

Tisztelt Fogyasztóink, Díjfizetőink!

Fogyasztóink és munkatársaink egészségének megóvása érdekében kérjük, a személyes megkeresés helyett válasszák a telefonos és elektronikus ügyintézés! Tájékoztatjuk Önöket, hogy ügyfélszolgálati irodánkban a koronavírus-járvány második hullámára való tekintettel fokozott óvintézkedések vannak érvényben. Kerüljék el a várakozást! Intézzék ügyeiket kényelmesen, otthonuk biztonságából!

KÖSZÖNJÜK A KÖZÖS KÉPVISELŐK ÉS FŰTÉSI MEGBÍZOTTAK MUNKÁJÁT!

Társaságunk az idei esztendőben is elvégezte a szükséges karbantartásokat a jogszabályban meghatározott határidőre, így a kecskeméti távhőrendszer szeptember 15-e óta készen állt arra, hogy ismét meleg legyen a radiátorok a távhős otthonokban. Társaságunk – a vonatkozó törvényi előírásoknak megfelelően – szeptember 15-étől a következő év május 15-éig áll Fogyasztói rendelkezésére fűtési szolgáltatással (157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet).

A zökkenőmentes fűtésindításhoz nagy mértékben hozzájárult a Fűtési Megbízottak közreműködése. Köszönjük, hogy sokan csatlakoztak kezdeményezésünkhöz, és valamennyi lakó érdekében Közös Képviselőként, illetve Fűtési Megbízottként támogatták munkánkat! Továbbra is várjuk az újabb megbízottak jelentkezését.

A KECSKEMÉTI TERMOSTAR Hőszolgáltató Kft. a járványveszély ideje alatt kiemelt figyelmet fordít az üzembiztonság stabil fenntartását szolgáló feladatok elvégzésére. Ezért **a pandémiás időszakban a külső munkavégzések közül azokat áll módunkban teljesíteni, amelyek lakhatást akadályozó problémát szüntetnek meg.** (Pl.: radiátor lyukadás, csőtörés).

A szolgáltatás biztonságának fenntartása érdekében, kérjük Fogyasztóinkat, hogy a radiátorok cseréjét, illetve áthelyezését a fűtési szezonon kívül ütemezzék, hogy képzett szakembereink segíthessék a munkálatok megfelelő minőségben történő elvégzését. Erre május 16-a és augusztus 31-e között 3 és fél hónap áll rendelkezésre.

A távfűtött épületek fűtési rendszere a társasház/lakásszövetkezet közös tulajdona. A rendszert érintő átalakítások hatása a teljes épület fűtési rendszerére negatív kihatással lehetnek, ha azok nem szakszerűek. Közös célunk, hogy **stabil szolgáltatással járulhassunk több mint 40.000 kecskeméti fogyasztónk biztonságos hétköznapjaihoz.** Különösen igaz ez a járványveszély idején. **Kérjük, legyenek partnereink ebben! Köszönjük együttműködésüket!**

SZÁMLÁZÁSI INFORMÁCIÓK

A TERMOSTAR Kft. a 2020/2021. évi fűtési idényben, a fűtési szezon hónapjaiban (október és a következő év áprilisa között) a számlázandó fűtési hődíj-részfizetést a 2019/2020. évi fűtési idény **tényleges hőfogyasztását** alapul véve számlázza ki a lakástulajdonosoknak.

A 2020. november havi számla teljes fűtési hődíj-részfizetést tartalmaz. **Ha módosítani szeretné a fűtési hődíj részfizetés összegét, erre a következő módon van lehetősége:** az ügyfélszolgálat@termostar.hu címre küldött e-mailben, postai levélben vagy ügyfélszolgálatunkon személyesen. (Cím: Kecskemét, Akadémia krt. 4.)

KÉNYELMES MEGOLDÁS: KÉRJE TÚLFIZETÉSÉNEK ÁTVEZETÉSÉT!

