

## Tisztelt Fogyasztóink, Díjfizetőink!

*Békés, boldog, gondoktól mentes 2016-os évet kívánunk minden kedves kecskeméti hőfogyasztónknak!*

Célunk ebben az évben is az, hogy megszokott, egyenletes színvonalú, megfizethető árú szolgáltatást nyújthassunk Önöknek, észrevétlenül, gyorsan kijavítsuk az esetleg előforduló műszaki hibákat, és megfelelő tájékoztatást adjunk az ügyfeleinket érintő kérdésekre.

### Megújultunk!

#### Ez évtől – munkanapokon – változott a műszaki hibafelvétel helyszíne!

Január 4-étől a műszaki hibák bejelentése és fogadása is az Akadémia krt. 4. szám alatti – a főbejáratról nyíló – ügyfélszolgálatunkon történik. Az egyablakos ügyintézés bevezetésével – az **ügyfélszolgálati nyitvatartási időben** – itt várjuk ügyfeleinket személyesen, de lehetőség van továbbra is hibabejelentésre a 76/48-18-18-as telefonon, a [dizspecser@termostar.hu](mailto:dizspecser@termostar.hu) e-mail címen, vagy a cég honlapján, a [www.termostar.hu/hibabejelento](http://www.termostar.hu/hibabejelento) oldalon

A **nyitvatartási időn kívül** továbbra is az ügyeletes diszpécser kollégák fogadják a személyes hibabejelentést (a főbejárattól 50 m-re balra, az E5-ös út felé található helyiségben).

Kollégáink mindent megtesznek annak érdekében, hogy a tájékoztatás színvonala tovább javuljon, és fokozottan ügyelnek arra, hogy a bejelentett hibák minél előbb megszűnjenek.

Hibafeltevők az alábbi esetekben várják a lakók, közös képviselők bejelentéseit:

- meghibásodásra utaló szokatlan jelenségek észlelése,
- fűtéssel, melegvízzel, fogyasztásmérőkkel kapcsolatos észrevételek,
- szerelési, légtelenítési munkák megrendelése, stb.

**MŰSZAKI HIBÁK bejelentése: a [dizspecser@termostar.hu](mailto:dizspecser@termostar.hu),  
a [www.termostar.hu/hibabejelento](http://www.termostar.hu/hibabejelento) címen,  
vagy a 76/48-18-18 telefonon is, éjjel-nappal!**

Az erre a telefonszámra érkező bejelentéseket egyedi azonosító számmal látjuk el, rögzítjük, 5 évig megőrizzük, és a fogyasztó, bejelentő kérésére rendelkezésre bocsátjuk.

A telefon foglaltsága esetén a bejelentést üzenetrögzítő fogadja, ez alapján kollégáink haladéktalanul visszahívják a telefonálót.

### Egyéb ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ügyintézés

- **Időpont egyeztetés otthonról!** Akik időpontot egyeztetnek, azokat várakozás nélkül, az általuk kért időpontban, soron kívül fogadjuk ügyfélszolgálatunkon. Ez megtehető telefonon (76/44-80-10) és elektronikus úton is a [www.termostar.hu/idopontegyeztetes](http://www.termostar.hu/idopontegyeztetes) oldalon
- **E-mailen:** [ugyfelszolgalat@termostar.hu](mailto:ugyfelszolgalat@termostar.hu) címen
- **Telefonon munkaidőben a 76/44-80-10-es és a 76/50-40-40-es telefonszámokra az alábbi ügyekben várjuk hívásaikat:**
  - adatváltozás, levelezési cím változás bejelentése,
  - melegvíz havi előlegének (részfizetésének) módosítása,
  - számlareklamáció, folyószámla egyenleg, fizetési felszólítókkal kapcsolatos egyeztetés, stb.

Az ügyintézés a megfelelő adatok egyeztetését, a telefonáló azonosítását követően történik. **Tájékoztatjuk Önöket, hogy a 76/44-80-10-es telefonszámra érkező hívásokat** – a jogszabályi előírásoknak megfelelően - **rögzítjük**. A későbbi beazonosíthatóság érdekében a beszélgetés megkezdésekor ügyintézőnk egyedi azonosító számot ad, melyről tájékoztatja a telefonálót.

- **Személyesen:** Kecskemét, Akadémia krt.4. sz. alatti ügyfélszolgálatunkon, a nyitva tartási idő alatt.

A TERMOSTAR Kft. ügyfélszolgálatával és a hibafelvétellel kapcsolatos eljárása a Fogyasztóvédelemről szóló 2013. évi CLXXXIII. törvény 3. §. előírásai szerint történik.

