

Tisztelt Ügyfelünk!
Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt a távhőszolgáltatás aktuális híreiről.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁNK FŐBB FELADATAI:

- közüzemi szerződések megkötése, módosítása,
- számlázási adatok módosítása,
- díjjóváírás, elszámolás módosítása,
- díjhátralékok kezelése, valamint részletfizetési megállapodások megkötése,
- bankkártyás befizetés
- felhasználóváltozás bejelentése.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA ELÉRHETŐSÉGE ÜGYFÉLFOGADÁSI IDŐBEN:

+36 (23) 885 425

CÍM: 2040 Budaörs, Napsugár sétány 7.
E-MAIL CÍM: ugyfelszolgalat@veolia.com

Hétfő: 07:30-15:30, Péntek: 07:30-12:30
Szerda: 07:00-19:00

ÉJJEL NAPPAL HÍVHATÓ INGYENES MŰSZAKI HIBABEJELENTŐ TELEFONSZÁM: +36 80 180 023

A GÖRDÜLÉKENY SZÁMLARENDEZÉS ÉRDEKÉBEN ÜGYFELEINK SZÁMOS ELEKTRONIKUS FIZETÉSI MÓD KÖZÜL VÁLASZTHATNAK

- **CSOPORTOS BESZEDÉSI MEGBÍZÁS**
- **KÖLTSÉGMENTES ONLINE BANKKÁRTYÁS FIZETÉS ÉS ELEKTRONIKUS SZÁMLA IGÉNYLÉSE**
Távhőszámláit – postai sorban állás helyett – egy rövid regisztráció után a tavho.veolia.hu honlapon elérhető online ügyfélszolgálatunkon is rendezheti bankkártyával.
- **ÁTUTALÁSOS FIZETÉS**
Amennyiben Ön rendelkezik bankszámlával, átutalással is kiegyenlítheti távhőszámláit, ebben az esetben kérjük az utalás közleményében a kiegyenlíteni kívánt számla sorszámát feltüntetni

NYÁRI TEENDŐK A FŰTÉSI RENDSZEREKEN

A nyár a következő fűtési idényre való felkészülés időszaka.

A távhőszolgáltató és az épületek közötti felelősség és feladat megosztásának egyértelmű útmutatója a tulajdoni határ. Ez azt jelenti, hogy a távhőszolgáltató és a felhasználó egyaránt a tulajdonában lévő berendezésekről köteles gondoskodni, és azokat műszakilag megfelelő állapotban tartani. Ezen kötelezettségből fakadóan a távhőszolgáltató már a fűtési időszak végétől megkezdte a rendszerek felkészítését a következő télre. Hasonló feladat vár a felhasználói közösségekre is. Ellenőrizni kell az alap- és felszálló vezetékeket, a szabályozó szerelvényeket. A hibás darabokat ki kell cserélni, mert a zavartalan fűtés feltétele, hogy az épületek felhasználói tulajdonban lévő gépészeti rendszere is karbantartott, üzemkész állapotban legyen a fűtési időszak kezdetére. A betervezett karbantartásokat a május 15. és a szeptember 15. közötti időszakban kell elvégezni.



AZ ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLATRÓL

Intézzé kényelmesen, otthonról ügyeit online ügyfélszolgálati modulunkon keresztül, mely elérhető a <https://tavho.veolia.hu> weboldalunkon keresztül.

Ezen a felületen a Veolia cégcsoporthoz tartozó településeken működő távhőhálózatok külön-külön oldalt kaptak. A látogató innen léphet be saját városának távhőszolgáltatói oldalára, ahol egy rövid regisztráció után lehetőség nyílik az alábbi ügyek on-line intézésére is:

- a melegvíz-mérőóra állásának bejelentésére,
- a díjfizető változás bejelentésére,
- a számlaegyenlege megtekintésére,
- a fizetési határidőre figyelmeztető e-mail üzenet beállítására,
- költségmentes bankkártyás fizetésre,
- elektronikus számla igénylésére,
- közvetlen üzenetküldésre kollégáinknak.



Online ügyfélszolgálatunk használata regisztrációhoz kötött. Kérjük, tekintse meg a regisztráció folyamatát bemutató kisfilmünket, mely <https://tavho.veolia.hu/> weboldalon érhető el.

TÁVFŰTÖTT LAKÁSBA KÖLTÖZÖTT, MI A TEENDŐ?

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet 3. sz. mellékletének 21.1. és 21.2. pontja előírja, hogy a felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új felhasználó/díjfizető írásban kötelesek bejelenteni a bekövetkezett változástól számított 15 napon belül. Új ügyfélként online ügyfélszolgálatunkon már az első

számla megérkezése előtt igényelhet e-számlát, ehhez csupán egy egyszerűsített regisztráció elvégzése szükséges!

Változásbejelentési kötelezettség teljesítése érdekében, illetve e-számla igénylése esetén, kérjük, keresse fel a helyi ügyfélszolgálatunkat.

ÜGYFÉLELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍV

Társaságunk számára fontos, hogy a Felhasználóinktól folyamatosan visszajelzéseket kapjunk szolgáltatásunkkal kapcsolatban. Kérjük, töltsé ki három kérdésből álló ügyfélelégedettség kérdőívünket, melynek kitöltése 1-2 percet vesz igénybe.

A kitöltött kérdőívet, kérjük, hogy küldje vissza részünkre az ugyfelszolgalat@veolia.com e-mail címre, vagy postai úton a 2040 Budaörs, Szabadság út 301. címre.

Tisztelettel:
BUDAÖRSHŐ Kft.

