

**FŐVÁROSI GÁZMŰVEK
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

**FÖLDGÁZ KERESKEDELMI
ÜZLETSZABÁLYZAT**

2012. szeptember 10.

TARTALOMJEGYZÉK

1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS ÉRVÉNYESSÉGI KÖRE, FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK, A FŐGÁZ ZRT.-RE VONATKOZÓ ADATOK	4
1.1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS ÉRVÉNYESSÉGI KÖRE.....	4
1.2. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK	5
1.3. A FŐGÁZ ZRT.-RE VONATKOZÓ LEGFONTOSABB ADATOK	6
2. A FŐGÁZ ZRT. MINT FÖLDGÁZ KERESKEDŐ ÁLTAL VÉGZETT TEVÉKENYSÉG ÉS A NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK BEMUTATÁSA, A FŐGÁZ ZRT. ÁLTAL ELLÁTOTT FELHASZNÁLÓI CSOPORTOK FELSOROLÁSA	6
3. A KÜLSŐ KÖRNYEZETTEL, FELÜGYELETI SZERVEKKEL, FELHASZNÁLÓKKAL ÉS RENDSZERÜZEMELTETŐKKEL VALÓ KAPCSOLAT	8
3.1. A FELETTES SZERVEKKEL VALÓ KAPCSOLAT, A FELETTES SZERVEK FELHASZNÁLÓK RÉSZÉRE BIZTOSÍTOTT FELADATAI	8
3.2. A VEVŐKKEL VALÓ KAPCSOLATTARTÁS SZERVEZETE ÉS MŰKÖDÉSE	9
3.3. A FELHASZNÁLÓK RÉSZÉRE RENDSZERESEN NYÚJTOTT ÉS A SZERZŐDÉS ALAPJÁN NYÚJTHATÓ INFORMÁCIÓK	10
3.4. A RENDSZERÜZMELTETŐKKEL VALÓ KAPCSOLAT	11
4. ÁLTALÁNOS FÖLDGÁZELLÁTÁS-BIZTONSÁGI, ADATVÉDELMI ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI ELŐÍRÁSOK	12
4.1. A VEVŐK BIZTONSÁGOS ELLÁTÁSÁRA VONATKOZÓ GARANCIÁK ÉS AZ ELLÁTÁST BIZTOSÍTÓ RENDELKEZÉSEK	12
4.2. AZ ADATVÉDELMEKRE VONATKOZÓ BIZTOSÍTÉKOK	13
4.3. A KÖRNYEZETVÉDELMI ELŐÍRÁSOK ÉS AZ ELŐÍRÁST BIZTOSÍTÓ RENDELKEZÉSEK	16
5. A FÖLDGÁZ KERESKEDELMI SZOLGÁLTATÁSOK ÉS A FORGALMAZOTT FÖLDGÁZ MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI	16
5.1. A FÖLDGÁZ KERESKEDELMI TEVÉKENYSÉG KERESKEDŐ ÁLTAL BIZTOSÍTOTT MINŐSÉGI JELLEMZŐI.....	16
5.2. A FORGALMAZOTT GÁZ MINŐSÉGI ELŐÍRÁSAI.....	17
5.3. A GÁZMINŐSÉG ELLENŐRZÉSÉNEK ELJÁRÁSRENDEJE.....	17
6. A FELHASZNÁLÓI IGÉNY KIELÉGÍTÉSÉNEK MÓDJAI ÉS RÉSZLETES SZABÁLYAI, VALAMINT A VEVŐNÉL TÖRTÉNT VÁLTOZÁSOK BEJELENTÉSÉNEK SZABÁLYAI.....	18
6.1. AZ IGÉNYBEJELENTŐ RÉSZÉRE TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁS RENDEJE ÉS SZABÁLYAI	18
6.2. AZ IGÉNYLŐTŐL KÉRT ADATOK, DOKUMENTUMOK FELSOROLÁSA ÉS A BENYÚJTÁS MÓDJA	19
6.3. AZ INTERNETES VAGY PAPÍR ALAPÚ FÖLDGÁZ KERESKEDELMI SZERZŐDÉSEK SAJÁTOSságAI	20
6.4. A FELHASZNÁLÓNÁL TÖRTÉNT VÁLTOZÁS ESETÉN ALKALMAZOTT ELJÁRÁS (ÁTÍRÁS)	21
7. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK.....	23
7.1. A SZERZŐDÉSEK ÁLTALÁNOS HATÁLYA	23
7.2. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	23
7.3. A KERESKEDŐ KAPACITÁS LEKÖTÉSSEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEI ÉS JOGAI, A KERESKEDŐ KÖTELEZETTSÉGVÁLLALÁSA AZ ÁTRUHÁZOTT KAPACITÁS VISSZAADÁSÁRA	26
7.4. EGYEDI FELTÉTELEK KEZELÉSE	26
7.5. AZ ÁRALKALMAZÁSI FELTÉTELEK, ÁRAK MEGHATÁROZÁSA, AZ ÁRAK MEGVÁLTOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI, ÁRVÁLTOZÁS ESETÉN ALKALMAZANDÓ ELJÁRÁS	27
7.6. AZ ÜZEMZAVAR, KORLÁTOZÁS ÉS SZÜNETELTETÉS ESETÉN ALKALMAZANDÓ SZABÁLYOK.....	27
7.7. A SZERZŐDŐ PARTNERREL SZEMBEN TÁMASZTOTT KÖVETELMÉNYEK, VÁLASZTHATÓ PÉNZÜGYI GARANCIÁK RÉSZLETES BEMUTATÁSA 20 M ³ /ÓRA FELETTI VEVŐK ESETÉBEN	27
7.8. MENNYISÉGI ELSZÁMOLÁSI ÉS FIZETÉSI ELŐÍRÁSOK.....	29
7.8.1. A mérés és az elszámolás során alkalmazott számítások.....	30
7.8.2. Az elszámolás alapja, feltételei, időszaka és rendje	30
7.8.3. A számlázás és a számlakijogásolások intézésének rendje	32
7.9. SZERZŐDÉSSZEGÉSRE ÉS SZABÁLYTALAN VÉTELEZÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK ÉS ELJÁRÁSRENDEK	33

7.9.1. A szerződészegés és szabálytalan vételezés esetei.....	33
7.9.2. Szankciók és jogkövetkezmények.....	36
7.9.3. A szerződéses állapot helyreállítása	39
7.9.4. A késedelmes fizetés esetére alkalmazható szankciók.....	40
7.10. A FELHASZNÁLÓI PANASZOK ÜGYINTÉZÉSÉNEK ÉS A PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJE.....	40
7.11. A SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁNAK ESETEL, MEGSZŰNÉSÉNEK RENDJE.....	41
7.11.1. A SZERZŐDÉS MEGSZŰNTETÉSE.....	41
8. A KERESKEDŐVÁLTÁS SZABÁLYAI, ELJÁRÁSRENDEJE, ELSZÁMOLÁSI MÓDSZEREK	42
9. A 20 M3/ÓRA ALATTI FELHASZNÁLÓKRA VONATKOZÓ KÜLÖNÖS FELTÉTELRENDSZER	45
9.1. A SZERZŐDÉS KERESKEDŐ ÁLTALI EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSÁNAK – BELEÉRTVE AZ ÁRVÁLTOZTATÁST IS – ESETEI, A MÓDOSÍTÁS IDŐBELI HATÁLYA, ÉS A KÖZZÉTÉTEL SZABÁLYAI.....	46
9.2. A VÉDENDŐ FOGYASZTÓKRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK	46
9.3. A FELHASZNÁLÓ VÁLTOZÁS KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁSREND	52

MELLÉKLETEK

1. sz. Melléklet: Az ügyfélszolgálatok és az ügyfélszolgálati iroda elérhetőségei.
2. sz. Melléklet: Elszámolás során alkalmazott részletes számítási eljárás, paraméterek
3. sz. Melléklet: Szerződések általános tartalmi elemei.
4. sz. Melléklet: Szerződés minták 20 m³/ óra alatti felhasználók esetén
5. sz. Melléklet Szerződés-kiegészítés minta előre fizető mérő felszereléséhez

FÜGGELÉKEK

1. A FŐGÁZ Zrt. szervezeti felépítése.
2. Az érdek-képviselői szervezetek felsorolása.
3. Jogszabályok, szabványok, belső utasítások.
4. Gázmérő átadás-átvételi formanyomtatvány
- 5/A-C. Garantált szolgáltatások

1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS ÉRVÉNYESSÉGI KÖRE, FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK, A FŐGÁZ ZRT.-RE VONATKOZÓ ADATOK

1.1. Az üzletszabályzat hatálya és érvényességi köre

A Fővárosi Gázművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: FŐGÁZ Zrt. vagy Kereskedő), a Magyar Energia Hivatal által kiadott 233/2009. számú működési engedély alapján végzi földgáz kereskedelmi tevékenységét. A FŐGÁZ Zrt. a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (Get.), valamint a törvény végrehajtása érdekében kiadott jogszabályok, az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat, és a működési engedélye előírásainak megfelelően készítette el jelen, módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt üzletszabályzatát (a továbbiakban: Üzletszabályzat).

Az Üzletszabályzat célja, hogy a FŐGÁZ Zrt. lehetővé tegye a földgázt vásárló felhasználók (a továbbiakban: Vevő vagy Vevők) részére az általa nyújtott földgáz kereskedelmi szolgáltatások mindkét fél számára kötelező szabályainak megismerését. A Vevővel kötött Szerződés az Üzletszabályzat rendelkezéseitől eltérhet, illetve a felek jogviszonyát szabályozó további, kiegészítő rendelkezéseket is tartalmazhat.

Az Üzletszabályzat személyi hatálya kiterjed a FŐGÁZ Zrt-re, mint földgázkereskedőre, valamint a földgáz kereskedelmi szerződés (a továbbiakban: Szerződés) alapján földgázt vételező Vevőkre, továbbá minden olyan személyre, illetve szervezetre, aki/amely a földgáz kereskedelmi szolgáltatás igénybevétele, illetve nyújtása szempontjából érintett, illetve érdekelt. A FŐGÁZ Zrt., mint földgázkereskedő jelen Üzletszabályzat feltételei szerint az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók részére is jogosult földgáz kereskedelmi szolgáltatást nyújtani.

Az Üzletszabályzat területi hatálya kiterjed mindazon területre, ahol a Vevők a FŐGÁZ Zrt. által nyújtott földgáz kereskedelmi szolgáltatást igénybe veszik.

Az Üzletszabályzat tárgyi hatálya kiterjed a FŐGÁZ Zrt. által nyújtott földgáz kereskedelmi szolgáltatások általános kereskedelmi, mennyiségi, elszámolási és fizetési előírásaira, szerződési feltételeire, a szerződésszegésre és a panaszkezelésre, továbbá a FŐGÁZ Zrt. és a Vevő közötti jogviszony egyéb szabályaira.

Az Üzletszabályzat a Magyar Energia Hivatal (a továbbiakban: a Hivatal, MEH, vagy Magyar Energia Hivatal) jóváhagyásával, a jóváhagyó határozat szerinti időpontban lép hatályba (időbeli hatály). Ezzel egyidejűleg a FŐGÁZ Zrt.-nek a Hivatal 153/2010. számú határozatával jóváhagyott földgáz kereskedelmi üzletszabályzata hatályát veszti.

Az Üzletszabályzat és az ebben szereplő általános szerződési feltételek a fenti földgáz kereskedelmi üzletszabályzat és az abban foglalt általános szerződési feltételek helyébe lép, a hatálybalépéskor már folyamatban lévő, illetve a hatályba lépése előtt létrejött jogviszonyokra is alkalmazandó.

