

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

NYÁRI TEENDŐK A FŰTÉSI RENDSZEREKEN



A nyár a következő fűtési időnyre 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 levő 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. A munkák során a távhőszolgáltató tanácsadással és műszaki támogatással is együttműködik a társasházak közös képviselőjével, hiszen például a fűtési rendszerek leürítése és feltöltése is csak a közös képviselő megrendelésére történhet.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁNK FŐBB FELADATAI:

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

Ügyfélszolgálatunk személyesen és telefonon is csak az alábbi időpontokban érhető el:

kedd: 08.00-15.00, csütörtök: 07.00-19.00

ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNK ELÉRHETŐSÉGE:

CÍM: 9500 Celldömölk, Dr. Géfin Lajos tér 10.

TELEFONSZÁM: (95) 420 186

E-MAIL: ugyfelszolgalat@veolia.com

ÉJJEL NAPPAL HÍVHATÓ INGYENES MŰSZAKI HIBABEJELENTŐ TELEFONSZÁM: (80) 201 198

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

ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT – AZ OKOS MEGOLDÁS!

Intézze távhős ügyeit egyszerűen, biztonságosan, online!

Online ügyfélszolgálatunk kényelmi funkciói:

- számlaegyenleg lekérdezés,
- értesítési adatok módosítása,
- mérőállás bejelentés,
- e-számla igénylés és letöltés,
- bankkártyás fizetés,
- Üzenetküldés (chat),
- felhasználóváltozás bejelentése.

Online ügyfélszolgálatunk használata regisztrációhoz kötött. Kérjük, tekintse meg a regisztráció folyamatát bemutató kisfilmünket, mely <https://tavho.veolia.hu/weboldal>on 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, töltsse ki három kérdésből álló ügyfélelégedettségi 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:
CELLHŐ Kft.



