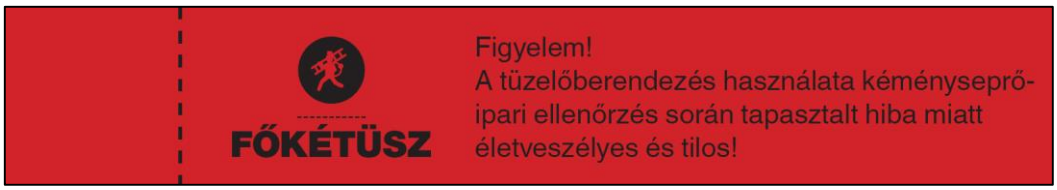
2012. évi XC. törvény
6. § (1) A közszolgáltatás során a közszolgáltató sormunka keretében időszakonként köteles elvégezni
e) a vonatkozó műszaki követelményeknek megfelelő szén-monoxid érzékelő felszerelésére és működtetésére vonatkozó kötelezettség teljesítésének, valamint az érzékelő működőképességének ellenőrzését.

63/2012. (XII. 11.) BM rendelet
3. § (1) A közszolgáltató a sormunkában meghatározott feladatok közül az égéstermék-elvezető ellenőrzése és szükség szerinti tisztítása alkalmával elvégzi
d) a Törvény 9. § (5)-(6) bekezdésében meghatározott esetekben évente egy alkalommal, időlegesen használt ingatlan esetében a 4. § (2) bekezdésében meghatározott időpontban a szén-monoxid-érzékelő berendezések meglétének, működőképességének ellenőrzését az 1. mellékletben meghatározott szakmai követelmények és módszerek szerint.

13

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

l. Életveszély matrica



m. Kéménymatrica

n. CO matrica 500ppm alatt

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

o. CO matrica 500-1000ppm között

p. CO matrica 1000ppm felett

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

q. Nyilatkozat kéményseprő-ipari nyilatkozat kiadásához

FŐKÉTÜSZ FŐVÁROSI KÉMÉNYSEPRŐIPARI KFT.
BVK HOLDING TAGJA

NYILATKOZAT

kéményseprő – ipari nyilatkozat kiadásához

Alulírott …… (Lakcím:……., Szül. hely és idő:……., Szig. sz.:……..), mint a FŐKÉTÜSZ Fővárosi Kéményseprőipari Kft. ……munkaszámon lefolytatott kéményseprő-ipari tevékenység megrendelője/ megrendelő igazolt képviselője* nyilatkozom, hogy a ……munkaszámú kéményseprő-ipari nyilatkozatot átvettem, az abban foglaltakat tudomásul vettem.

Nyilatkozom továbbá, hogy a nyilatkozat átvételével a FŐKÉTÜSZ Fővárosi Kéményseprőipari Kft. teljesítését elismerem, és a jelen nyilatkozat aláírásával tudomásul veszem, hogy a Szolgáltató a kötelező kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló 14/2013. (III. 18.) Főv. Kgy. rendelet Mellékletében meghatározott szolgáltatási díjakat alkalmazza, ideértve a kiszállási díjat is, melyet a Főv. Kgy. rendelet értelmében köteles vagyok megfizetni.

Budapest, 2014. ……..hó ….. nap

……

aláírás

*Az igazoláshoz két tanú által aláírt meghatalmazás szükséges!

Előttünk, mint tanúk előtt:

Tanú 1:	Tanú 2:
Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Szig. szám:	Szig. szám:
Aláírás	Aláírás

CÍM: 1399 Budapest, Pf. 641
TEL.: +36 1 999 0664
FAX: +36 1 332 1150
WEB: www.kemenysepro.hu
E-MAIL: www.kemenysepro.hu oldalon

3. számú függelék – Ügyfélszolgálat adatai

a. Ügyfélszolgálati csatornák

A Közszolgáltató a megkeresés módja szerint az alábbi csatornákon beérkező ügyfélmegkereséseket tekinti ügyfélmegkeresésnek:

Személyes megkeresés:	1145 Budapest, Szugló utca 9-15.
Telefonos megkeresés:	+36 1 999 0664
Postai levél útján történő megkeresés:	1399 Budapest, Pf. 641
Fax útján történő megkeresés:	+36 1 332 1150
Elektronikus megkeresés:	www.kemenysepro.hu oldal üzenetküldő modulján keresztül

b. Félfogadás rendje

Az ügyfélfogadás rendje munkanapokon az alábbiak szerint alakul (munkaszüneti napokon nincs félfogadási idő).

Személyes ügyfélfogadási idő (1145 Budapest, Szugló utca 9-15.):

Hétfő:	07.00-19.00 óra között
Kedd:	07.00-13.00 óra között
Szerda:	07.00-13.00 óra között
Csütörtök:	07.00-13.00 óra között
Péntek:	07.00-13.00 óra között

Telefonos ügyfélfogadási idő (+36 1 999 0664):

Hétfő:	08.00-20.00 óra között
Kedd:	08.00-14.00 óra között
Szerda:	08.00-14.00 óra között
Csütörtök:	08.00-14.00 óra között
Péntek:	08.00-14.00 óra között

c. Panaszjegyzőkönyv minta

FŐKÉTÜSZ FŐVÁROSI KÉMÉNYSEPRŐIPARI KFT.
BUDAPESTI VÁROSGAZDÁLKODÁSI ZRT.

JEGYZŐKÖNYV

az ügyfél telefonon vagy személyesen tett szóbeli panaszáról

a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (5) bekezdése alapján

Ügyfél neve:	
Ügyfél lakcíme:	
A panasz előterjesztésének helye:	Jelöljön ki egy elemet.
A panasz előterjesztésének ideje:	Dátum megadásához kattintson ide.
A panasz előterjesztésének módja:	Jelöljön ki egy elemet.
Visszajelzés formája:	Jelöljön ki egy elemet.
A panasz részletes leírása:	
A fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:	
Kapcsolatfelvételhez szükséges egyéb adatok:	
A panasz egyedi azonosítószáma[1]:	
Dátum:	Budapest, Dátum megadásához kattintson ide.

A jegyzőkönyvet felvevő aláírása[2] | A fogyasztó aláírása[3]

Személyesen felvett jegyzőkönyv esetében a jegyzőkönyv másolatát a Társaság átadja az ügyfélnek.

[1] A telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén.
[2] Személyesen tett panasz esetén.
[3] Személyesen tett panasz esetén.

1142, Rákospatak utca 70-72. 1/999-0664 oldal 1 / 1