A FŐGÁZ Zrt. a jóváhagyott Üzletszabályzatot az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben, jól látható módon elhelyezi, kérésre bárkinek rendelkezésre bocsátja, és internetes honlapján hozzáférhetővé teszi, térítés ellenében arról másolatot készít.

A FŐGÁZ Zrt. köteles Üzletszabályzatát módosítani vagy új üzletszabályzatot készíteni, ha azt jogszabályi változások, hatósági előírások, vagy egyéb körülmények indokoltá teszik. A módosított Üzletszabályzat hatályba lépésének feltétele a MEH jóváhagyása. A módosított Üzletszabályzat a hatályba lépése előtt létrejött jogviszonyokra is alkalmazandó. A FŐGÁZ Zrt. az Üzletszabályzatban foglaltak szerint tájékoztatja a Vevőket az Üzletszabályzat megváltozásáról, valamint biztosítja a módosított Üzletszabályzat megtekintésének lehetőségét.

1.2. Fogalom meghatározások

Amennyiben a szövegösszefüggésből más nem következik, az Üzletszabályzatban használt fogalmak a Get.-ben, Vhr-ben, ÜKSZ-ben és a kapcsolódó egyéb jogszabályokban rögzített jelentéssel bírnak. Az Üzletszabályzatban használt fontosabb földgázipari-, illetve az egyéb fogalmak jelentése az alábbiakban található:

Általános Szerződés Feltételek (ÁSZF): általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet az egyik fél több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatároz, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg.

Basic tarifacsomag: A Kereskedő mindenkori, adott felhasználói körre meghatározott alaptarifája, amelyet a Kereskedő hirdetményi formában a honlapján nyilvánosságra hoz.

Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó: a lakossági fogyasztó és a 20 m³/óra kapacitást meg nem haladó vásárolt kapacitással rendelkező egyéb felhasználó.

Get.: a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény.

Hivatal, vagy MEH: a Magyar Energia Hivatal.

Hűségidő: azon, a Szerződés szerint a Vevő által vállalt időtartam, amely alatt Vevő az Eladó által biztosított feltételes díjkedvezményben részesül.

Kereskedő: A FŐGÁZ Zrt., mint földgáz kereskedelmi működési engedéllyel rendelkező földgázipari vállalkozás.

Lakossági fogyasztó: az a felhasználó, aki saját háztartása - egy felhasználási helyet képező egy vagy több lakóépület, lakás, üdülő vagy hétvégi ház, továbbá lakossági célra használt garázs - fogyasztása céljára vásárol földgázt földgáz vételezésére megkötött szerződés alapján, és az így vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet. Ha a lakóépületben a műszakilag megosztott, önálló lakások száma meghaladja az épületben lévő önálló nem lakás céljára szolgáló helyiségek számát, a felhasználót úgy kell tekinteni, hogy saját háztartás céljára vételez és a vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet.

Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény

Rendszerüzemeltető: a szállítási rendszerüzemeltető, a földgáztárolói engedélyes és a földgázelosztó.

Szerződés: a Kereskedő és a Vevő között létrejött földgáz kereskedelmi szerződés.

Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat (ÜKSZ): az együttműködő földgázrendszer technikai működésére, valamint a kereskedelmi folyamatra vonatkozó főbb szabályokat tartalmazó, a Hivatal által jóváhagyott szabályzat.

Üzletszabályzat: az engedélyes általános szerződési feltételeit, valamint a Vhr.-ben meghatározott elemeket tartalmazó, a MEH által jóváhagyott szabályzat; a FŐGÁZ Zrt. jelen földgáz kereskedelmi üzletszabályzata.

Vevő: azon felhasználó, aki a FŐGÁZ Zrt. által nyújtott földgáz kereskedelmi szolgáltatást igénybe veszi, illetve bejelenti, hogy a FŐGÁZ Zrt. szolgáltatását kívánja igénybe venni.

Vhr.: a földgázellátásról szóló 2008. évi. XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet.

1.3. A FŐGÁZ Zrt.-re vonatkozó legfontosabb adatok

A FŐGÁZ Zrt. általános bemutatása

A FŐGÁZ Zrt. 1993. december 1. napjával jött létre, mint a Fővárosi Önkormányzat Fővárosi Gázművek általános jogutódja. A FŐGÁZ Zrt. főbb cégjogi jellemzői:

A társaság cégneve:	Fővárosi Gázművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Rövidített cégneve:	FŐGÁZ Zrt.
Székhely:	1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.
Cégbejegyzés helye:	Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság
Cégjegyzék száma:	01-10-042416

A FŐGÁZ Zrt. határozatlan időtartamra alakult. A FŐGÁZ Zrt. üzleti éve január 1-én kezdődik és ugyanazon év december 31-én végződik.

A FŐGÁZ Zrt. osztályszintig lebontott szervezeti felépítését az 1. sz. függelék tartalmazza.

2. A FŐGÁZ ZRT. MINT FÖLDGÁZ KERESKEDŐ ÁLTAL VÉGZETT TEVÉKENYSÉG ÉS A NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK BEMUTATÁSA, A FŐGÁZ ZRT. ÁLTAL ELLÁTOTT FELHASZNÁLÓI CSOPORTOK FELSOROLÁSA

A FŐGÁZ Zrt. a földgáz kereskedelmi tevékenységen kívül az engedélyhez kötött földgázipari tevékenységek közül egyetemes szolgáltatási tevékenységet végez. A társaság egyéb tevékenységi köreit a FŐGÁZ Zrt. Alapszabálya tartalmazza.

A FŐGÁZ Zrt. földgáz kereskedelmi tevékenysége keretében a vele szerződéses kapcsolatban álló Vevők, valamint más engedélyesek részére biztosítja a megkötött Szerződések feltételei szerinti földgázellátást és más kapcsolódó szolgáltatásokat, a Szerződésben rögzített díj ellenében.

A jelen Üzletszabályzat kiterjed a FŐGÁZ Zrt. határon keresztüli földgáz import és export tevékenységre is.

A FŐGÁZ Zrt. mind az Egyetemes szolgáltatásra jogosult, mind az egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználók mint Vevők számára nyújt földgázellátást és más kapcsolódó szolgáltatásokat. A Vevők számára nyújtott földgázellátás és más kapcsolódó szolgáltatások a mindenkori földgázpiaci viszonyoktól függően folyamatosak, vagy időlegesek, illetve eseti jellegűek lehetnek. Amennyiben az Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó időleges, illetve eseti jellegű Szerződése megszűnik, a FŐGÁZ Zrt. egyetemes szolgáltatóként a szolgáltatási területén lévő felhasználási helyek vonatkozásában – az Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó földgázellátása megszakadásának elkerülése érdekében – folytatólagosan biztosítja az Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó ellátását egyetemes szolgáltatás keretében, kivéve a kereskedőváltás esetét, illetve azt az esetet, ha az Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó írásban, előzetesen eltérően rendelkezik.

A FŐGÁZ Zrt. a Vevőknek az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

A) Földgáz értékesítése

- a felhasználóknak,
- földgázkereskedőnek,
- a szállítási rendszerüzemeltetőnek, földgázelosztónak, tárolói engedélyesnek a saját felhasználás, hálózati veszteség, mérési különbözet mértékéig.

B) A földgáz értékesítéshez – teljes körű szolgáltatásként – a mindenkori jogszabályi rendelkezésekkel összhangban biztosítja, illetve a felek megállapodása esetén biztosíthatja az alábbi szolgáltatásokat:

- a szagosított gáz leszállíttatása az átadási pontra (MGP, gázátadó, illetve a felhasználási hely)
- elosztóhálózat-használati szerződés megbízottkénti kezelése,
- a fogyasztás napi nominálása,
- a gáz mennyiségi és minőségi ellenőrzése, elszámolás, számlakibocsátás,
- a Szerződésben meghatározott adatszolgáltatás, tanácsadás, egyéb támogatás,
- folyamatos ügyeleti szolgálat,
- üzemzavar, korlátozás esetén szükséges intézkedések,
- szakmai támogatás a felhasználás optimalizálásához,
- a Vevő által bejelentett események, panaszok kivizsgálása és a Vevő tájékoztatása.

C) Kiegészítő szolgáltatások:

- a Vevői kiszolgálás színvonalának növelésére, a fogyasztói elégedettség fokozása érdekében a Vevői igények alapján Kereskedő különböző termékeket, illetve szolgáltatásokat fejleszt és vezet be, amelyek igénybevétele megállapodás alapján, önkéntesen történhet, meghatározott díjak ellenében.
- Az aktuálisan elérhető, igényelhető termékekről, szolgáltatásokról a www.fogaz.hu weboldalon található részletes tájékoztatás.

A Vevők részére nyújtott szolgáltatások részletes leírását a Szerződések, illetve az egyéb, Vevőkkel kötött megállapodások tartalmazzák.

Az Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók részére biztosított tarifák igénybevételeinek feltételeit, illetve részletes leírását a Kereskedő a honlapján, illetve az ügyfélszolgálati irodák hirdetőtábláin, az Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználóknak

szóló hirdetményekben teszi közzé. Az adott tarifára vonatkozó hirdetménynek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a tarifa igénybevételének kezdő időpontja
- a tarifa igénybevételének végső időpontja (ha van)
- a tarifa igénybevételére jogosult Vevők körének meghatározása (ha korlátozva van az igénybevételre jogosultak köre)
- a tarifa igénybevehetőségéhez a Vevő által szolgáltatandó adatok köre
- a tarifa árelemeinek meghatározása és az egyes árelemek mértéke
- a tarifához tartozó elszámolási, számlázási, fizetési feltételek meghatározása
- a tarifa igénybevételéhez kapcsolódó egyéb különleges feltételek ismertetése (ha van)
- a tarifához tartozó általános szerződési feltételek elérhetőségei
- a tarifával kapcsolatos tájékoztatás kérés formái.

A Kereskedő a lakossági fogyasztók és az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztók részére egymástól eltérő szolgáltatásokat nyújthat. A Kereskedő az adott tarifa igénybevételére jogosultak körét az adott tarifákra vonatkozó aktuális hirdetményekben korlátozhatja.

3. A KÜLSŐ KÖRNYEZETTEL, FELÜGYELETI SZERVEKKEL, FELHASZNÁLÓKKAL ÉS RENDSZERÜZEMELTETŐKKEL VALÓ KAPCSOLAT

3.1. A felettes szervekkel való kapcsolat, a felettes szervek felhasználók részére biztosított feladatai

A Magyar Energia Hivatal:

A Magyar Energia Hivatal feladata, hogy a FŐGÁZ Zrt. földgázpiaci jogszabályoknak és hatósági előírásoknak megfelelő földgáz kereskedelmi működését ellenőrizze. Ezzel kapcsolatosan a Hivatal a földgázellátás biztonságának, a földgáz piac hatékony működésének felügyelete, valamint az egyenlő bánásmód követelményének érvényesítése során, főként a következő eljárásokat, kötelezettségeket teljesíti:

- kiadja a FŐGÁZ Zrt. földgáz kereskedelmi tevékenység végzésére vonatkozó működési engedélyét,
- jóváhagyja a FŐGÁZ Zrt. Üzletszabályzatát, illetve módosításait,
- megállapítja a földgáz kereskedelem folytatásának minimális minőségi követelményeit, elvárt színvonalát, a Vevőkkel való kapcsolattartás minimális követelményeit, a Vevők tájékoztatásának részletes szabályait,
- eljár a hatáskörébe tartozó Vevői panaszok ügyében, így elbírálja a nem lakossági fogyasztók elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre vonatkozó ügyeit.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a Gazdasági Versenyhivatal

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság eljár a lakossági fogyasztónak minősülő Vevők elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a földgázellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás

rendezését követően a Vevő ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó ügyeiben, a Magyar Energia Hivatal Get-ben meghatározott hatáskörének tiszteletben tartása mellett.

