

## Tisztelt Fogyasztóink!

Több kérdés érkezett ügyfélszolgálatunkra az időpontfoglalással, az e-száma igényléssel kapcsolatban, ezért novemberi hírlevelünkben ezekkel a kérdésekkel is foglalkozunk. Érdeklődésüket ezúton is köszönjük!

### ➤ **Időpont egyeztetés otthonról!**

Azokat a kedves Fogyasztóinkat, akik időpontot egyeztetnek, várakozás nélkül, az általuk kért időpontban, soron kívül fogadjuk ügyfélszolgálatunkon.

Ez megtehető a **76/44-80-10 telefonszámon** és elektronikus úton is a **[www.termostar.hu/idopontegyeztetes](http://www.termostar.hu/idopontegyeztetes)** oldalunkon.

### ➤ **Tájékoztatás az elektronikus számlával (e-számla) kapcsolatosan:**

Társaságunk a fogyasztóink által jelzett igényeket, valamint az internethasználat rohamos elterjedését figyelembe véve ajánlja szíves figyelmükbe az egyre népszerűbb e-számlát.

Az e-számla előnyei:

- környezetkímélő,
- rövid kézbesítési idő,
- a korábban kézbesített e-számlák gyorsan visszakereshetők,
- a számlák nem vesznek el.

Az e-számla igényléséhez – melyet a **[www.termostar.hu](http://www.termostar.hu)** honlapunk első menüsorában talál **e-számla regisztráció** megnevezéssel – az alábbi adatokra lesz szükség: előfizető neve, felhasználó azonosító szám (mely a távhőszámla jobb oldalán lévő fehér bekeretezett rész első sorában található, a T kódot követően, a / jel utáni 6 számjegy), telefonszám, e-mail cím, jelszó.

A regisztráció során megadott e-mail címre elküldünk Önnek egy megerősítő e-mailt. Amennyiben a levél nem érkezne meg 1 órán belül, úgy kérjük, hogy vizsgálja meg a levelezőrendszere egyik (rejtett) menüsorában található SPAM könyvtárát!

Regisztrációja csak a megerősítő e-mailben található linkre kattintás után válik aktívvá, a későbbiekben bejelentkezni a regisztrációkor megadott e-mail címmel és jelszóval lehet.

A regisztrációkor megadott adatok a szolgáltatás aktiválásához szükségesek, azokat a KECSKEMÉTI TERMOSTAR Hőszolgáltató Kft. bizalmasan tárolja, harmadik személy részére át nem adja, ügyfél kapcsolattartási céllal a megadott mobilszámot és e-mail címet felhasználhatja.

### ➤ **A fogyasztóvédelem szerepe növekszik**

A TERMOSTAR Kft. munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy a szolgáltatásaikkal kapcsolatos bejelentéseket, a számlákkal összefüggő értelmezéseket, a felülvizsgálati kérelmeket, az esetleges panaszokat megnyugtató módon rendezzék. Ha a fogyasztó az ügyfélszolgálatról 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 rendezésére. Ilyen esetben a 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**hoz lehet fordulni (6000 Kecskemét, Szent István krt.19. ,Tel.: +36/76/795-710, Fax: +36 76/481-416, [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu), [fogyved\\_daf\\_kecskem@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_kecskem@nfh.hu)).

**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), [fogyved\\_daf\\_kecskem@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_kecskem@nfh.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