

Tájékoztató a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. felhasználói tulajdonú rendszereken végzett szolgáltatásairól és a díjfizetés módjáról

A tájékoztató érvényes 2025. május 16-tól, a szolgáltatások pénzügyi rendezése a munkalap felvételét követően számla kiállításával és utólagos fizetéssel történik.

Tisztelt Felhasználónk/Megrendelőnk!
Kérjük, olvassa el figyelmesen az alábbiakat!

1. Díjmentesen végzett szolgáltatások:

A felhasználói rendszeren (a hőközpont falsíkján kívül eső fűtési- és melegvíz-vezetéseken, szerelvényeken, fűtőtesteken):

- 1.1. a testi épséget veszélyeztető és/vagy jelentős vagyoni kárt okozó hiba esetén felhasználói rendszer kizárása és üritése,
- 1.2. a fűtésbeindítást követő 10 napon belül a felhasználói rendszer légtelenítése.

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 A kiszállási díj minden munkához külön tételként kerül kiszámlázásra	Bruttó anyag+ munkadíj (Ft)	Összesen a kiszállással együtt bruttó (Ft)
Használati melegvízes rendszeren végzett szolgáltatások megnevezése			
V1	Használati meleg víz mérőkörön plombalevétel vagy plombálás (jóváhagyott átalakításhoz kapcsolódóan)	6.800	14.000
V2	Használati melegvíz-mérő óra hollandier tömités cseréje plombálással	11.800	19.000
V3	Használati melegvíz-mérő óra cseréje a szolgáltató által biztosított vízmérővel, plombálással	18.800	26.000
V4	Használati melegvíz-szolgáltatás kikapcsolása megrendelésre plombálással	20.800	28.000
V5	Használati melegvíz-szolgáltatás visszakapcsolása felhasználó által biztosított hiteles vízmérővel és plombálással	18.800	26.000
V6	Használati melegvíz-szolgáltatás visszakapcsolása a szolgáltató által biztosított vízmérővel és plombálás	24.800	32.000
V7	Használati meleg vízzel fűtött radiátor leszerelése plombálással	22.800	30.000
V8	Használati meleg víz felhasználói rendszer ürítése, töltése és légtelenítése *	25.600	40.000

Ssz.	Felhasználói rendszeren térítés ellenében végzett szolgáltatások megnevezése A kiszállási díj minden munkához külön tételként kerül kiszámlázásra	Bruttó anyag+ munkadíj (Ft)	Összesen a kiszállással együtt bruttó (Ft)
Fűtési rendszeren végzett szolgáltatások megnevezése			
F1.	Tömszelence-csöpögés elhárítása rendszerürítés nélkül	8.800	16.000
F2.	Fűtési felhasználói rendszer ürítése, töltése és légtelenítése május 16-tól augusztus 31-ig*	10.600	25.000
F3	Fűtési felhasználói rendszer ürítése, töltése és légtelenítése szeptember 1-től május 15-ig*	70.600	85.000
F4	Táv hőszolgáltatás kikapcsolása vagy visszakapcsolása	38.000	46.000
F5	Épület légtelenítése a fűtésbeindítás utáni légtelenítést követően	22.800	30.000
Egyéb a fűtési és használati melegvízes rendszeren végzett szolgáltatások megnevezése			
S1	Szakértői díj	22.800	30.000
K1	Kiszállási díj	-	7.200

*** A V8, F2 és F3 szolgáltatás esetében a munkavégzés két alkalommal történik, a számla két kiszállási díjat tartalmaz.**

- Az 1.2. pont szerinti szolgáltatás elvégzését követően Társaságunk térítés ellenében végez az épületben részleges vagy teljes légtelenítést a F5 pont szerint. A légtelenítési költségek és a termosztatikus radiátorszelep meghibásodásainak elkerülése érdekében kérjük Felhasználóinkat, hogy a fűtés leállítását követően a termosztatikus radiátorszelepeket teljesen nyissák ki és tartsák nyitott állapotban a fűtés beindításáig.
- A V2 és V3 pont szerinti szolgáltatások elsősorban a DH-Szerviz Kft.-től rendelhetők napközben a +36-30-940-09-11-es telefonszámon.
- Társaságunk kapacitás hiányában a felhasználói rendszeren csak a táblázatban szereplő szolgáltatásokat végzi.
- A V7, V8 és a F2 - F3 pontok szerinti szolgáltatások estén, ha a munkavégzés célja a használati meleg víz 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 V7, V8, valamint F2 és F3 pont szerinti szolgáltatások elvégzéséhez a megrendelőnek gondoskodnia kell az érintett felhasználók előzetes kiértékeléséről, melynek tartalmaznia kell a távhőszolgáltatási szünet okát és

időtartamát.