Ha a panaszolt kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas, akkor a Gazdasági Versenyhivatal jogosult eljárni, illetve a Gazdasági Versenyhivatal eljár a külön jogszabály alapján hatáskörébe utalt egyéb ügyekben is.

Önkormányzati kapcsolatok

A FŐGÁZ Zrt. együttműködik az önkormányzatokkal a lakossági fogyasztók adósságkezelésének ügyintézésében.

3.2. A Vevőkkel való kapcsolattartás szervezete és működése

A Vevőkkel, valamint a Vevői érdekeket képviselőkkel közvetlen kapcsolattartás biztosítására, bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására, felhasználók tájékoztatására a Kereskedő ügyfélszolgálatot tart fenn.

Kereskedő a Vevőhöz referenst jelölhet ki, egyebekben pedig általános ügyfélkapcsolati elérhetőséget biztosít a Vevők részére.

Amennyiben Kereskedő a Vevőhöz referenst jelöl ki, a referens a Vevő észrevételeit, jelzéseit a legrövidebb idő alatt, de legkésőbb 15 napon belül feldolgozza, és az eredményről a Vevőt tájékoztatja. A referens rendszeres kapcsolatot tart a Vevővel és a szolgáltatóval kapcsolatban felmerülő bármely kérdésben azonnali támogatást nyújt.

Amennyiben a Vevőhöz külön referens kijelölésére nem kerül sor, úgy a Vevővel történő kapcsolattartás eszközei a személyes ügyfélszolgálat, telefon, mobiltelefon, fax, elektronikus levél (e-mail), és a célszerűen kialakított internetes elérhetőség. A Kereskedő kapcsolattartási adatait az 1. sz. melléklet tartalmazza.

Az ügyfélszolgálathoz írásban érkezett megkeresésekre a megkeresés formájától függően levélben vagy e-mailben válaszol az ügyfélszolgálat. A Vevő felhatalmazása esetén Kereskedő mindennemű ügyintézészt elektronikusan biztosít, kivéve azokat az eseteket, ahol a Vevő eredeti aláírása szükséges, és a Vevő nem rendelkezik hitelesített digitális aláírással.

Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli reklamáció, illetve az ügyfélszolgálat és a Vevő közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül. A Kereskedő a hangfelvételt a Fogyasztóvédelmi törvény előírása szerint öt évig megőrzi. Erről a Vevő a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatást kap. A hangfelvételt a Kereskedő a Vevő kérésére rendelkezésre bocsátja.

A Kereskedő az ügyfélszolgálaton írásban benyújtott és szóban előadott, de el nem intézett beadványokat igazolás ellenében veszi át. A Kereskedő a Vevő valamennyi beadványát az elévülési határidő végéig, visszakérhetően megőrzi. A beadványok intézése során a Kereskedőnek 15 napos határidőn belül érdemben írásban választ kell adnia a Vevő részére. A 15 napos válaszadási határidő jogszabályban foglalt esetekben az ott írt időtartammal meghosszabbodhat. A válaszadási határidőbe nem számít bele a Vevővel történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő. A Kereskedő a beadvány nélküli, telefonon történő ügyintézés esetében is biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. Ennek érdekében egyedi ügyszámot alkalmaz, amelyről a hívás során tájékoztatja a Vevőt. A korábbi, érdemben

megválaszolt beadvány tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Vevő által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó beadvány, valamint a névtelen felhasználói beadvány kivizsgálását a Kereskedő mellőzheti.

A kapcsolattartás megfelelő működése érdekében felek a Szerződés aláírásakor megadhatják az e-mail vagy telefax küldésére jogosult személyek nevét és elérhetőségét. A jogosultak személyében és elérhetőségében beállt változásokat haladéktalanul közölni kell a másik féllel.

E-mail és telefax elküldésének igazolását a levelezés elektronikus, illetve a fax gép bizonylata jelenti. A küldő fél kötelessége megakadályozni, hogy illetéktelen személy e-mailt vagy telefax üzenetet vagy intézkedést küldjön. A visszaélés következményei az üzenetet feladó Felet terhelik. E-mail vagy telefax küldéséről a feladó telefonon tájékoztatja az üzenetküldésről a másik Felet.

Telefonon kiadott, a földgáz szállítást, tárolást, elosztást, elszámolást érintő rendelkezést vagy visszaigazolást gáznapon belül e-mailben vagy telefaxon meg kell ismételni.

A Vevő részére szóló iratokat, ajánlatokat, értesítéseket, általában postai úton, normál küldeményként arra a címre kell megküldeni, amely a Vevő értesítési címe, vagy fizető címe a Szerződésben. Ennek hiányában a Kereskedő az általa a Vevő részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg az iratokat.

A Kereskedő - amennyiben azt tartalmuk miatt indokoltnak tartja, vagy jogszabály ezt írja elő - a Vevő részére szóló küldeményeket tértivevényes levélben küldi meg. Ha a postai úton továbbított tértivevényes küldemény kézbesítése azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt "nem kereste", illetve "az átvételt megtagadta" jelzéssel adta vissza a Kereskedőnek, akkor a küldeményt kézbesítettnek, a címmel közöltnek kell tekinteni azon a napon, amelyen a kézbesítetlen küldeményt a postától a Kereskedő visszakapta. A nem tértivevénnyel küldött postai küldeményeket a feladástól számított 5. napon kell kézbesítettnek tekinteni. A postai úton megküldött valamennyi dokumentumhoz kapcsolódó határidő kezdő napja – a Szerződés eltérő rendelkezése hiányában – a kézbesítés napja.

3.3. A felhasználók részére rendszeresen nyújtott és a Szerződés alapján nyújtható információk

A Kereskedő kapcsolattartási adatait, valamint fontosabb telefonszámait és honlapjának címét az 1. számú melléklet tartalmazza.

A Kereskedő

- az Üzletszabályzat vagy az ÁSZF megváltozása esetén a változás tényét, illetve a változásokat, továbbá az ügyfelei számára fontos egyéb információkat a honlapján közzéteszi és gondoskodik a közétett információk frissítéséről;
 - o cégismertető
 - o tájékoztató a Kereskedő ajánlatairól
 - o tájékoztató a szerződéskötések feltételeiről, folyamatairól
 - o egyéb hirdetmények és közlemények
- az Üzletszabályzatot és az ÁSZF-et az ügyfelek számára az 1.1. pont szerint hozzáférhetővé teszi;
- a Vevő fogyasztási adatairól a Vevő kérésére térítésmentesen tájékoztatást nyújt;

- a fogyasztóvédelmi hatóság által rendelkezésre bocsátott, a felhasználói jogokról tájékoztatást nyújtó energiafogyasztói ellenőrző listát a honlapján és az ügyfélszolgálati irodákban közzéteszi;
- honlapján közzéteszi és ügyfélszolgálatán térítésmentesen a Vevők rendelkezésére bocsátja a szolgáltatási területén működő, az épületek energetikai jellemzőinek tanúsításáról szóló kormányrendelet szerint kijelölt vagy akkreditált energiaauditot, energetikai szolgáltatást végző tanúsítók listáját és elérhetőségét, továbbá az energiahatékonyságot javító intézkedések, programok hozzáférhetőségét.
- az érdekképviselői szervekről listát vezet, melyet a 2. számú függelék tartalmaz.

3.4. A Rendszerüzemeltetőkkel való kapcsolat

A Rendszerüzemeltetők feladata a földgáz Vevők részére történő eljuttatása, és az ehhez szükséges műszaki infrastruktúra biztosítása.

A Rendszerüzemeltetőknek tevékenységük végzése során érvényesíteniük kell a versenyemlegességet, az átláthatóságot, az üzembiztonságot, az ellátás biztonságát, a Vevők védelmét, valamint a legkisebb költség elvét, ennek érdekében kötelesek biztosítani, hogy

- a) a Rendszerüzemeltetők és a rendszerhasználók a részükről megkülönböztetésmentes bánásmódban részesüljenek,
- b) a Rendszerüzemeltetők és a rendszerhasználók hozzáférhessenek a saját adataikhoz, valamint a közérdekű információkhoz,
- c) kapcsolattartása sem közvetlenül, sem közvetve ne részesüljön előnyben,
- d) a földgázipari vállalkozások és a Vevők egyenlő bánásmódban részesüljenek tekintet nélkül arra, hogy azok az integrált vállalkozás részei, az integrált vállalkozás vállalati körébe tartozó termelői engedéllyel, földgáz kereskedelemre vonatkozó vagy egyetemes szolgáltatói engedéllyel rendelkező gazdasági társasággal jogviszonyban álló Vevők, vagy más, önálló vállalkozások, illetve Vevők.

A Rendszerüzemeltetők részletes kötelezettségeit és jogait a mindenkori hatályos jogszabályok, az ÜKSZ, a Rendszerüzemeltetők üzletszabályzatai, valamint az ezek alapján a Rendszerüzemeltetővel kötött szerződés határozzák meg. A Rendszerüzemeltetők saját honlapot üzemeltetnek, amelyen nyilvános tájékoztatást adnak tevékenységükről, működésükről. A Rendszerüzemeltetők honlapjainak elérhetősége megtalálható a Hivatal honlapján (www.eh.gov.hu).

A földgáz kereskedelmi szolgáltatás során a FŐGÁZ Zrt. a gázellátáshoz szükséges tevékenységek jogszabályban meghatározott teljes körét, így a gázellátáshoz szükséges földgázbeszerzést, földgáztárolást, földgázszállítást, földgázelosztáshoz kapcsolódó kapacitáslekötést és a földgázt biztosítja a Vevő részére. Ennek során a FŐGÁZ Zrt. más engedélyesekkel együttműködik, és szerződést köt a földgáz beszerzéséről, szállításáról, tárolásáról és elosztáshoz kapcsolódó kapacitáslekötésről a megfelelő engedéllyel.

A FŐGÁZ Zrt. a Vevő írásbeli megbízása alapján a gázigény bejelentése, a földgázelosztói ajánlatadás és az elosztói csatlakozási szerződés megkötésével kapcsolatos ügyintézés során eljár az illetékes Rendszerüzemeltetőnél a Vevő nevében.

A földgázelosztáshoz kapcsolódó, jogszabályban meghatározott tevékenységeket a Vevő részére közvetlenül az illetékes földgázelosztói engedélyes biztosítja a közöttük létrejött elosztóhálózat-használati szerződés alapján. A FŐGÁZ Zrt. a Vevő megbízása alapján a Vevő elosztóhálózat-használati és földgáz-kereskedelmi szerződését összevontan kezeli. Megbízás esetén a FŐGÁZ Zrt. közreműködik az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésében, valamint Vevőnek a földgázelosztással kapcsolatos észrevételeit, javaslatait, kéréseit, panaszait a FŐGÁZ Zrt. közvetíti az illetékes földgázelosztó felé. Megbízás esetén a FŐGÁZ Zrt. és az illetékes Rendszerüzemeltető a polgári jog és a földgáziparra vonatkozó jogszabályok általános szabályai szerint működnek együtt egymással a Vevő megfelelő színvonalú kiszolgálása érdekében. A szerződések összevont kezelésétől függetlenül az elosztóhálózat-használati szerződéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek a Vevőt illetik, illetve terhelik.

