

Tájékoztató a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. felhasználói tulajdonú rendszeren végzett szolgáltatásairól és a szolgáltatási díjak kiegyenlítésének módjáról

**A tájékoztatás érvényes 2022. március 01-től, a szolgáltatások pénzügyi rendezése munkalap felvételét követően számla kiállításával és utólagos fizetéssel történik.**

**Tisztelt Felhasználóink/Megrendelőink!**  
**Kérjük, olvassa el figyelmesen az alábbiakat!**

**1. Díjmentesen végzett szolgáltatások:**

**A felhasználói rendszeren** (hőközpont falsíkján kívül eső fűtési és melegvíz vezetékeken, szerelvényeken, fűtőtesteken):

- 1.1. a testi épséget veszélyeztető és/vagy jelentős vagyoni kárt okozó hiba esetén felhasználói rendszer kizárása és üritése, majd a társaságunktól független szakvállalkozóval elvégzett hibaelhárítás készre jelentését követően üzembe helyezés (visszanyitás, töltés, légtelenítés),
- 1.2. a fűtés beindításához kapcsolódó felhasználói rendszer légtelenítés.

**A munkavégzéshez szükséges helyiségekbe való bejutás biztosítása minden esetben a Megrendelő feladata!**

**2. Díjfizetés ellenében végzett szolgáltatások**

Ssz.	Felhasználói rendszeren térítés ellenében végzett szolgáltatások megnevezése	Bruttó díj (Ft)
2.1.	Megalapozatlan hibabejelentés esetén történő kiszállás (Üzletszabályzat 11.3.1. szerint)	8.000
2.2.	Tömszelence csöpögés elhárítása rendszer ürités nélkül	6.000
2.3.	Használati melegvízes mérőkörön/ használati melegvízzel fűtött radiátor bekötésen lévő plomba levétel (jóváhagyott átalakítás előtt)	5.000
2.4.	Használati melegvízes mérőkör / használati melegvízzel fűtött radiátor bekötés plombálás (jóváhagyott átalakítás után)	8.000
2.5.	Használati melegvíz mérőóra tömítés csere és plombálás	13.000
2.6.	Használati melegvíz mérőóra csere a szolgáltató által biztosított vízmérővel és plombálás	17.000
2.7.	Használati melegvíz mérőóra előtti ½"-os gömbcsap csere rendszerüritéssel, töltéssel, légtelenítéssel és plombálással	22.000
2.8.	Használati melegvíz szolgáltatás kikapcsolás megrendelésre és plombálás	20.000
2.9.	Használati melegvíz szolgáltatás visszakapcsolás felhasználó által biztosított hiteles vízmérővel és plombálás	13.000

Ssz.	Felhasználói rendszeren térítés ellenében végzett szolgáltatások megnevezése	Bruttó díj (Ft)
2.10.	Használati melegvíz szolgáltatás visszakapcsolás a szolgáltató által biztosított vízmérővel és plombálás	17.000
2.11.	Használati melegvízzel fűtött radiátor leszerelése plombálással	20.000
2.12.	Részleges használati melegvíz felhasználói rendszer ürités, töltés és légtelenítés	13.000
2.13.	Teljes használati melegvíz felhasználói rendszer ürités, töltés és légtelenítés	23.000
2.14.	Részleges fűtési felhasználói rendszer ürités, töltés és légtelenítés május 16-tól szeptember 14-ig	13.000
2.15.	Részleges fűtési felhasználói rendszer ürités, töltés és légtelenítés szeptember 15-től május 15-ig	25.000
2.16.	Teljes fűtési felhasználói rendszer ürités, töltés és légtelenítés május 16-tól szeptember 14-ig	19.000
2.17.	Teljes fűtési felhasználói rendszer ürités, töltés és légtelenítés szeptember 15-től május 15-ig	30.000

