

TÁJÉKOZTATÓ

Az online ügyfélszolgálat regisztrációjáról, funkcióiról

Regisztráció menete:

1. Adja meg saját adatait, mellyel a jövőben a felületre belép:

- **Név:** A regisztráló személy nevét kérjük megadni, a karakterszámnak 3 és 30 között kell lennie.
- **E-mail cím:** A regisztráló e-mail címe, mely egyben a regisztráció azonosítója. Ide küldjük a belépéshez szükséges aktiválási linket, a későbbiekben ezzel tud bejelentkezni a felületre, illetve internetes ügyfélszolgálatunk erre a megadott e-mail címre küldi az értesítéseket.
- **Jelszó:** Melynek legalább 8 karakternek kell lennie és tartalmaznia kell legalább egy: kisbetűt, nagybetűt és számot.
- **Telefonszám:** Szükség esetén ezen a számon fogjuk keresni, nem kötelezően kitöltendő.

2. Válasszon profilt:

- **Ügyfél profil:** Amennyiben Ön a Fővárosi Vízművek Zrt szolgáltatási területén felhasználóként számlázásban lévő mérővel rendelkezik, ezen a profilon érdemes regisztrálnia.
- **Közös képviselő:** Amennyiben Ön a Fővárosi Vízművek Zrt. rendszerében közös képviselőként szerepel a nyilvántartásban, akkor közös képviselőként is tud regisztrálni az Üzleti partner szám megadásával.

3. Adja meg az azonosításához szükséges adatokat:

Ügyfél profil esetén:

Mindkét adatot megtalálja vízdíjszámlája második, illetve harmadik oldalán.

- **Készülék hely azonosító számot:** A vízdíjszámla tájékoztató adatai között szereplő készülék hely kódját kérjük megadni. Amennyiben több mérővel rendelkezik, elegendő egy azonosító megadása.
- **Gyári szám:** A korábban megadott készülék hely kódhoz tartozó gyári számot kell megadnia. A gyári számot a számlán kiírttal megegyező módon kérjük megadni.

Közös képviselő profil esetén:

- **Üzleti partner szám:** Abban az esetben szükséges megadni, ha közös képviselőként kíván regisztrálni. Üzleti partnerszámot megtalálja a lejárt hitelességű mellékmérőkről szóló levélben, illetve kérésére ügyfélszolgálati elérhetőségeinken megadjuk Önnek.
- **Folyószámla azonosító:** A számla második oldalán található Szerződéses folyószámla azonosítót kérjük megadni.

4. Erősítse meg a regisztrációt a megadott e-mail címre megküldött levélben lévő linkre kattintva.

Az online ügyfélszolgálaton az alábbi funkciók érhetőek el:

Regisztráció nélkül

A szükséges adatok megadása mellett. (a vízdíjszámlán található adatok és az ügyfél saját személyes adatai (e-mailcím; telefonszám) segítségével.

- Mérőállás rögzítése (számlán szereplő két adat segítségével)
- Vegye fel velünk a kapcsolatot - Név, e-mailcím, telefonszám és a számlán szereplő két adat megadása mellett általános ügyintézés indítására
- Gyakran előforduló kérdésekkel kapcsolatos információk megtekintésére (GYIK)
- Személyes ügyfélszolgálatra időpont egyeztetés
- Elvi nyilatkozat igénylés

- Átírás kezdeményezése
- Vízplusz kártya igénylése

Regisztrációt követően

Az online ügyfélszolgálaton **regisztrált felhasználóink** a szolgáltatással kapcsolatos információkat –közös képviselői profil esetén a kezelésbe tartozó házak felhasználói adatait is beleértve – tudják lekérdezni, közölni, illetve adatmódosítást kezdeményezni az alábbiak szerint:

- Személyes és szerződéses adatok megtekintése, módosításának kezdeményezése
- Levelezési / számlázási stb. cím változás bejelentésére

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy Üzletszabályzatunk értelmében a korábban megadott elérhetőségek (telefonszám, e-mail cím, levelezési cím) változása, megszűnése esetén a fogyasztónak bejelentési kötelezettsége van, amit a fenti elérhetőségeken jelenthet be.

- Átírás kezdeményezésére
- Leolvasási adatok megtekintésére: (korábbi mérőállások megjelenítése, letöltése, diktálási időszakok lekérdezése)
- Társaságunk által kiállított számlák esetén a számlázási adatok megtekintésére:
 - Aktuális egyenleg lekérdezése, tartozásigazolás kérése
 - Vevői folyószámla kivonat megtekintése (ki – és befizetések megjelenítése)
 - Számlamásolatok (tájékoztatói célú számlaképek) megtekintése, elektronikus számla megjelenítése
 - Hiteles (eredetivel egyező) papír alapú számlamásolatok postai úton történő megküldésének igénylése
 - Csekk igénylése
 - Számlázási adatok módosítására (számlázandó átlagos részérték megadás, bankszámlaszám/ fizetési mód beállítás (elektronikus, csekkes, átutalásos))
- Időpont egyeztetés mérőcserére
- Időpont egyeztetés a személyes ügyfélszolgálatra
- Mellékmérős lista kérése (a bekötési mérőhöz rendelt mellékmérők felhasználói adatainak megjelenítése, letöltése)
- Egyéb kapcsolatfelvétel keretein belül általános ügyintézés indítására
- Folyamatban lévő online felületen felvett ügyeinek megtekintésére
- Gyakran előforduló kérdésekkel kapcsolatos információk megtekintésére
- Elvi nyilatkozat igénylése
- Vízplusz kártya igénylés
- Használatba vételi engedély igénylése
- Locsolási kedvezmény igénybejelentés
- Lakás mellékmérő üzembe helyezés, plomba pótlás
- Adatkezelési nyilatkozatok megadása/ módosítása

Bízunk benne, hogy hasznosnak és könnyen kezelhetőnek találja online ügyfélszolgálatunkat.

Fővárosi Vízművek Zrt.

Készülék hely és gyári szám adatok találhatósága a számlán

- Számla 2. oldalának alja:

Tájékoztató adatok

*A rezsicsökkentés a fogyasztókat a 2013. január 31-én hatályos árképzés szerinti bruttó tartalmazza.

Fogyasztás megállapításának módja:

Gyári szám	Készülék hely	Leolvasás módja
1620490217	1111875	Részérték

Következő mérőleolvasás vagy díjtérítés időpontja:

Gyári szám	Készülék hely	Következő leolvasás	Következő diktálás
1620490217	1111875	2018.07.26 - 2018.08.09.	2018.04.03 - 2018.04.11.

- Számla 3. oldala:

VÍZMÉRŐK TÁJÉKOZTATÓ ADATAI

Sz:

Mérő gyári száma	Készülék hely azonosítója	Mérő lejárati éve	VIPAK azonosító sorszáma
1620490217	1111875	2024	30000373788