A teljes körű földgázellátás megvalósítása érdekében Vevő a Szerződés megkötésével, a Szerződés időtartamára, saját fogyasztása mértékéig, átengedi az együttműködő földgázrendszeren lekötött kapacitás feletti rendelkezési jogát a FŐGÁZ Zrt. részére. Az átengedett kapacitás-lekötési jog a Szerződés megszűnése esetén a jogszabály erejénél fogva visszaszáll Vevőre, ezért a FŐGÁZ Zrt. kötelezettséget vállal arra, hogy az átengedett kapacitás visszaadása iránt a szükséges intézkedéseket megteszi.

4. ÁLTALÁNOS FÖLDGÁZELLÁTÁS-BIZTONSÁGI, ADATVÉDELMI ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI ELŐÍRÁSOK

4.1. A Vevők biztonságos ellátására vonatkozó garanciák és az ellátást biztosító rendelkezések

A Kereskedő biztosítja a Vevőkkel kötött Szerződések feltételei szerinti források és teljesítmények rendelkezésre állását, a Szerződésben rögzített garanciális feltételekkel. Ennek érdekében szerződéseket köt:

- forrásbiztosításra,
- a szállítási rendszerirányítóval a rendszerirányításra, illetve
- a szállítási rendszerüzemeltetővel a szállítókapacitások lekötésére és a szállítási feladatok ellátására,
- a földgázelosztóval az elosztási kapacitások lekötésére és a Vevő megbízása esetén az elosztóhálózat-használati szerződés kezelésére,
- a tárolói engedéllyel a tárolói kapacitások lekötésére, tárolásra
- más közreműködőkkel a Vevők igényeinek megfelelő szolgáltatások nyújtására.

A Kereskedő beszállítóival, a szállítási rendszerüzemeltetővel, szállítási rendszerirányítóval és/vagy más kereskedőkkel opciós források és más rugalmassági szolgáltatások rendelkezésre állását biztosító szerződéseket köthet.

A Kereskedő a Vevők ellátására részletes forrástervet készít, amely igazolja, hogy a Kereskedő által a Vevők részére Szerződésben vállalt ellátási szint figyelembevételével megállapított Gázévenkénti fogyasztásnak megfelelő források a Kereskedő számára rendelkezésre állnak. A forrásterv nem nyilvános, azonban azt a MEH jogosult ellenőrizni.

Forrásbiztosítás, szállítás, tárolás

A Kereskedő a forrásbiztosítás során hosszú távú gázvásárlási és kapacitás lekötési szerződések megkötésére törekszik.

A Kereskedő diverzifikált forrásportfoliót alakít ki - mind a beszállító partner, a szállítási útvonal és a szerződési feltételeinek tekintetében egyaránt. A forrásbiztosítás történhet:

- importból, határkeresztező kapacitások igénybevételével,
- más kereskedőtől,
- hazai (koncessziós) termelésből.

Elosztás

A Kereskedő és a területileg illetékes Rendszerüzemeltető közötti együttműködés a jogszabályi előírásoknak és az ÜKSZ-nek megfelelően kialakított megállapodások alapján biztosított. A műszaki szolgáltatásbiztonságot a területileg illetékes Rendszerüzemeltető az üzletszabályzatában foglaltaknak megfelelően biztosítja.

A Rendszerüzemeltető a közterületen keletkezett gázömlést saját költségére hárítja el. Telekhatáron (épületen) belüli gázömlés esetén a veszélyhelyzet megszüntetésére tesz intézkedéseket, a veszélyhelyzet okának végleges elhárítása az ingatlantulajdonos (vagyonkezelő) kötelezettsége és költsége.

Az üzemzavarok elhárítására a Rendszerüzemeltető folyamatosan működő ügyeleti szolgálatot működtet. Az üzemzavarok elhárítására vonatkozó rendelkezéseket a Rendszerüzemeltető üzletszabályzata tartalmazza.

A Rendszerüzemeltető az élet és vagyonbiztonság, valamint a gázszolgáltatás folyamatosságának veszélyeztetettsége esetén a gázszolgáltatást szünetelteti. A veszélyhelyzet megszüntetése és a költségek viselése a vezeték üzemmentartóját terhelik.

Szolgáltatásbiztonság

A Kereskedő a Vevő Szerződésben rögzített igényének megfelelő szolgáltatást biztosítja, kivéve

- a vis major,
- a szállító- vagy elosztórendszeren végzett munka, melyről a Vevő előzetes értesítést kap,
- a Vevő Szerződésbe ütköző magatartása illetve tevékenysége, vagy
- a Vevőt érintő földgázellátási vészhelyzet (korlátozás, a kormány vagy az illetékes miniszter által elrendelt intézkedés) eseteit.

Az élet és vagyonbiztonság, valamint a gázszolgáltatás folyamatosságának veszélyeztetettsége esetén a gázszolgáltatást a területileg illetékes Rendszerüzemeltető felfüggeszti.

Pénzügyi garanciák

A Kereskedő pénzügyi háttere megbízható és stabil, folyamatosan rendelkezik a Get. 28. §-a alapján, a Vhr. 131.§-ában meghatározott mértékű pénzügyi biztosítékokkal.

4.2. Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok

Az adatvédelem körében a Kereskedő, mint adatkezelő elsődleges feladata, hogy meghatározza az általa kezelt személyes adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, és megakadályozza a Vevői személyes adatokhoz való jogosulatlan

hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását, valamint biztosítsa a törlés, sérülés, megsemmisülés elleni védelmet.

A FŐGÁZ Zrt., mint adatkezelő a jogszabályokban meghatározott engedélyköteles földgáz kereskedelmi tevékenység végzése, az ehhez szükséges műszaki berendezések létesítésére és üzemeltetésére, továbbá a Szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, a teljesítésének figyelemmel kísérése, a Szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá a Szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, és az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatban foglalt együttműködési, adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából a Get. felhatalmazása alapján kezelheti a Vevő, a fizető, valamint a védelemre jogosító ellátásban részesülő, a Vevő háztartásában élő személy azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat.

A Vevő azonosításához a természetes személy Vevő esetén

- neve,
- lakcíme,
- születésének helye és ideje, valamint
- anyja neve,

nem természetes személy Vevő esetén

- elnevezése,
- székhelye,
- adószáma,
- cégjegyzékszama (egyéb nyilvántartási száma)

szükséges.

A FŐGÁZ Zrt. a földgáz kereskedelmi szerződéssel kapcsolatban tudomására jutott információkat és adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli. Minden tőle elvárhatóat megtesz az általa kezelt adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozás, törlés vagy megsemmisítés, véletlen megsemmisülés és sérülés elleni védelméért.

A Vevők személyes adatainak kezelése

A FŐGÁZ Zrt. a Vevői részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint a Szerződések teljesítésének figyelemmel kísérése céljából a Szerződésben meghatározott adatokon túl, a következő adatokat kezeli:

- a felhasználó azonosítója,
- felhasználási hely azonosítója
- földgázvételezés időpontja, tartama,
- földgázvételezés mennyisége,
- a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- a Szerződések felmondásának eseményei,
- minden egyéb olyan adat, amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a Szerződésben foglaltak teljesítése érdekében szükséges.

A Vevő kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a FŐGÁZ Zrt. a Vevő adatait rögzítse, azt számítástechnikai eszközökkel automatizáltan feldolgozza és elemezze. A FŐGÁZ Zrt. az érintett álláspontjának kifejtésére, arra irányuló kérés esetén az ügyfélszolgálaton keresztül minden esetben lehetőséget biztosít.

Adatfeldolgozás, adattovábbítás

A FŐGÁZ Zrt. az adatkezelés céljához szükséges adatokat - az a)-c) és e) pontok esetében az érintett egyidejű értesítése mellett – a Get. felhatalmazása alapján átadhatja:

- a) a FŐGÁZ Zrt. megbízása alapján a Szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását illetően az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály vagy a szerződő felek megállapodása alapján jogosult szervezetek részére,
- c) a Hivatalnak,
- d) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, továbbá a közbiztonság bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak,
- e) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak, valamint követelés engedményezése esetén a fogyasztó külön értesítése nélkül az engedményes jogi személynek.
- f) a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnak, valamint
- g) a védendő fogyasztók esetében az őt megillető kedvezménynek vagy különleges bánásmódnak az egy felhasználási helyen való igénybevételének ellenőrzése céljából a földgázelosztónak és az őt megillető kedvezménynek vagy különleges bánásmódnak a biztosítása érdekében a földgázkereskedőnek.

Az előbbieken meghatározott szervezeteket az átadott adatokkal kapcsolatban az adatkezelővel azonos titoktartási kötelezettség terheli.

Az adatok kezelésének határideje

A Vevőhöz kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, melyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek, a FŐGÁZ Zrt. a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen: a szerződések, azok módosításai, az azokon alapuló számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések, beavatkozások bizonylatai, dokumentumai.

A telefonon érkezett ügyfélmegkeresések rögzítésre és a Fogyasztóvédelmi törvény előírására figyelemmel 5 évig visszakereshetően megőrzésre kerülnek.

A FŐGÁZ Zrt. a kezelt személyes adatokat haladéktalanul törli, ha nem a jelen pontban, illetve a jogszabályokban meghatározott célból történt az adatkezelés, vagy az adatkezelés célja megszűnt.

A telefonos ügyfélszolgálaton (Call Center) történő ügyintézés adatvédelmi biztosítója

A telefonos ügyintézés megkezdésekor az ügyfél tájékoztatást kap arról, hogy a FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálatát hívta, és az ügyintézővel folytatott beszélgetés rögzítésre kerül.

A FŐGÁZ Zrt. a Fogyasztóvédelmi törvény előírásainak megfelelően a nyilvánosan meghirdetett ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett, valamint az ezekről indított kimenő hívásokról az ügyfélszolgálati tevékenység minőségének ellenőrzése továbbá az ügyfél és Kereskedő közötti vitának, illetve jogvitának az eldöntését szolgáló bizonyítéknak biztosítása céljából hangfelvételt készít. A hívásokat a FŐGÁZ Zrt. rögzíti, azonban előfordulhat, hogy műszaki okok miatt bizonyos beszélgetések nem kerülnek rögzítésre. Amennyiben a hívó, illetve hívott ügyfél a hangrögzítés ellen tiltakozik, akkor az adott ügyet csak személyesen áll módjában intézni. A Kereskedő a rögzített hanganyagot a hívó fél kérésére, jogosultság ellenőrzését követően, a jogszabály által előírt tárolási időn belül a visszahallgatás lehetőségének biztosításával rendelkezésre bocsátja.

A Vevő jogai, bírósági jogérvényesítés

Amennyiben a Vevő úgy véli, hogy adatainak kezelése kapcsán (jog)sérelem érte, a FŐGÁZ Zrt. -től tájékoztatást kérhet adatainak kezeléséről, és kérheti helyesbítését, illetve - a jogszabálynak megfelelő célból történő adatkezelések kivételével - törlését. A Vevő jogainak megsértése esetén a FŐGÁZ Zrt., mint adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat.

4.3. A környezetvédelmi előírások és az előírást biztosító rendelkezések

A FŐGÁZ Zrt. a hatályos környezetvédelmi előírások betartásával végzi tevékenységét. A tevékenységéhez felhasznált veszélyes anyagokat a vonatkozó előírások szerint kezeli, tárolja, a veszélyes hulladékokat a jogszabályban foglaltak szerint ártalmatlanítja arra jogosult külső vállalkozók bevonásával.

A FŐGÁZ Zrt. a működéséhez szükséges energia környezettudatos felhasználására törekszik, folyamatosan racionalizálva energiaszükségletét, csökkentve hálózati veszteségét.

A FŐGÁZ Zrt. környezetvédelmi tevékenységét vezérigazgatói utasításban kiadott Környezetvédelmi Szabályzat szabályozza.

