



TISZTELT FELHASZNÁLÓINK!

Figyelemmel a koronavírus magyarországi terjedésével összefüggésben hirdetett rendkívüli veszélyhelyzetre, **felhívjuk Tisztelt Felhasználóink figyelmét, hogy a személyes érintkezések mellőzése érdekében, a víziközmű-szolgáltatási számlájuk ellenértékét a postán, csekken történő befizetés mellett az alábbi alternatív módokon is kiegyenlíthetik.**

A későbbi kellemetlenségek elkerülése érdekében kérjük, hogy a befizetésekről a számlán szereplő határidőig mindenképp szíveskedjenek gondoskodni.

Mobiltelefonon keresztüli csekkbefizetés

A Magyar Posta iCsekk mobilalkalmazásán keresztül elég a telefontal leolvasni a csekken található QR-kódot, majd bankkártyás fizetéssel máris rendezhető a számla. Bankkártyás vásárlásnak minősül, így költségmentes.

Befizetés internetbankon keresztül

A sárga csekk akár internetbankon keresztül is befizethető. Fontos a közlemény mező kitöltése, melybe a számla sorszámát (a számla első oldalán a jobb felső sarokban található 7-tel kezdődő 10 jegyű számsor), és a Felhasználó azonosító számát (a számla első oldalán, jobb oldali bekeretezett részben található 3-al kezdődő 8 jegyű számsor) mindenképpen meg kell adni. A tranzakciónak lehet költsége.

Befizetés átutalással – akár internetbankon keresztül

Egyedi átutalással is teljesíthetők a befizetések a fentiekben megjelölt azonosítók közleményben történő feltüntetésével. Mivel banki átutalásról van szó, ennek lehet költsége.

Befizetés csekk automatán keresztül

A Magyar Posta csekk automatáiban is befizethető a készpénzátutalási megbízás. Amennyiben bankkártyával történik a befizetés, úgy a csekk eredeti formájában kerül visszaadásra az automata által, a befizetést magát pedig egy nyomtatott bizonylat igazolja. A tranzakció nem jár költséggel.

QR-kódos csekkbefizetés a Simple alkalmazáson keresztül

Három kattintással és a QR-kód leolvasásával kb. 10 másodperc alatt befizethető a csekk a Simple-ben eltárolt bankkártyával. A csekkfizetés átutalásnak minősül, mely költséggel járhat.

QR-kódos csekkbefizetés az Ön bankjának mobilalkalmazásán keresztül

Egyes bankok mobilalkalmazása a csekk-beolvasásával, QR-kód leolvasásával biztosítja a készpénzátutalási megbízás teljesítését.

Banki ATM automatán keresztül

A szolgáltatás segítségével gyorsan, sorban állás nélkül, a nap 24 órájában és hétvégén is végezhet befizetést bankszámlájáról az ATM-en keresztül.

*Minden csekkben
jelen vagyunk*



TISZTELT FELHASZNÁLÓINK!

Ezúton nyújtunk tájékoztatást arról, hogy a koronavírus-járványra való tekintettel, a fertőzésveszély kockázatának csökkentése érdekében, az Önök és a Munkavállalóink védelmében 2020. március 18-tól határozatlan időtartamra bezárjuk a Társaság személyes ügyfélszolgálati irodáit, ügyfélszolgálati fiókirodáit és információs pontjait.

Társaságunk korábbi fejlesztésekkel ügyfélbarát ügyintézési módokat alakított ki. Felhasználóink a kihirdetett veszélyhelyzet fennállásáig a személyes megkeresés helyett az alábbi, kényelmes és gyors ügyintézési lehetőségek segítségével tudják az ügyeiket intézni. Az ügyfélszolgálati irodák majdani megnyitásáról a www.ervzrt.hu honlapunkon tájékoztatjuk Felhasználóinkat.

TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Telefonos ügyfélszolgálatunkat a **06-80/22-42-42** ingyenesen hívható telefonszámon érhetik el Felhasználóink. A menürendszer magában foglalja a **hibabejelentést**, a **panaszkezelést**, valamint a **szolgáltatással és a műszaki ügyekkel kapcsolatos ügyintézési lehetőségeket** is. Automata menüpontjaink segítségével, ügyintézői közreműködés nélkül, lehetőség van **mérőállás bejelentésére és folyószámla-egyenleg lekérdezésére.**

ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÉS MOBIL APPLIKÁCIÓ

Online ügyfélszolgálati felületünk a www.vizcenter.hu weboldalon érhető el, mobil applikációnk letölthető az App Store-ból és a Play Áruházból.

