

## TÁJÉKOZTATÓ

### Az online ügyfélszolgálat regisztrációjáról, funkcióiról

**Online ügyfélszolgálatunkra regisztrálhat már ügyfélkapun keresztül is!**

#### Ügyfélkapus regisztráció feltétele:

- Ön legyen az a természetes személy, aki a felhasználó, vízdíjfizető.
- Személyes adatai pontosan legyenek rögzítve a rendszerünkben.

#### Ügyfélkapus regisztráció menete:

- Nyomja meg az **Ügyfélkapu regisztráció** gombot.
- Az ügyfélkapu felületén adja meg az **ügyfélkapus felhasználónevét és jelszavát**.
- Az Online ügyfélszolgálat felületén adja meg az **e-mail címét, telefonszámát, és a készülékhely azonosító számot**, melynek Ön a felhasználója.
- Amennyiben a megadott készülékhely azonosító számhoz tartozó felhasználó adatai a rendszerünkben azonos az ügyfélkaputól kaptával, a **regisztrációja sikeres lesz**. Ebben az esetben a megadott e-mail címre levelet küldünk, melyben található linkre kattintva tudja véglegesíteni a regisztrációját.
- Sikeres regisztrációt követően a jövőben az ügyfélkapus felhasználónévvel és jelszavával tud a felületre belépni.

#### Sima regisztráció menete:

##### 1. A regisztrációhoz 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 a ház ügyeiben eljárva közös képviselőként is tud regisztrálni az Üzleti partner szám és a számlán szereplő folyószámla azonosító megadásával.

##### 3. Adja meg az azonosításához szükséges adatokat:

###### Ügyfél profil esetén:

Mindkét adatot megtalálja vízdíjszámlája második, illetve harmadik oldalán.

- **Készülékhely azonosító számot:** A vízdíjszámla tájékoztató adatai között szereplő készülékhely kódot kérjük megadni. Amennyiben több mérővel rendelkezik, elegendő egy azonosító megadása.
- **Gyári szám:** A korábban megadott készülékhely kódhoz tartozó gyári számot kell megadnia. A gyári számot a számlán kiírttal megegyező módon kérjük megadni.
- Magányszemélyek esetében a **születési idő, társasház esetében a folyószámla azonosító** megadásával ellenőrizzük előzetesen a regisztrációhoz jogosultságot.

###### 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 a 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 (Üzletszabályzatunk szerint a telefonszám, e-mail cím, levelezési cím változása, megszűnése esetén a fogyasztónak bejelentési kötelezettsége van)
- Adatkezelési nyilatkozatok megadására/ módosítására
- Leolvasási adatok megtekintésére: (korábbi mérőállások megjelenítése, letöltése, diktálási időszakok lekérdezése, fogyasztási diagram megtekintése)
- A Vegye fel velünk a kapcsolatot menüpontban **ügyintézés indítására**, dokumentum csatolásra
- Online felületen felvett ügyeinek megtekintésére, hiánypótlásra.
- Időpont egyeztetés **Lakás mellékmérő cserére, üzembe helyezésre és plomba pótlására**
- Vízplusz kártya igénylésre
- Vízálló védelem biztosítás igénylésre
- Elvi nyilatkozat igénylésére
- Használatba vételi engedély igénylésre
- Vízhordási engedély kérése
- Locsolási kedvezmény igénybejelentésre
- Fogyasztás kimutatás kérése
- Társaságunk által kiállított számlák esetén a számlázási adatok megtekintésére:
  - Aktuális egyenleg lekérdezése, tartozásigazolás kérése
  - Nyitott számlái kiegyenlítésére bankkártyás fizetéssel, illetve banki átutalás adatainak lekérdezésére.
  - Vevői folyószámla kivonat megtekintése (ki – és befizetések megjelenítése)
  - Számlamásolatok (tájékoztatási 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))
- Ütemezett munkáinak (üzembe helyezés, mérőcserére) időpont módosítására
- Mellékmérős lista kérésére (a bekötési mérőhöz rendelt mellékmérők felhasználói adatainak megjelenítésére, letöltésére)
- Gyakran előforduló kérdésekkel kapcsolatos információk megtekintésére
- Átírás kezdeményezésére
- Időpont egyeztetés a személyes ügyfélszolgálatra

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

Fővárosi Vízművek Zrt.

## Készülék hely és gyári szám adatok találhatósága a számlán

- **Számla 3. oldala:**

Sz:

### VÍZMÉRŐK TÁJÉKOZTATÓ ADATAI

Mérőgyári száma	Készülék hely azonosítója	Mérő lejárati éve	VIPAK azonosító sorszáma
1620466917	1111875	2024	30000373788