5. A FÖLDGÁZ KERESKEDELMI SZOLGÁLTATÁSOK ÉS A FORGALMAZOTT FÖLDGÁZ MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI

5.1. A földgáz kereskedelmi tevékenység Kereskedő által biztosított minőségi jellemzői

Minden felhasználó jogosult a jogszabályokban, az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatban, az Üzletszabályzatban, valamint a Hivatal által kiadott határozatokban előírt minőségben, átlátható, összehasonlítható, ésszerű, a felhasználó által igénybe vett földgázfogyasztáshoz igazodó pénzügyi és műszaki feltételek szerint csatlakozási szerződés alapján szállító- és elosztóvezetékhez csatlakozni, ha a felhasználó vállalja a csatlakozásra és a rendszerhasználatra külön jogszabályban előírt műszaki-gazdasági feltételeket.

A Kereskedő által nyújtott szolgáltatások minőségi jellemzői megfelelnek a jogszabályokban és az ÜKSZ-ben, valamint a Vevővel kötött Szerződésben rögzített feltételeknek.

A Kereskedő olyan ügyfélkapcsolati rendszert működtet, melyben a Vevők rendszeres tájékoztatása, felvetéseinek és igényeinek megfelelő kezelése a működési rendből adódóan biztosított.

A FŐGÁZ Zrt. földgáz kereskedelmi tevékenysége során minőségirányítási rendszert működtet, amely az MSZ EN ISO 9001:2009 „Minőségirányítási rendszerek. Követelmények (ISO 9001:2009)” szabványon alapul. A szolgáltatás elvárt színvonalának folyamatos fenntartását, a tevékenységek megfelelő ellenőrzését és folyamatos fejlesztését szolgáló rendszer tanúsítását és rendszeres auditálását a TÜV Rheinland InterCert Kft. végzi.

A Hivatal a Get. felhatalmazása alapján határozatban állapítja meg a Kereskedő engedélyköteles kereskedelmi tevékenysége folytatásának az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeit (Garantált Szolgáltatások), amelyeket Kereskedő tevékenysége során folyamatosan betartani köteles. A Garantált Szolgáltatások felsorolását, a Garantált Szolgáltatások nem teljesítésének jogkövetkezményeit és a Garantált Szolgáltatások eljárásrendjét a Hivatal vonatkozó határozatával összhangban az Üzletszabályzat 5/A-C. számú függelékei tartalmazzák.

5.2. A forgalmazott gáz minőségi előírásai

A szolgáltatott földgáz minősége megfelel a Vhr., az MSZ 1648:2000 sz. szabvány, az ÜKSZ, valamint a szállítási rendszerüzemeltető üzletszabályzatában rögzített előírásoknak. Az ellátórendszerbe betáplált földgáz minőségi jellemzőit a szállítási rendszerüzemeltető méri. A mérési adatok átadásának gyakoriságát és formáját az ÜKSZ rögzíti. A minőség mérések egyes betáplálási vagy kiadási pontokhoz történő hozzárendelése a Földgázszállító/Rendszerirányító által évente elkészített „A földgázszállító rendszer betáplálási és kiadási pontjainak földgáz minőségi elszámolási rendje” tárgyú dokumentum alapján történik, amely a szállítási rendszerüzemeltető/rendszerirányító internetes honlapján (www.fgsz.hu) publikálásra kerül.

A gázelosztó hálózatok szagosított földgázt továbbítanak, mivel a felhasználóhoz a földgázt szagosítva kell eljuttatni. A földgáz szagosítását a szállítási rendszerüzemeltető végzi a nagynyomású szállítóvezeték kijelölt pontjain. A szagosító anyag összetételét, a beadagolásra kerülő mennyiségeket a szállítási rendszerüzemeltető üzletszabályzata tartalmazza

5.3. A gázminőség ellenőrzésének eljárásrendje

A FŐGÁZ Zrt. által szolgáltatott földgáz mért és számított minőségi paraméterei az alábbiak:

- a) összetevőinek koncentrációja, (metán, etán, propán, n-bután, i-bután, n-pentán, i-pentán, neo-pentán, hexán és annál nehezebb szénhidrogének, széndioxid, nitrogén)
- b) relatív sűrűsége
- c) alsó hőértéke (fűtőértéke)
- d) felső hőértéke (égéshő)
- e) Wobbe száma.

A gázminőség megfelelőségének ellátórendszeri ellenőrzését a szállítási rendszerüzemeltető az üzletszabályzatában foglaltak szerint az alábbi módon végzi.

A gázminőséget mérő eszközök (kromatográfok) helyes működését a naponta végzett automatikus kalibrálás biztosítja. A kalibrálás a mérésügyi hatóság által bevizsgált anyagmintával történik (mérésügyi hatóság által bizonylatolt összetételű kalibrálógáz).

A napi automatikus kalibráláson kívül a szállítási rendszerüzemeltető úgy is ellenőrzi a kromatográfok helyes működését, hogy összehasonlítja az azonos minőségű gázt mérő kromatográfok mérési eredményeit. Ha az azonos minőségű gázt mérő kromatográfok mérési adatainak napi átlagértéke nagyobb mértékben eltér, mint amit a kromatográfok mérési bizonytalansága indokol, akkor intézkedik a hibás kromatográf javításáról.

Ha a szállítási rendszerüzemeltető a kromatográfok ellenőrzése során a kromatográf meghibásodását észleli, akkor az elszámolás során a hibás kromatográf mérési adatai helyett „A földgázszállító rendszer betáplálási és kiadási pontjainak földgáz minőségi elszámolási rendje” tárgyú dokumentumban meghatározott helyettesítő mintaáram mérési adatait használja. Ha az adott mintaáramnak nincs helyettesíthető mintaárama, akkor az elszámolási adatokat a földgázminta laboratóriumi elemzésével határozzák meg.

Amennyiben a földgázrendszerbe betáplált földgáz minősége eltér az előírásoktól, a Rendszerüzemeltető felszólítja a betáplálásért felelős rendszerhasználót, hogy szüntesse meg a nem megfelelő minőségű földgáz betáplálását.

A nem megfelelő minőségű földgáz ellátórendszeren történő megjelenése esetén indokolt esetben a rendszerüzemeltetőktől kapott értesítés alapján kezdeményezheti a szolgáltatás felfüggesztését.

A nem megfelelő minőségű földgáz elfogadásával kapcsolatos feltételeket a Vevő és Kereskedő közötti szerződés rögzíti.

6. A FELHASZNÁLÓI IGÉNY KIELÉGÍTÉSÉNEK MÓDJAI ÉS RÉSZLETES SZABÁLYAI, VALAMINT A VEVŐNÉL TÖRTÉNT VÁLTOZÁSOK BEJELENTÉSÉNEK SZABÁLYAI

6.1. Az igénybejelentő részére történő tájékoztatás rendje és szabályai

6.1.1. A Vevő új, vagy megnövekedett kapacitás igényének megfelelő ellátás feltételeinek egyeztetése céljából az 1. sz. melléklet szerinti elérhetőségekkel léphet kapcsolatba a Kereskedővel. Az egyeztetésekhez a területileg illetékes Rendszerüzemeltető üzletszabályzatában megjelölt adatok megadása szükséges a Rendszerüzemeltető számára, az ott megadott nyomtatványok kitöltésével és az adott ügyrend szerinti benyújtásával.

Az igény kielégítés feltételeinek Rendszerüzemeltetővel történő egyeztetésébe a Kereskedő a Vevő kívánsága szerinti mértékben kapcsolódik be. Ha a Vevő nem igényli a Kereskedő közreműködését az új, vagy megnövekedett hálózati kapacitás biztosításánál, akkor az eljárás során az illetékes Rendszerüzemeltető üzletszabályzatában rögzített eljárásrendet kell követnie. Ha a felek megállapodása szerint a kapacitás növelés biztosításához szükséges eljárás lefolytatása a kereskedelmi ajánlat része, akkor a továbbiakban a Vevő és a Kereskedő közösen intézkednek az érintett Rendszerüzemeltetőnél a szükséges kapacitás növelés végrehajtására.

6.1.2. A Kereskedő saját elhatározásából vagy a Vevő ajánlatkérésére szerződési ajánlatot küld (ad át) a Vevőnek, a szolgáltatás fő feltételeinek rögzítésével. A Kereskedő az ajánlatot a birtokában lévő, jogszerűen megszerzett információkra, vagy a Vevőtől kapott adatszolgáltatásra támaszkodva készíti el.

Az Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók személyesen a Kereskedővel földgáz-szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötési szándékukat az 1. számú mellékletben megadott ügyfélszolgálati helyeken jelezhetik, valamint Call Center elérhetőségeken,

továbbá írásban kezdeményezhetik. Az ügyfélszolgálati helyek és a Call Center elérhetőségét a Kereskedő internetes honlapján is közzé teszi.

Az Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók esetében a papír alapú szerződéskötés során a Kereskedő munkatársai ismertetik a Kereskedő által ajánlott szolgáltatást és ezzel összefüggésben biztosítják a Vevők megfelelő tájékoztatását, valamint rögzítik a szerződéskötési igényt.

Az Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók a földgáz vásárlási szerződés feltételeinek megismerését – és az esetleg szükséges további tájékoztatást – követően kezdeményezhetik a

a) Kereskedő által rendelkezésére bocsátott mintaszerződés és

b) a meghatalmazás, (amelyben a Vevő felhatalmazza a Kereskedőt, hogy nevében a területileg illetékes elosztói engedélyesnél, valamint a korábbi kereskedőnél vagy egyetemes szolgáltatónál eljárjon)

c) valamint a szolgáltatás megrendeléséhez szükséges adatbekérő dokumentum

kitöltésével és aláírásával a szerződéskötést a Kereskedőnél.

6.1.3. A Szerződések megkötésére vonatkozó eljárás során Vevő felé a Kereskedő képviselőjében megbízott is eljárhat, amelynek magatartásáért a Kereskedő úgy felel, mint a sajátjáért.

6.2. Az igénylőtől kért adatok, dokumentumok felsorolása és a benyújtás módja

6.2.1. A Kereskedő ajánlatának elkészítéséhez a Vevőtől kért adatszolgáltatás tartalma attól függően alakul, hogy a Vevő melyik felhasználói kategóriába tartozik. Kereskedőnek általában az alábbi adatok megadására van szüksége ajánlata elkészítéséhez:

- A Vevő ellátását biztosító szállítóvezeteki gázátadó állomás,
- A földgáz átadás/átvételi pont, és annak fő jellemzői (csatlakozási szerződés, tulajdoni határ, kapcsolódó hálózat),
- Az előző gázévben mért felhasználási helyenkénti napi fogyasztási adatok (m^3/nap),
- A szerződéses évben, és a követő években vételezni kívánt gázmennyiség ($em^3/év$)
- Az éves mennyiségből háztartási-kommunális célú felhasználásra tervezett mennyiség ($em^3/év$)
- Az igényelt napi minimális és maximális mennyiség havonta (m^3/nap),
- Az igényelt (lekötött) teljesítmény havonta ($m^3/óra$),
- A tervezett karbantartás időpontja,
- A vételezés rugalmasságára, megszakíthatóságára vonatkozó tájékoztatás.

6.2.2. A Szerződés megkötéséhez Vevő részéről az alábbi adatok megadása, illetve iratok biztosítása szükséges:

Azonosító adatok

A Vevő a jogszabályban foglaltak alapján köteles megadni az alábbi adatait:

Ha az igénybejelentő természetes személy:

- Név
- Lakcím
- Születési hely, idő

- Anyja neve

Ha az igénybejelentő nem természetes személy (gazdálkodó szervezet, stb.)