Ha az elszámolásokból folyószámláján túlfizetés jelentkezik, az elszámolásokat (melegvíz, fűtési hődíj) követően, kérésére az összeget beszámítjuk a következő időszakra. Önnek nincs más dolga, mint kitölteni és visszajuttatni Társaságunkhoz a megküldött Nyilatkozatot.

A gyorsabb ügyintézés érdekében a nyilatkozat honlapunkról (www.termostar.hu) a **nyomtatványok letöltése** menü pontból elérhető, nyomtatható, és online visszaküldhető az ugyfelszolgalat@termostar.hu e-mail címre.

Azok a Fogyasztóink, akik 2020. december 31-ig kitöltve, aláírva visszaküldik Társaságunkhoz a nyilatkozatot, sorsoláson vesznek részt.

10 szerencsés Fogyasztónkat 10.000 forint értékű ajándékkal jutalmazunk!

VÁRJUK ÉRTÉKES VÉLEMÉNYÉT! - ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG FELMÉRÉS

Számlánk mellett a borítékban – évtizedes hagyományainkhoz híven – megküldjük az **Ügyfél-elégedettség felmérését szolgáló kérdőívünket**, amely a www.termostar.hu honlapunkon is megtalálható!

Számunkra fontos az Önök véleménye! Ezért arra kérjük Fogyasztóinkat, legyenek segítségünkre néhány kérdés megválaszolásával, hogy szolgáltatásunk minőségét tovább tudjuk javítani! Köszönjük megtisztelő bizalmát, amellyel támogatja szolgáltatásunk színvonalának további emelését!

Azok a Fogyasztóink, akik 2020. november 30-ig kitöltve, aláírva visszaküldik Társaságunkhoz az ügyfél-elégedettségi felmérésünket, sorsoláson vesznek részt.

FELHÍVÁS A BANKI UTALÁSSAL TÖRTÉNŐ SZÁMLA KIEGYENLÍTÉS AZONOSÍTÁSÁHOZ

Kérjük, banki utalással történő számlabefizetésekor a Közlemény rovatban minden esetben tüntessék fel **a felhasználó nevét, utalandó számla sorszámát**, valamint a **felhasználó azonosító számát**, amely a számla jobb oldalán található, a bekeretezett résznél. Az azonosító szám T betűvel kezdődik, amelyet 5 számjegy követ.

FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEZETEK ÉS FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEK ELÉRHETŐSÉGEI

A TERMOSTAR Kft. munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy a szolgáltatással, illetve a számlákkal kapcsolatos esetleges észrevételeket a lehető leggyorsabban, Fogyasztóink számára is megnyugtató módon rendezzék.

Amennyiben Fogyasztónk az ügyfélszolgálattól kapott válasszal, intézkedéssel nem ért egyet, azt nem fogadja el, észrevételének felülvizsgálatát kérheti a Kft. fogyasztóvédelmi referensétől vagy ügyvezető igazgatójától.

Ha a felülvizsgálati lehetőséggel nem kíván élni, vagy annak eredményét nem tartja kielégítőnek, lehetősége van jogorvoslatért a szolgáltatással kapcsolatos vitás ügy – fogyasztói jogvita – bírósági eljáráson kívüli rendezésére. Ilyen esetben az alábbi hivatalokhoz lehet fordulni:

- **Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület**

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Levelezési cím: Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
6001 Kecskemét, Pf.: 228.

Telefon: 76/501-525, 76/501-532

E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu, Honlap: bacsbekeltetes.hu

- **Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály**

6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.

Telefon: 76 / 795 710

E-mail cím: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu, Hivatali Kapu: KMETFOGY

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

Amennyiben, további kérdése merülne fel, ügyfélszolgálati munkatársaink készséggel állnak rendelkezésre. Kérjük, hogy a szolgáltatásunkkal kapcsolatos aktuális információkról tájékozódjon honlapunkon: www.termostar.hu.

Ügyfélszolgálatunk levelezési címe: **Kecskemét 6000, Akadémia krt. 4.** A szolgáltatásunkhoz kapcsolódó jogszabályok a www.termostar.hu honlapon megtalálhatók.

Tisztelettel: Horváth Attila s. k. ügyvezető igazgató