- **A 2.5., 2.6. és 2.7. pont szerinti szolgáltatások elsősorban a DH-Szerviz Kft.-től rendelhetők, napközben a +36-30-940-09-11 telefonszámon.**
- **Társaságunk kapacitás hiányában felhasználói rendszeren egyéb szolgáltatásokat nem végez.**
- **A 2.1. pont szerint megalapozatlan hibabejelentésnek minősül, ha a hiba kivizsgálása során munkatársaink megállapítják, hogy a hiba a felhasználói rendszer vagy a felhasználói hely nem megfelelő állapotára vezethető vissza (például, ha a helyiség hőmérsékletét érintő panaszt a radiátorszelep nem teljesen nyitott állása, vagy a nyílászárók réseinek tömítetlensége, vagy ha az alacsony használati melegvíz hőfokot a cirkulációs vezeték hiánya okozza).**
- **A 2.4. és a 2.12 - 2.17. pontok szerinti szolgáltatások estén, ha a munkavégzés célja a használati melegvíz vagy a fűtési felhasználói rendszer részleges átalakítása, úgy a munkakezdés előtt a munkát végző munkatársainknak be kell mutatni a műszaki területünk átalakításra vonatkozó írásos jóváhagyó szolgáltatói véleményét és a Felhasználói Közösség Megbízottjának írásos engedélyét is.**
- **A 2.7., 2.12.-2.13., valamint 2.15. és 2.17. pont szerinti szolgáltatások elvégzéséhez a Megrendelőnek gondoskodnia kell az érintett felhasználók előzetes kiértékeléséről, melynek tartalmaznia kell a távhőszolgáltatási szünet okát és időtartamát.**
- **Felhívjuk a figyelmet, hogy a magasabb díjjal járó teljes felhasználói rendszer üritésre, töltésre és légtelenítésre akkor kerül sor, ha a felszálló vezetékekben lévő szerelvények karbantartási hiányosságok miatt használhatatlanok. Kérjük, hívják fel az épület Felhasználói Közösség Megbízottjának figyelmét a karbantartási hiányosságok megszüntetésére.**

3. **Magánszemély/Társasház/Lakásszövetkezet/Cég esetében a szolgáltatás megrendelése és díjának kiegyenlítése az alábbiak szerint történik:**

- 3.1. Szolgáltatás megrendelés és időpont egyeztetés: a +36 52 460-460 telefonszámon vagy a Jerikó utca 23. szám alatti Szolgáltatási területen hétfőtől péntekig 8<sup>00</sup>- 15<sup>00</sup> óráig a tervezett munka megkezdése előtt minimum 2 munkanappal. A megrendelés során közölni kell a munkavégzés helyét, célját, a megrendelő nevét és telefonos elérhetőségét.
- 3.2. A Megrendelő a szolgáltatás teljesítésének igazolását a munkalap aláírásával igazolja. Cég esetében a számla kiállításától számított 8 napon belül köteles megfizetni a számla ellenértékét. Fizetés módja: átutalás. Magánszemély/Társasház/Lakásszövetkezet esetében a számla kiállításától számított 15 napon belül köteles megfizetni a számla ellenértékét. Fizetés módja: átutalás/csekk.
4. A tájékoztatóban felsorolt szolgáltatásokhoz kapcsolódó munkákat társaságunk munkatársai munkanapokon 8<sup>00</sup>- 14<sup>00</sup> óra között, előre egyeztetett 3 órás időintervallumon belüli kezdéssel végzik. Előre nem látható üzemvitelei esemény miatt Társaságunk az előre egyeztetett időpont módosításánk lehetőségét fenntartja.
5. **A felhasználói rendszeren végzett kivitelezéshez kapcsolódó töltési, légtelenítési igény bejelentése:** a +36 52 460-460 ügyeleti telefonszámunkon lehetséges. A felhasználói rendszer töltése alatt a rendszeren kivitelezést végzett vállalkozónak tömörségi ellenőrzést és hiba esetén a javítást kell végezni, melyről a Megrendelőnek kell gondoskodni.
6. **A megrendelt szolgáltatáshoz kapcsolódó egyeztetett időpontú töltés és légtelenítés időpontjáról a Felhasználói Közösség érintett tagjainak tájékoztatása, továbbá a töltő és légtelenítő szerelvényeket tartalmazó helyiségekbe való bejutás biztosítása a Megrendelő feladata.**
7. **Fűtési időszakban (szeptember 15-től - május 15-ig) a fűtési rendszer visszatöltését az ürítés napján 14 óráig meg kell kezdeni.**
8. **Hibabejelentés:** 0-24 óráig **telefonon: +36 52 460-460** (technikai okok miatt foglaltság esetén is kicsöngést jelez). A +36 52 460-460 telefonvonal tartós elérhetetlenséggel járó műszaki hibája esetén: a +36 52 413-330 telefonszámon. **Kérjük, hogy a hiba helyének és okának pontosabb behatárolása érdekében telefonon történjen a bejelentés.** Az ugyelet@dhrt.hu-ra történő bejelentés esetében az egyeztetések körülményesebbek, több időt vesznek igénybe.

9. Társaságunkkal kapcsolatosan további információk érhetők el honlapunkon a [www.dhrt.hu](http://www.dhrt.hu) és facebookon a Hőszolgáltató Zrt.- Debrecen oldalon.

Debrecen, 2022. február

Tisztelettel: Debreceni Hőszolgáltató Zrt.