- Cégneve (elnevezése)
- Székhelye
- Adószáma
- Cégjegyzékszám, vagy egyéb bejegyzési, nyilvántartási száma

Ha a Szerződésben a Vevő mellett fizető is szerepel, a fizető – attól függően, hogy természetes vagy nem természetes személy – fentiek szerinti adatai is megadandók. Külföldi lakcímmel rendelkező felhasználók esetében magyarországi levelezési cím megadása szükséges.

Az igénybejelentést tevő új Vevő a szerződéskötéshez köteles bemutatni, illetve átadni az alábbi okiratokat:

- természetes személy felhasználó esetén a Vevő személyazonosságát igazoló okirat,
- nem természetes személy felhasználó esetén a felhasználó bejegyzését (létezését) igazoló okirat (cégkivonat, bírósági bejegyzési okirat, stb.) és az eljáró személy aláírási címpéldánya,
- meghatalmazott eljárása esetén szabályszerű meghatalmazás,
- felhasználó változás esetén gázmérő átadás-átvételi nyilatkozat vagy a gázmérőállást is tartalmazó birtokbaadási jegyzőkönyv,
- amennyiben az új Vevő a felhasználási hely tulajdonosa, a tulajdonosi minőséget igazoló okirat, ha az új Vevő nem a felhasználási hely tulajdonosa (a felhasználási helyet bérlőként vagy egyéb jogcímen használja) a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy a felhasználási hely tulajdonosa a kapacitás lekötés jogát átadta az ajánlatkérő részére.

Ha a Vevő már csatlakozott a szállító- vagy elosztóvezetékhez és átadta a lekötött kapacitás lekötésének jogát a Kereskedőnek, a Kereskedő a Szerződésben meghatározott időponttól megkezdi a szolgáltatás nyújtását. Amennyiben ezen adatokat, okiratokat a felhasználó nem bocsátotta a Kereskedő rendelkezésére, a Vevőt értesíteni szükséges.

6.3. Az internetes vagy papír alapú földgáz kereskedelmi szerződések sajátosságai

6.3.1. A Kereskedő kizárólag papír alapú szerződéskötési lehetőséget biztosít a Vevők részére.

6.3.2. A Szerződés a 7.2. pontban foglaltak szerint jön létre. Eltérő megállapodás hiányában a Szerződés hatálya azon időpontban áll be, amikor a Vevő által aláírt Szerződést a Kereskedő kézhez vette, illetve a 7.2. pont szerinti ráutaló magatartás megvalósult. Ha a Vevő a szerződéstervezetet véleményeltéréssel írta alá, a Szerződés csak a véleményeltérésben foglaltakban történő eredményes megállapodás, illetve az egyező álláspont kialakítását követően jön létre.

Amennyiben a Vevő a szerződéstervezetet a Kereskedő által meghatározott ajánlati kötöttség időtartama alatt aláírva nem küldi vissza a Kereskedőnek, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik, a Kereskedő ajánlati kötöttsége megszűnik.

6.3.3. Amennyiben Vevővel határozott idejű Szerződés jött létre, és a Szerződés Felek általi meghosszabbítására nem kerül sor, azonban Vevő földgázellátását más földgázkereskedő nem veszi át, vagy arról a Vevő saját maga nem gondoskodik, Kereskedő a Vevő földgázellátása folyamatosságának fenntartása érdekében Vevő földgázellátását Basic tarifacsomag ellenében továbbra is biztosítja, kivéve, ha ez ellen Vevő kifejezetten tiltakozik. Ez utóbbi esetben Kereskedő a Vevő földgázellátását a Szerződés időtartamának lejártakor, vagy ha az már eltelt, 30 nap elteltével megszünteti, és az esetleges szerződés nélküli rendszerhasználat jogkövetkezményeiért Vevőnek kell helytállnia.

6.4. A felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás (átírás)

A Szerződés a Szerződésben meghatározott feltételek szerint módosítható vagy szüntethető meg. A Szerződés hatályos marad a nem szerződésszerű megszüntetés esetén is, és ennek megfelelően az új Vevővel történő szerződés megkötéséig, vagy a gázmérő alábbiak szerinti helyszíni ellenőrzéséig (a gázmérő leszereléséig) a korábbi Vevő felel a csatlakozó vezeték, a felhasználói berendezés, a nyomásszabályozó és gázmérő állapotáért, a Szerződés szerinti díjak megfizetéséért, a szerződésszegő magatartás esetén a következményekért.

Ha a Vevő a felhasználási helyről elköltözik vagy a szolgáltatás igénybevételével felhagy, köteles azt 15 napon belül bejelenteni a Kereskedőnek és az őt ellátó földgázelosztónak. Ha a Vevő határozott időre szóló-, vagy Hűségidő vállalásával kötött Szerződéssel rendelkezik, a felhasználási helyről való elköltözés vagy a szolgáltatás igénybevételével való felhagyás esetén a Szerződés megszüntetésére a határozott idő vagy a Hűségidő lejártá előtt - a Szerződésben rögzített esetleges hátrányos következmények elkerülése érdekében - közös megegyezéssel is sor kerülhet.

Az új Vevő a földgázelosztónál és a Kereskedőnél köteles 15 napon belül bejelenteni a változást. Az új Vevő hatályos elosztó csatlakozási szerződés megléte, valamint az elosztóhálózat-használati szerződés megkötése esetén jogosult a rendszerhasználatra. Amennyiben az új Vevő a Kereskedő által biztosított földgázellátást kívánja igénybe venni, a bejelentéssel egyidejűleg kezdeményezi a Szerződés megkötését vagy a meglévő Szerződése módosítását. Amennyiben az új Vevő más földgázkereskedő által biztosított ellátást kíván igénybe venni, köteles erről a bejelentéssel egyidejűleg Kereskedő felé nyilatkozni és a Kereskedő által biztosított földgázellátás igénybe vételével létrejött földgázellátási jogviszony megszüntetését kezdeményezni. Az így létrejött földgázellátási jogviszony – a felek eltérő megállapodása hiányában – 30 napos felmondási idővel, a kereskedőváltás szabályai szerint szüntethető meg. Ebben az esetben Kereskedő a felhasználó-változástól a kereskedőváltásig terjedő időszakra a Basic tarifa szerinti nyújtja az új felhasználó részére a földgázellátást.

Felhasználó-változás során a korábbi és az új Vevő mindkét fél által aláírt jegyzőkönyvben köteles a gázmérő állását rögzíteni, amely az elszámolás alapját képezi. Ha ilyen jegyzőkönyv felvételére nem kerül sor, az elszámolás alapjául a földgázelosztó által az alábbiak szerint lefolytatott helyszíni mérőellenőrzés szerint megállapított mérőállás szolgál. A gázmérő átadás-átvételi jegyzőkönyv ajánlott mintáját a 4. számú függelék tartalmazza.

Az új Vevő Szerződés megkötéséhez (módosításához) köteles bemutatni az alábbi okiratokat:

- a Vevő, illetve a Vevő képviselőjében eljáró személy személyazonosságát igazoló okirat
- meghatalmazott eljárása esetén szabályszerű meghatalmazás
- gázmérő átadás-átvételi nyilatkozat vagy a gázmérőállást is tartalmazó birtokbaadási jegyzőkönyv.
- ha az új Vevő nem a felhasználási hely tulajdonosa (a felhasználási helyet bérlőként vagy egyéb jogcímen használja) a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy a felhasználási hely tulajdonosa a kapacitás lekötés jogát átadta az új Vevő részére.

A személyazonosságot, illetve a képviselői jogosultságot igazoló okirat (személyi igazolvány, útlevel, vezetői engedély, meghatalmazás, stb.) alapján a Kereskedő ellenőrzi, hogy az eljáró személy rendelkezik-e szerződéskötési-, illetve képviselői jogosultsággal, és a Szerződésben feltüntetett adatok az okiratban foglaltakkal megegyeznek-e.

Abban az esetben, ha a gázmérő átadás-átvételi nyilatkozat vagy a birtokbaadási jegyzőkönyv nem áll rendelkezésre, a Vevő az ingatlan használatának jogcímét és szerződéskötési jogosultságát különösen az alábbi okiratokkal is igazolhatja:

- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat, vagy az ingatlanra vonatkozó adás-vételi szerződés
- a korábbi Vevő elhalálása esetén az elhalálozott felhasználó halotti anyakönyvi kivonata és a hagyatékátadó végzés, illetve a korábbi Vevő jogutód nélküli megszűnése esetén az ezt igazoló hivatalos dokumentum
- hasznélvezeti jog esetén 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat, vagy a hasznélvezeti jogra vonatkozó okirat
- bérlőváltás esetén bérleti szerződés és a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata (ha nem a tulajdonos adja bérbe az ingatlant).
- önkormányzati tulajdonú ingatlan esetében az önkormányzat kiutaló határozata.

A fenti okiratokból az átíráshoz nem szükséges adatok (pl. ingatlan vételára, stb.) a felhasználó által kitakarhatók.

A felhasználó személyében történő változás esetén a földgázelosztó köteles jegyzőkönyvben rögzíteni a fogyasztásmérő berendezés állását és a mérőberendezés, illetve a zárópecsétek (plomba) szemrevételezéssel megállapított állapotát, és ennek egy példányát az új Vevő, valamint a Kereskedő részére megküldeni.

A helyszíni ellenőrzés lefolytatásáig a korábbi Vevő felel a csatlakozóvezeték, a felhasználói berendezés, a nyomásszabályozó és a fogyasztásmérő berendezés állapotáért, a rendszerhasználati díjak megfizetéséért, szabálytalan vételezés esetén a következményekért.

A korábbi Vevő mentesül a felelősség alól, ha a helyszíni ellenőrzés bejelentést követő 30 napon belül a felhasználási helyen vételező új Vevő magatartása miatt, írásbeli felszólítás ellenére nem hajtható végre. Ebben az esetben a bejelentés napjától az új Vevőt terheli a felelősség.

7. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

7.1. A Szerződések általános hatálya

A Szerződés az abban, vagy az Üzletszabályzat 6.3.2. pontjában meghatározott időpontban lép hatályba és határozott vagy határozatlan időtartamra szól. A földgázellátás kezdő időpontja – a Szerződés eltérő rendelkezése hiányában – a Szerződés hatályba lépésének időpontja.

7.2. A felek jogai és kötelezettségei

A Kereskedő által biztosított földgázellátás, illetve kapcsolódó szolgáltatások igénybe vételének feltétele a Vevő és a Kereskedő között létrejött földgázellátási szerződés.

A Szerződés a Kereskedő által megküldött szerződési ajánlatból kiindulva, a felek közötti megállapodás szerinti feltételekkel, a Szerződés felek általi aláírásával, vagy ráutaló magatartással jön létre.

A Szerződés létrejön abban az esetben is, ha a Kereskedő ajánlati kötöttséggel megtett, a lényeges elemeket tartalmazó ajánlatára Vevő az ajánlatnak megfelelő tartalmú elfogadó nyilatkozatot tesz, függetlenül attól, hogy a teljes Szerződés mindkét fél általi aláírására csak később kerül sor, vagy a teljes Szerződés aláírása Kereskedőnek fel nem róható okból elmarad.

Ráutaló magatartással a Szerződés akkor jön létre a Felek között, ha a Kereskedő ajánlati kötöttséggel megtett ajánlatára Vevő az ajánlatban meghatározott időtartamon belül nem nyilatkozik. A Szerződés ilyen módon történő létrejöttének feltétele, hogy

- a) Kereskedő ajánlatában jól látható módon, egyértelműen felhívja Vevő figyelmét arra, hogy amennyiben Vevő a megadott határidőn belül nem tesz nyilatkozatot, úgy az az ajánlat elfogadásának és a Szerződés létrejöttének minősül,
- b) Kereskedő az ajánlatra történő Vevői nyilatkozat megtételére megfelelő, de legalább tizenöt (15) napos határidőt biztosítson, továbbá
- c) Kereskedő az ajánlatát olyan módon juttassa el Vevő részére, hogy annak Vevő általi kézhezvétele igazolható legyen.