- Az F4 pont szerinti díjtétel a fűtés beindításra és leállításra nem vonatkozik.
- A felhasználói rendszer vagy a felhasználói hely nem megfelelő állapotára visszavezethető hibajelentés (például, ha a helyiség hőmérsékletét érintő bejelentés a radiátorszelep nem teljesen nyitott állására, vagy a nyílászárók réseinek tömítetlenségére, vagy ha az használati meleg víz alacsony hőfokát a cirkulációs vezeték hiánya okozza) kivizsgálása esetén a K1 tétel kerül kiszámlázásra.
- Társaságunk használati melegvíz-mérő óra előtti ½”-os gömbcsapcserét nem végez, a munka elvégzése szakkivitelező által lehetséges. Pl.: DH-Szerviz Kft., elérhetőség: napközben a +36-30-940-09-11-es telefonszámon.

3. **A szolgáltatás megrendelése, számlázása és díjának kiegyenlítése az alábbiak szerint történik:**

3.1. Szolgáltatásmegrendelés és időpont-egyeztetés: a +36 52 460-460 telefonszámon vagy a Jerikó utca 23. szám alatti Szolgáltatási területen hétfőtől péntekig 8:00 és 15:00 között, a tervezett munka megkezdése előtt minimum 2 munkanappal. **A megrendelés során közölni kell a munkavégzés helyét, célját, a megrendelő nevét és telefonos elérhetőségét, valamint a felhasználói azonosító számát (számla első oldalán, a jobb oldalon, a keretben található U000000 – F00000).** A hatékonyabb és gördülékenyebb szolgáltatás megrendelése érdekében egy távhőszolgáltatási számla előkészítését javasoljuk.

3.2. A megrendelő a szolgáltatás teljesítésének igazolását a munkalap aláírásával igazolja. **A munkalap alapján kiállított számla a felhasználó/díjfizető részére kerül kiállításra és megküldésre. Tájékoztatásként közöljük, hogy meghatalmazott, illetve az átalakítás elvégzésével megbízott kivitelező részére számlát nem áll módunkban kiállítani.**

Felhasználói tulajdonú rendszereken végzett szolgáltatásról kiállított számlát csoportos beszédessel technikai okok miatt nem lehet kiegyenlíteni.

Lehetséges fizetési módok: átutalás, csekk, bankkártya (Zafir Portálon keresztül).

A felhasználó/díjfizető a számla kiállításától számított 15 napon belül köteles megfizetni a számla ellenértékét.

4. A tájékoztatóban felsorolt szolgáltatásokhoz kapcsolódó munkákat Társaságunk munkatársai munkanapokon 8:00 és 14:00 között, előre egyeztetett 3 órás időintervallumon belüli kezdéssel végzik. Előre nem látható üzemviteli esemény miatt Társaságunk az előre egyeztetett időpont módosításának 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 el kell végeznie, melyről a megrendelőnek kell gondoskodnia.

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 ürités 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 rendszer.)

A +36 52 460-460 telefonvonal tartós elérhetetlenséggel járó műszaki hibája esetén kérjük használják a **+36 52 413-330-as** telefonszámot.

A hiba pontos helyének és okának behatárolása érdekében előnyösebb, ha a bejelentés telefonon történik. Az ugyelet@dhrt.hu címre küldött e-mailek esetén az egyeztetés körülményesebb lehet, és több időt vehet igénybe.

9. Társaságunkkal kapcsolatosan további információk érhetők el a www.dhrt.hu honlapon és Facebookon, a Hőszolgáltató Zrt.- Debrecen oldalon.

Debrecen, 2025. május

Tisztelettel: Debreceni Hőszolgáltató Zrt.