## Egyenlegközlő levél a 2015. évről

2016. január-február hónapban minden lakás postaládájába vagy a megadott postacímre, külön borítékban kézbesítjük az egyenlegközlő kimutatást a 2015. január 1-jétől 2015. december 31-éig terjedő időszakra.

Ez tartalmazza a havonként számlázott összegeket, a teljesített, lekönyvelt befizetéseket, az egyenleget (az esetleges tartozások, túlfizetések összegeit) és a késedelmi kamatok adatait.

**Kérjük Önöket, hogy az egyenlegközlőn szereplő adatok ellenőrzésénél vegyék figyelembe az alábbiakat:**

- **„Keltezés” oszlopban** szerepel: A számla készítésének, a befizetés könyvelésének dátuma, illetve a végrehajtással kapcsolatos költségek előírásának időpontja.
- **„Teljesítés” oszlopban** szerepel: A számlának a befizetési, teljesítési határideje, a beérkezett befizetések könyvelési dátuma (befizetés esetén a keltezés és a teljesítés oszlopban szereplő dátum megegyezik).
- **„JK” (jellegkód) oszlopban** alkalmazott rövidítések jelentése az alábbi:
  - **Szla:** Havi távhőszolgáltatási számlákat, vagy a melegvíz, illetőleg a fűtési hődíj elszámoló számlákat jelöli.
  - **BJ:** Itt szerepelnek a befizetett összegek, amelyeket postai csekken, egyéni átutalással és csoportos beszedés útján fizettek.
  - **PB:** A pénztári befizetéseket tartalmazza.
- **„Hivatkozás” oszlopban** szerepelnek: a számlaszámok, továbbá a lejárt tartozás beszédésével kapcsolatosan felmerült végrehajtási költségek előírásai (K.KAMAT= késedelmi kamat, IK=illeték, UK=ügyvédi díj, EK=egyéb költség).
- **„Tartozik” oszlopban** szerepelnek a számlák alapján fizetendő összegek.
- **„Követel” oszlop** tartalmazza a jóváíró számlákat és a teljesített, lekönyvelt befizetéseket. A postai befizetéseknél és az egyéni banki utalásoknál a fizetési megbízás azon a napon teljesül, amikor a pénz a TERMOSTAR Kft. számláján megjelenik. Célszerű tehát a befizetést egy-két nappal a számlán szereplő fizetési határidő előtt teljesíteni!

**Köszönjük, ha időben teljesítette fizetési kötelezettségeit!**

## Gyakran Ismételt Kérdések

- **Hol és milyen feltételekkel kaphatok igazolást arról, hogy nincs hátralékom, vagy ha van, mekkora összegű?**

Személyesen – ügyfélfogadási időben – az ügyfélszolgálati irodánkban kérhet igazolást a díjfizető az aktuális egyenlegéről vagy a díj rendezettségéről. A díjfizető akadályoztatása esetén meghatalmazottja is eljárhat az ügyében, két tanúval ellátott meghatalmazással, melynek formanyomtatványa honlapunkról letölthető. Kérés esetén lakcímre postázzuk az igazolást.

Személyes ügyintézéshez kérjük, hogy személyes okmányait (személyi igazolvány vagy jogosítvány, valamint lakcímkártya) minden esetben hozza magával!
- **Milyen számlaszámra utalhatom a tartozásomat?**

OTP számlaszámunk: 11732002-20324524-00000000

**Utalása esetén, kérjük, hivatkozzon a „Közlemény” rovatban, a „Felhasználó azonosító szám” T betűvel kezdődő első 5 számjegyre,** amely megtalálható a számlánk első oldalának jobb oldali bekeretezett mezőjében, vagy a harmadik oldal tetején „Vevő (Fizető) azonosító” számként, illetve az egyenlegközlőnkön!

### Ügyfélszolgálatunk:

Nyitva tartás: H-Sz: 8-15 óráig  
Cs: 8-20 óráig  
P: 8-12 óráig  
Tel.: 76/50-40-40, 76/44-80-10  
E-mail: [ugyfelszolgalat@termostar.hu](mailto:ugyfelszolgalat@termostar.hu)

### Hibabejelentés éjjel-nappal:

Tel.: 76/48-18-18  
Email: [dizspecser@termostar.hu](mailto:dizspecser@termostar.hu)  
Web: [www.termostar.hu/hibabejelento](http://www.termostar.hu/hibabejelento)

Tisztelettel: Horváth Attila s.k.  
ügyvezető igazgató