Regisztrált ügyfeleink belépést követően újabb azonosítók megadása nélkül **diktálhatnak mérőállást**, ami tovább rövidíti az ügyintézéshez szükséges időt. Elérhetővé válik a **számlák megtekintése és letöltése** pdf formátumban. Kizárólag regisztrált ügyfeleink számára elérhetővé tettük azt, hogy a részben kiegyenlített **számlák** még ki nem fizetett, fennmaradó összegét is **kiegyenlíthetik online bankkártyás fizetési móddal.**

ONLINE BANKKÁRTYÁS FIZETÉS

Sorban állás nélkül, otthonából vagy útközben egyenlítheti ki számláit. Regisztrált ügyfeleink virtuális ügyfélkapcsolati felületen tekinthetik meg és fizethetik be számláikat az OTP SimplePay alkalmazáson keresztül. A funkció mind az online ügyfélszolgálati felületen, mind a mobil applikáción elérhető, biztonságos és ügyfélbarát számlakiegyenlítési lehetőséget teremt Felhasználóink számára.

DOKUMENTUMOK BEKÜLDÉSE POSTAI ÚTON VAGY E-MAILBEN

Kitöltött nyomtatványainkat – mellékleteivel együtt – megküldhetik számunkra postai úton az ÉRV. Zrt. 3701 Kazincbarcika, Pf. 117. címre, vagy e-mailben az ugyfelszolgalat@ervzrt.hu elektronikus levélcímre.

JÓ EGÉSZSÉGET KÍVÁNUNK ÉS KÖSZÖNJÜK FELHASZNÁLÓINK SZÍVES EGYÜTTMŰKÖDÉSÉT!

TISZTELETTEL: ÉRV. ZRT.

*Minden esetben
jelen vagyunk*



TISZTELT FELHASZNÁLÓINK!

Ezúton nyújtunk tájékoztatást arról, hogy a koronavírus-járványra való tekintettel, a fertőzésveszély kockázatának csökkentése érdekében, az Önök és a Munkavállalóink védelmében 2020. március 18-tól határozatlan időtartamra Társaságunk az alábbi intézkedéseket hozta:

VÍZMÉRŐK LEOLVASÁSA

Társaságunk a vízmérők leolvasását előre nem látható ideig szünetelteti.

Tájékoztatjuk, hogy **Felhasználóink részére továbbra is lehetőséget biztosítunk a vízmérőállás bejelentésére** az ingyenesen hívható telefonszámunkon (06-80/22-42-42), online ügyintézési felületeinken (www.vizcenter.hu weboldalon vagy a Vizcenter mobilapplikációban), vagy e-mailben az ugyfelszolgalat@ervzrt.hu címen.

A mérőállás bejelentésére (diktálásra) vonatkozó időszak a közüzemi szolgáltatási számla 3. oldalán van feltüntetve.

Tájékoztatjuk, hogy mérőállás-bejelentés hiányában, illetve a határidő után beérkezett mérőállás-kozlése esetén, a fogyasztást a számlázott mérőállást megelőző 365 nap fogyasztásának átlagos mennyisége alapján, becsléssel állapítjuk meg. Lehetőség van ugyanakkor periódusfogyasztás rögzítésére a felhasználói jelzések alapján.

VÍZMÉRŐCSERE, ÉS -PLOMBÁLÁS

Társaságunk felfüggeszti a bekötési vízmérők és mellékvízmérők cseréjének, továbbá plombálásának végrehajtását.

Ez az intézkedés érinti a már előzetesen kiközölt, illetve egyeztetett időpontokat is.

A már leegyeztetett időpontok pótlása tekintetében a későbbiek folyamán egyeztetünk Felhasználóinkkal.

EGYES HELYSZÍNI KIVIZSGÁLÁSOK

Társaságunk átmenetileg felfüggeszt egyes helyszíni kivizsgálási tevékenységeket.

Ez az intézkedés érinti a már előzetesen kiközölt, illetve egyeztetett időpontokat is.

A már leegyeztetett időpontok pótlása tekintetében a későbbiek folyamán egyeztetünk Felhasználóinkkal.

**KÉRJÜK FELHASZNÁLÓINK
SZÍVES MEGÉRTÉSÉT ÉS EGYÜTTMŰKÖDÉSÉT!**

TISZTELETTEL: ÉRV. ZRT.

*Minden esetben
jelen vagyunk*