

TÁJÉKOZTATÓ

Az online ügyfélszolgálat regisztrációjáról és regisztrálva elérhető funkcióiról

Online ügyfélszolgálatunkra regisztrálhat ügyfélkapun keresztül, vagy anélkül is.

1. 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 számla 3. oldalán, a tájékoztató részben található **készülék hely azonosító számot**, melynek Ön a felhasználója.

VÍZMÉRŐK TÁJÉKOZTATÓ ADATAI

Mérőgyári száma	Készülék hely azonosítója	Mérő lejárat éve	VIPAK azonosító sorszáma
1234567	9988776	2024	134567899

- Amennyiben a megadott készülék hely azonosító számhoz tartozó felhasználó adatai a rendszerünkben azonos az ügyfélkaputól kaptattal, a **regisztrációja sikeres lesz**. Ebben az esetben a megadott e-mail címre levelet küldünk, melyben található linke kattintva tudja véglegesíteni a regisztrációját.
- Sikeres regisztrációt követően a jövőben az ügyfélkapus felhasználónévvel és jelszavával tud a felületre belépni.

2. Online regisztráció:

A regisztráció három lépésben történik, ahol az alábbi adatokat szükséges megadni:

a) Regisztrációs adatok megadása, 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.

b) Profil választása

- **Ügyfél profil:** Amennyiben Ön a Fővárosi Vízművek Zrt szolgáltatási területén felhasználóként számlázásban lévő mérővel rendelkezik, ezen a profilon érdemes regisztrálnia. Társasházi főmérő esetén ügyfél profilt nem fogadunk el, kizárólag közös képviselőt.
- **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. Amennyiben még nem bejelentett közös képviselő, akkor a bejelentést megteheti az ÚJ SZERZŐDÉS, IGÉNYBEJELENTÉS / Közös képviselő változás menüpontban.
- **Ügyfél - mérő nélkül:** Amennyiben Ön nem rendelkezik vízmérővel, a Fővárosi Vízművek Zrt szolgáltatási területén, de társaságunktól rendelt szolgáltatást, vagy kapott számlát.

c) Azonosításhoz szükséges adatok megadása:

Ügyfél profil esetén:

Mindkét adatot megtalálja vízdíjszámlája második, illetve harmadik oldalán.

- **Készülék helyi azonosító számot:** A fentiek szerint a vízdíjszámla 3. oldalán a tájékoztató adatok között szereplő készülék helyi kódját kérjük megadni. Amennyiben több mérővel rendelkezik, elegendő egy azonosító megadása.
- **Gyári szám:** A korábban megadott készülék helyi kódhoz tartozó gyári számot kell megadnia. A gyári számot a számlán kiírttal megegyező módon kérjük megadni.
- Magányszemélyek esetében a **születési dátum, szervezetek esetében a folyószámla azonosító** megadásával ellenőrizzük előzetesen a regisztrációhoz jogosultságot.

Ügyfél - mérő nélkül profil esetén:

- **Üzleti partner szám:** Az Üzleti partnerszámot megtalálja nem vízdíjról kiállított számla esetén, a baloldalon a név felett.
- **Folyószámla azonosító:** A nem vízdíjról kiállított számla esetén, a baloldalon a név felett található Szerződéses folyószámla azonosítót kérjük megadni

Közös képviselő profil esetén:

- **Üzleti partner szám:** 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.

Amennyiben az adatok megfelelően kitöltésre kerültek, kérjük, figyelmesen **olvassa el az adatvédelmi tájékoztatónkat**, és amennyiben elfogadja, **a jelölőnégyzetet kipipálva tud továbblépni.**

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

Ezt követően a megadott e-mail címre megküldjük **az első bejelentkezéshez szükséges aktiváló linket, melyet 72 órán belül szíveskedjen aktiválni.**

Amennyiben az első bejelentkezés nem történik meg 72 órán belül, regisztrációját töröljük.

4. Előregisztráció a Fővárosi Vízművek Zrt által:

Társaságunk az egyszerűbb gyorsabb regisztráció érdekében előregisztrációt végez, ha Ön

- korábbi ügyintézés során hozzájárulását adta, hogy a szolgáltatással kapcsolatban a megadott e-mailcímén felvegyük önnel a kapcsolatot,
- az online ügyfélszolgálaton regisztráció nélkül kezdeményez ügyintézés, az azonosításra és az előregisztrációra alkalmas adatokat megadja

Ez esetben nincs más teendője, mint a kapott e-mailben lévő linkre kattintva a kért jogosultságot ellenőrző adat megadásával (magányszemélyek esetében a születési idő, társasház esetében a folyószámla azonosító) megerősítenie a regisztrációs igényt.

Amennyiben az első bejelentkezés nem történik meg 30 napon belül, előregisztrációját töröljük.

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

Fővárosi Vízművek Zrt.