**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 telefonnal 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 mobilapplikációja 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.

**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***](http://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 **hibabejelentés**t, a **panaszkezelés**t, valamint **a szolgáltatással és a műszaki ügyekkel kapcsolatos ügyintézési lehetőségek**et is. Automata menüpontjaink segítségével, ügyintézői közreműködés nélkül, lehetőség van **mérőállás bejelentés**ére és **folyószámla-egyenleg lekérdezés**ére.

**ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÉS MOBIL APPLIKÁCIÓ**

Online ügyfélszolgálati felületünk a [www.vizcenter.hu](http://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](mailto:ugyfelszolgalat@ervzrt.hu) elektronikus levélcímre.

**JÓ EGÉSZSÉGET KÍVÁNUNK ÉS KÖSZÖNJÜK FELHASZNÁLÓINK SZÍVES EGYÜTTMŰKÖDÉSÉT!**

**TISZTELETTEL: ÉRV. ZRT.**