

## Tisztelt Fogyasztóink!

Fontosnak tartjuk, hogy az aktuális információkról tájékoztassuk Önöket.

Várjuk észrevételeiket, kérdéseiket, hogy milyen távhőszolgáltatással kapcsolatos témáról szeretnének részletesebb tájékoztatást kapni.

- **Ügyintézés és a távhődíjak befizetése, utalása esetén kérjük, hivatkozzanak 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.
- **Tudnivalók a csoportos beszedési megbízással kapcsolatosan:**

Lakossági folyószámláról - csoportos beszedési megbízás alapján - történő kiegyenlítésre, csak a pénzügyintézet értesítését követően, a megbízás/felhatalmazás érvényességének időpontjától kerülhet sor.

**Ha a megbízás fedezet hiány vagy egyéb ok miatt nem teljesíthető, nincs lehetőség arra, hogy a TERMOSTAR Kft. ismételten benyújtsa Felhasználó/Díjfizető folyószámláját vezető pénzügyintézetnek:**

- a nem teljesített megbízásokat (a visszautasítás okától függetlenül),
- a tárgyhót megelőző időszak számláit,
- a tárgyhót érintő korrekciós számlákat,
- a Felhasználó/Díjfizető változással összefüggő számlákat. Ilyen esetben a számla kiegyenlítéséről Felhasználónak/Díjfizetőnek, egyéb módon (például a banknak adott egyedi megbízással) kell gondoskodnia.

Lakossági folyószámláról történő kiegyenlítés feltételeit az ügyfél és a pénzügyintézet között létrejött megállapodás rögzíti. Az ilyen megbízással kapcsolatos ügyek intézése nem tartozik a Szolgáltató hatáskörébe. Felhasználónak/Díjfizetőnek észrevétel, kifogás, vagy panasz esetén közvetlenül a bankhoz kell fordulnia.

- **Biztonságuk érdekében** kérjük Ügyfeleinket, hogy ha mérőleolvasási, ellenőrzési céllal csönget be Önökhöz bárki a lakásba, a személyazonosításhoz **kérjék el a sorszámozott, fényképes igazolványt (kitűzött) és a megbízólevelet!** A fényképes kitűzőn található **76/50-40-40** telefonszámon ellenőrizhetik, hogy a személy a TERMOSTAR Kft. megbízásából végez-e munkát.

**MŰSZAKI HIBÁK bejelentése: a [diszpecser@termostar.hu](mailto:diszpecser@termostar.hu),  
a [www.termostar.hu/hibabejelento](http://www.termostar.hu/hibabejelento) címen,  
vagy a **76/48-18-18** telefonon is, a hét minden napján, **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 fogyasztóvédelem szerepe növekszik!**

A TERMOSTAR Kft. munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy a szolgáltatásainkkal kapcsolatos bejelentéseket, a számlákkal összefüggő értelmezéseket, a felülvizsgálati kérelmeket, az esetleges panaszokat megnyugtató módon rendezzék. Ha a fogyasztó az ügyfélszolgáltatótól kapott válasszal, intézkedéssel nem ért egyet, azt nem fogadja el, panaszának felülvizsgálatát kérheti a Kft. fogyasztóvédelmi referensétől vagy az ügyvezető igazgatójától.

Ha ezzel a lehetőséggel nem kíván élni, vagy a felülvizsgálat eredményét nem tartja kielégítőnek, lehetősége van jogorvoslatért a szolgáltatással kapcsolatos vitás ügy – fogyasztói jogvita – bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében az Ön lakóhelye szerint illetékes Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testülethez (6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.), továbbá a **Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály** (6000 Kecskemét, Szent István krt. 19. Tel.: + 36 76/795 710, Fax: +36 76/481-416, [fogyasztovedelem@bacs.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bacs.gov.hu) ) fordulhat.

**Fontos:** a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban a Fogyasztónak igazolnia kell, hogy az eljárás alapjául szolgáló panaszt a távhőszolgáltató felé előzetesen megtette.

**Mi is az a fogyasztóvédelmi rezsipont, és Kecskeméten hol működik?**

A fogyasztóvédelmi rezsipont feladata a villamosenergia-, földgáz-, **távhő**-, víziközműszolgáltatást és a hulladékgazdálkodást érintő területen a fogyasztók tájékoztatása a vonatkozó jogszabályi előírásokról, a fogyasztók által kezdeményezhető hatósági eljárásokról, továbbá az igénybe vehető igényérvényesítési eszközökről.

A fogyasztóvédelmi rezsipontok részletes tanácsadó tevékenységet látnak el, megvizsgálják a hozzájuk forduló fogyasztók közszolgáltatással kapcsolatos ügyeit, és amennyiben szükséges igényérvényesítési eljárás kezdeményezése, abban segítséget nyújtanak. Jogsértés hiányában is hasznos információkkal látják el az érdeklődőket. Segítséget nyújtanak a szolgáltatóval történő kapcsolatfelvételen, a szolgáltatótól érkező válaszok, számlalevelek értelmezésében, méltányossági, részletfizetési kérelmek elkészítésében.

Ezen lehetőségek elősegítik az ügyek gyorsabb, hatósági eljáráson kívüli rendezését is.

**A kecskeméti rezsipont:** a fogyasztóvédelmi hatósági irodán belül működik. Elérhetősége: **6000 Kecskemét, Szent István krt.19.**, Tel.: +36 76/795-710, Fax: +36 76/481-416, [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu), [fogyasztovedelem@bacs.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bacs.gov.hu)

A távhő és melegvíz-szolgáltatással kapcsolatban keressen bennünket e-mailen, telefonon, honlapunkon, vagy személyesen ügyfélszolgálatunkon, az **Akadémia krt. 4.** szám alatt! További információkról és jogszabályokról a [www.termostar.hu](http://www.termostar.hu) honlapunkról tájékozódhat.

**Ügyfélszolgálatunk:**

Nyitvatartás: 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**

E-mail: [diszpecser@termostar.hu](mailto:diszpecser@termostar.hu)  
Web: [www.termostar.hu/hibabejelento](http://www.termostar.hu/hibabejelento)

Tisztelettel: Horváth Attila s.k.  
ügyvezető igazgató