A Kereskedő az 500 m³/óra feletti kapacitás lekötéssel rendelkező Vevőkkel elsősorban egyedi szerződést köt.

A Kereskedő az Egyetemes Szolgáltatásra jogosultak, a 20 feletti, de 100 m³/órát meg nem haladó vásárolt kapacitással rendelkező Vevők, valamint a 101 és 500 m³/óra közötti kapacitás lekötéssel rendelkező Vevők vonatkozásában elsősorban általános szerződési feltételek alkalmazásával köt szerződést. A Kereskedő által a különböző felhasználói szegmensekre alkalmazott általános szerződési feltételek a Kereskedő honlapján mindenkor elérhetőek és letölthetőek.

A Kereskedő által kötött szerződések általános tartalmi elemeit a 3. számú melléklet tartalmazza. Az Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókkal kötendő Szerződések egyedi és általános szerződési feltételeit a 4. számú melléklet tartalmazza, a Kereskedő által az egyéb felhasználók vonatkozásában alkalmazott általános szerződési feltételek nem részei a jelen Üzletszabályzatnak.

7.2.1 A földgázellátási szerződés

A Kereskedő több ellátási formában biztosítja a Vevő által igényelt szolgáltatásokat:

- Teljes igény szerinti ellátás,
- Ütemezés szerinti ellátás,
- Egyéb szolgáltatási formák.

7.2.1.1 Teljes igény szerinti ellátás

Ebben az ellátási formában a Kereskedő biztosítja a Vevő mindenkor teljes földgázigényének megfelelő földgázmennyiség rendelkezésre állását a Vevő vételezési pontján.

Teljes ellátásra vonatkozó szerződés esetén a Vevő kizárólag a Kereskedőtől szerzi be teljes földgázszükségletét. A teljes ellátási formában kiszolgált, 100 m³/óra feletti kapacitás lekötéssel rendelkező Vevő heti és napi fogyasztási igénybejelentést ad a Kereskedőnek.

7.2.1.2 Ütemezés szerinti ellátás

Ebben az ellátási formában a Kereskedő a Vevő által megadott éves, havi és időszakos ütemezés szerinti földgázmennyiség rendelkezésre állását biztosítja a Vevő vételezési pontján. Az ütemezéstől való eltérések egyedi feltételeit a felek a Szerződésben rögzítik.

7.2.1.3. Egyéb lehetőségek

A Kereskedő eseti, időszakos, kisegítő stb. szolgáltatásokat nyújt a Vevővel megkötött Szerződések feltételei szerint.

7.2.2 Hűségidő

Kereskedő meghatározott Vevői kör számára – határozatlan időtartamú Szerződés megkötése esetén – lehetőséget biztosít Hűségidő vállalására annak érdekében, hogy a hűséges Vevők kedvezőbb feltételekkel vehessék igénybe Kereskedő szolgáltatásait. A Kereskedő által meghatározott kedvezményes tarifacsomagok kizárólag Hűségidő vállalása, vagy határozott idejű Szerződés esetén vehetőek igénybe.

Vevő határozatlan időre szóló szerződés esetén jogosult arra, hogy a Szerződés hatályba lépését követően, a Szerződés egyedi részében meghatározott időtartamra Hűségidőt vállaljon. A Hűségidő alatt Vevő a kedvezményes tarifacsomagokat az Üzletszabályzatban, illetve a Szerződésben foglaltak szerint feltételelesen veheti igénybe. Amennyiben a Hűségidő tartama alatt a Szerződés Vevő érdekkörébe eső okból megszűnik, vagy a földgázellátás Vevő kérésére szüneteltetésre kerül Vevő a kedvezményes tarifacsomag igénybe vételére való jogosultságát a Hűségidő kezdő napjára visszamenő hatállyal elveszíti, és köteles Eladóval az Eladó mindenkor Basic tarifacsomagja alapján visszamenőlegesen elszámolni, illetve Eladó ebből adódó, a szerződött éves földgázmennyiség figyelembe vételével számított többletköltségeit megtéríteni.

A Hűségidő minden alkalommal további 1 évvel automatikusan meghosszabbodik, amennyiben Vevő a Hűségidő lejártát megelőző 90. napig nem jelenti be írásban Eladó részére, hogy a Hűségidőt nem kívánja meghosszabbítani.

Amennyiben Vevő Hűségidőt vállalt, azonban az a lejártá ellenére nem kerül megújításra, és egyébként a Szerződés nem szűnik meg a Hűségidő lejártának a napján, Kereskedő a szolgáltatást a Hűségidő lejártát követően a mindenkori Basic tarifa ellenében biztosítja.

7.2.3. A Kereskedő, illetve a Vevő jogait és kötelezettségeit jelen Üzletszabályzat, a Szerződés, ideértve az általános szerződési feltételeket is és a hatályos jogszabályi előírások határozzák meg.

7.2.4. Kereskedő jogosult a jelen Üzletszabályzatot, az alkalmazott általános szerződési feltételeket és a tarifákat egyoldalúan módosítani. Az egyoldalú módosításról a Kereskedő a Vevőket előzetesen írásban értesíti. Amennyiben a módosított Üzletszabályzat vagy általános szerződési feltételek a Vevő jogát vagy jogos érdekét sérti, a módosítás hatálybalépésétől számított 30 napon belül jogosult a Szerződést a következő gázhónap végére felmondani.

A Szerződésben rögzített paraméterek alapján változó árak esetén Kereskedő a Szerződésben rögzített gyakorisággal érvényesíti a változásokat, amely nem minősül szerződésmódosításnak és a Vevőt felmondási jog sem illeti meg, valamint Kereskedőt külön értesítési kötelezettség sem terheli.

A Felek személyében bekövetkezett változás szerződésmódosításnak minősül, ezért ebben a Feleknek közösen kell megállapodniuk, kivéve ha a változás általános jogutódlást, jogszabályban előírt tevékenységi szétválasztást vagy névváltozást jelent. A változással érintett Fél ez utóbbi esetben is köteles legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított öt (5) napon belül a másik Felet írásban értesíteni, melynek elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő károkért felel.

7.2.5. A felhasználási hely tulajdonosa a felhasználási helyet bérlőnek vagy egyéb jogcímen használónak a kapacitás lekötés jogát átadhatja, amennyiben nincs lejárt számlatartozása a Kereskedő vagy a Rendszerüzemeltető felé. Az átadásról írásban nyilatkoznia kell a Kereskedő vagy a területileg illetékes Rendszerüzemeltető felé. Írásbeli nyilatkozat hiányában a felhasználási hely új használójának ellátására Szerződés nem köthető, a kapacitás lekötés jogával csak a felhasználási hely tulajdonosa rendelkezhet

Ha a jogszerű használónak a nyilvántartott kapacitáshoz történő hozzáférése szerződésszegés, vagy jogszabály rendelkezése folytán felfüggesztésre kerül, a felhasználási hely tulajdonosa akkor rendelkezhet ismételten a nyilvántartott kapacitásokról, ha ő vagy a kapacitás feletti rendelkezési joggal bíró személy biztosítja a felfüggesztés megszüntetéséhez szükséges garanciákat és feltételeket.

A felhasználási hely tulajdonosa akkor rendelkezhet ismételten a nyilvántartott kapacitások lekötésének jogával, ha a fentiekben meghatározott jogcím megszűnt, vagy a felek írásban megállapodtak a rendelkezési jog visszaszámaztatásáról és e megállapodás az érintett Rendszerüzemeltetőnek bemutatásra került.

Ha a nyilvántartott kapacitások lekötésével történő rendelkezési jog a felhasználási hely tulajdonosához visszakerül, és ezen kapacitások szerződéssel is lekötöttek, a felhasználási hely tulajdonosa köteles a kapacitás szerződésekben a korábbi jogosult helyébe lépni.

7.3. A Kereskedő kapacitás lekötéssel kapcsolatos kötelezettségei és jogai, a Kereskedő kötelezettségvállalása az átruházott kapacitás visszaadására

A teljes körű földgázellátás megvalósítása érdekében Vevő a Szerződés megkötésével, a Szerződés időtartamára, saját fogyasztása mértékéig, átengedi az együttműködő földgázrendszeren lekötött kapacitás feletti rendelkezési jogát a FŐGÁZ Zrt. részére. Az átengedett kapacitás-lekötési jog a Szerződés megszűnése esetén a jogszabály erejénél fogva visszaszáll Vevőre, ezért a FŐGÁZ Zrt. kötelezettséget vállal arra, hogy az átengedett kapacitás visszaadása iránt a szükséges intézkedéseket megteszi.

A Vevő kereskedőváltása esetén a Vevő ellátásához szükséges rendszerhasználati kapacitások meghatározása, valamint a kereskedőváltás kapcsán érintett kereskedelmi engedélyesek közötti kapacitás átadás a Get. 71.§, a Vhr. 26/A-B. §, valamint az ÜKSZ vonatkozó fejezetében (Kereskedő váltás szabályai) rögzített eljárásrend szerint történik, az ÜKSZ-vonatkozó pontja szerint a földgázelosztó által meghatározott és nyilvántartott kapacitásoknak megfelelően.

Amennyiben a határozott időtartamra kötött Szerződés annak lejártát megelőzően a Szerződés szerinti felhasználási hely tekintetében úgy szűnik meg, hogy a Vevő további földgázellátását sem más földgázkereskedő, sem maga a Vevő nem biztosítja (Vevő a földgázellátásból a felhasználási hely tekintetében véglegesen kilép), úgy köteles a számára lekötött kapacitás mértékéig az Eladó és/vagy a Rendszerüzemeltető felé helytállni a jogszabályi-, illetve a MEH hatósági határozatán alapuló-, és a Szerződés szerint Vevő érdekében, képviselőjében és felhatalmazása alapján Eladó által megkötött rendszerhasználati szerződésekből eredő fizetési kötelezettségekért, kivéve a 20 m³/h-nál kisebb névleges teljesítményű gázmérővel rendelkező felhasználó esetét.

7.4. Egyedi feltételek kezelése

Az Üzletszabályzat 7.2. pontjában foglaltak alapján a Kereskedő az 500 m³/óra feletti kapacitás lekötéssel rendelkező Vevőkkel elsősorban egyedi szerződést köt, egyéb Vevő esetében pedig akkor, ha a Vevőnek az általánostól eltérő, egyedi igénye merül fel, illetve az általánostól eltérő szolgáltatási feltételekkel kívánja a Kereskedő által biztosított földgázellátást igénybe venni (pl. közbeszerzési eljárások, felhasználói közösségek beszerzései).

A Vevőnek egyedi igényét a Szerződés megkötését megelőzően, az ajánlatkérésében elkülönített módon, egyértelműen kell megjelölnie és az egyedi igényét alátámasztó okiratokat, vagy egyéb dokumentumokat a Kereskedő rendelkezésére kell bocsátania. Amennyiben Kereskedő az egyedi igény teljesítésére képes és azt vállalja, szerződés ajánlatát ennek figyelembe vételével készíti el és küldi meg Vevő részére.

Kereskedő az egyedi igények teljesítése során az egyenlő bánásmód követelményének megtartásával jár el.

Az egyedi szerződésben nem szabályozott kérdésekben a jelen Üzletszabályzatban rögzített feltételek irányadók.

7.5. Az áralkalmazási feltételek, árak meghatározása, az árak megváltoztatásának feltételei, árváltozás esetén alkalmazandó eljárás

A Kereskedő egyedi árakat vagy előre meghatározott szerződési feltételekhez kötött tarifákat (ideértve a Basic tarifacsomagot is) alkalmaz. Az egyedi árak a Vevővel kötött egyedi szerződésben, közös megegyezéssel kerülnek megállapításra.

A tarifákhoz tartozó árakat Kereskedő rendszeresen felülvizsgálja, amely alapján az adott tarifához tartozó induló ár az ajánlat megtételekor, illetve a Szerződés megkötésekor kerül rögzítésre.

A mindenkori Basic tarifacsomagot a Kereskedő határozza meg, amelyet honlapján hirdetményi formában nyilvánosságra hoz. A hirdetményben meghatározott mindenkori Basic tarifacsomag a Kereskedő által alkalmazott általános szerződési feltételek elválaszthatatlan részét képezi. A Felek közötti elszámolás a mindenkori meghirdetett Basic tarifacsomag szerint történik. Kereskedő a Basic tarifacsomag egyoldalú módosítására bármikor jogosult azzal, hogy a módosításról a Vevőket a honlapon megjelentetett hirdetmény keretében előzetesen értesíteni kell. A mindenkori Basic tarifacsomagra vonatkozó hirdetményeket Kereskedő a honlapján öt évre visszamenőlegesen elérhetővé teszi.

A szolgáltatás ára a felek Szerződéstől eltérő teljesítése esetén pótdíjakkal, kötbérekkel és egyéb díjakkal egészül ki.

A Kereskedő jogosult új tarifák bevezetésére és a már alkalmazott tarifák soron következő gázév első napjára történő módosítására, megszüntetésére. Kereskedő tarifa módosítása vagy változtatása esetén Vevőt a hatálybalépést megelőző kettő (2) hónappal írásban értesíti a módosítási vagy változtatási szándékáról. Az írásbeli értesítésben a Kereskedő meghatározza az új, vagy módosított tarifát és annak hatálybalépési időpontját. Vevő jogosult a szerződött tarifa feltételeinek Kereskedő általi változtatása esetén a Szerződést gázév kezdete előtt legkésőbb 40 nappal felmondani. Amennyiben Vevő a megadott határidőn belül felmondási jogával nem él, úgy kell tekinteni, hogy a Kereskedő által kezdeményezett módosítást vagy változtatást elfogadja.

7.6. Az üzemzavar, korlátozás és szüneteltetés esetén alkalmazandó szabályok

Az üzemzavar, korlátozás és szüneteltetés esetén alkalmazandó részletes szabályokat a területileg illetékes Rendszerüzemeltető üzletszabályzata tartalmazza.

Kereskedő a földgázellátási zavarról vagy a műszaki üzemzavarról az illetékes Rendszerüzemeltető értesítését követően haladéktalanul, a Vevővel kötött Szerződésben foglalt módon, illetve minden esetben a honlapján (www.fogaz.hu) keresztül folyamatosan tájékoztatja a Vevőket.

7.7. A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények, választható pénzügyi garanciák részletes bemutatása 20 m³/óra feletti Vevők esetében

7.7.1. A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények

A Kereskedő és a Rendszerüzemeltetők, valamint más engedélyesek közötti együttműködés szabályait a jogszabályokon és az ÜKSz-en túlmenően a felek közötti megállapodások tartalmazzák.

Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók esetén a Kereskedő és a Rendszerüzemeltetők, valamint más engedélyesek közötti együttműködés szabályait a jogszabályokon és a jelen Üzletszabályzaton túlmenően az aktuális hirdetések valamint a felek közötti megállapodások tartalmazzák.

A Vevő köteles teljesíteni az adott felhasználói kör tekintetében a szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan a Szerződésben, az Üzletszabályzatban, az általános szerződési feltételekben és a jogszabályokban meghatározott feltételeket.

A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények közül kiemelkedő jelentőséggel bír a pénzügyi stabilitás, a fizetési fegyelem, valamint a mennyiségi előrejelzések megbízhatósága. A Kereskedő fenntartja a jogot, hogy Vevőit a pénzügyi stabilitás és a hosszú távú tervezhetőség tekintetében megítélje, és ennek figyelembe vételével tegye meg ajánlatát, és indokolt esetben pénzügyi biztosítékot (előre fizetés, bankgarancia, banki akkreditív, vagyoni garancia, óvadék stb.) kössön ki, illetve az értékesítés során rá háruló ár-, árfolyam-, mennyiségi- és szabályozási kockázatokat a szerződésben érvényesítse.

7.7.2. A választható pénzügyi garanciák részletes bemutatása

A Kereskedő jogosult a Vevőtől a Szerződésben foglalt szolgáltatás biztosítása érdekében akár a Szerződés megkötését megelőzően, akár a Szerződés teljesítése során pénzügyi biztosítékot kérni, ha annak feltételei fennállnak.

I. Pénzügyi biztosítékok

Kereskedő a pénzügyi biztosíték összegének meghatározása 50 napi átlagfogyasztást vesz alapul.

A Kereskedő vevőminősítési (bonitás) vizsgálatot végez és besorolja a Vevőt egy kockázati (biztosítéki) kategóriába, amely alapján meghatározza a pénzügyi biztosíték fajtáját. A Kereskedő a Szerződés megkötését vagy a földgáz kereskedelmi szolgáltatás további nyújtását attól teszi függővé, hogy a Vevő a kért pénzügyi biztosítékot nyújtja-e Kereskedő részére. Eladó Vevő írásbeli kérésére tájékoztatást ad Vevő vevőminősítési besorolásáról és annak indokairól.

A besorolás alapján Kereskedő elsősorban az alábbi pénzügyi biztosítékok egyikét kérheti a Vevőtől.

1. Minősített bank által kiadott

a./fizetési garancia,

amely feltétel nélküli, visszavonhatatlan, a Kereskedő első felhívására alapjogviszony vizsgálata nélkül és a Vevő minden további észrevétele nélkül, a lehívási értesítő kézhezvételétől számított három banki munkanapon belül fizetést teljesítő, át nem ruházható,

b./banki letét,

amely a Kereskedő, a Vevő és a bank között létrejött háromoldalú szerződés alapján a Kereskedő kizárólag a pénzügyi biztosítékként használhat fel a szerződésben meghatározott időpontig, és a bank a Kereskedő első felhívására alapjogviszony vizsgálata nélkül és a Vevő minden további észrevétele nélkül, a lehívási értesítő kézhezvételétől számított három banki munkanapon belül átutal Kereskedő által megjelölt bankszámlaszámra.

2./ Egyéb biztosíték, úgy mint

a./ Vevő által fizetett óvadék, amelyet a Szerződés hatálybalépését megelőző 10. munkanapig kell a Kereskedő által megadott elkülönített bankszámla számra utalni.

b./ Előre fizetés, előlegfizetés az adott szolgáltatási időszakot megelőző hónap 20. napjáig megfizetett szolgáltatási díj.

c./ Vevő anyavállalata által kibocsátott készfizető kezesség, amelyben vállalja, hogy leányvállalata nem fizetése estén, Kereskedő első fizetési értesítésére, annak kézhezvételétől számított 5 napon belül fizeti meg a felhasználó tartozását.

d./ Vevő anyavállalata által kibocsátott támogató levél, amelyben a Vevőért visszavonhatatlan készfizető kezességet vállal a Kereskedő felé fennálló kötelezettségek teljesítésére.

e./ Szerződéses limit

Kereskedő fenntartja a jogát, hogy amennyiben Vevő fizetési készségében több mint 3 számlázási ciklust érintő változás áll be, a biztosítéki besorolást megváltoztathatja, Vevő 15 napon belül köteles ennek megfelelően a biztosítékot lecserélni.

II. A pénzügyi biztosíték rendelkezésre tartási időtartama

A Vevő által adott pénzügyi biztosíték rendelkezésre állásának első napja a szolgáltatás megkezdését megelőző 10. munkanap, vagy a már folyamatban lévő szolgáltatás esetén a Kereskedő által meghatározott naptári nap, a rendelkezésre állás utolsó napja pedig a Szerződés megszűnését követő 90. nap.

III. Felhasználási jogosultság

A Kereskedő a pénzügyi biztosítékot akkor jogosult felhasználni, ha a Vevő a szolgáltatás kiszámlázott és esedékessé vált ellenértékét, vagy a Szerződés alapján keletkező esedékessé vált egyéb fizetési kötelezettségét (kötbér, kártérítés, késedelmi kamat, stb.) a fizetési határidő leteltét követő első fizetési értesítés ellenére, annak kézhezvételétől számított 5 napon belül nem fizeti meg.

IV. Feltöltés

A Vevőnek a pénzügyi biztosíték felhasználását követő 5 munkanapon belül fel kell tölteni a biztosítéki összeget az eredetileg meghatározott szintre.

V. Biztosítékot nyújtó pénzintézet minősítése:

Kereskedő a Magyar Bankszövetség 2008. december 31-én, illetve az ezt követő időszak tagsági listáján szereplő, legalább 50 mrd Forint mérlegfőösszeggel rendelkező pénzintézet által kibocsátott pénzügyi biztosítékot fogad el. Kereskedő fenntartja magának a jogot, hogy a pénzügyi körülmények változásának megfelelően a banki minősítési kritériumait az adott körülményeknek megfelelően megváltoztathassa.

7.8. Mennyiségi elszámolási és fizetési előírások

A Vevő részére az elszámolási időszakban a Szerződés feltételei szerint nyújtott szolgáltatás ellenértéke kerül kiszámlázásra.

7.8.1. A mérés és az elszámolás során alkalmazott számítások

A Kereskedő a Vevő gázfelhasználását a Szerződésben rögzített feltételek szerint, a Rendszerüzemeltetőtől rendelkezésre bocsátott mérőállások alapján határozza meg és számolja el.

7.8.2. Az elszámolás alapja, feltételei, időszaka és rendje

Elszámolási mérés

100 m³/h vagy annál nagyobb mérővel rendelkező felhasználási hely esetén

A szolgáltatott gáz mérése bevizsgált, hiteles mérőeszközzel, illetve azok tartozékaival (távadó, átszámító korrektor stb.) történik. A lekötött, forgalmazott és elfogyasztott földgáz mennyiség és teljesítmény mérése, illetve meghatározása során a Rendszerüzemeltető a Get., a Vhr. és az ÜKSZ vonatkozó rendelkezései szerint járnak el.

A gázmérő mechanikus átszámító szerkezetének a végértékre vonatkoztatott $\pm 1,5\%$ -os hibahatáron belül kell működnie. Ha a hiba mértéke az előbbi értéket meghaladja, akkor a fogyasztott gázmennyiség elszámolása a műszer megjavításának, illetve beszüntetésének időpontjáig a területileg illetékes Rendszerüzemeltető üzletszabályzatában rögzített eljárást kell alkalmazni.

Felek a helyszíni leolvasással egyenértékűnek tekintik a telemechanikai rendszerről távleolvasással nyert mennyiségi értéket. A távleolvasással nyert érték lesz a számlázás alapja, de felek havonta egy alkalommal – előre egyeztetett módon – közös helyszíni kiolvasást végeznek az adatok ellenőrzésére.

A havi kiolvasás során a felek az alábbiak szerint járnak el:

- A kiolvasás a naptári hónap első öt munkanapján esedékes, aminek a pontos időpontjában felek megállapodnak.

- A mérő leolvasásról jegyzőkönyv készül. A jegyzőkönyvnek legalább a következő adatokat kell tartalmazni:

- A mérő azonosító adatai,
- A leolvasás időpontja és módja (távleolvasás, helyszíni leolvasás),
- A mérőn leolvasott üzemi paraméterek és korrekciós jellemzők,
- Az üzemi mérő és a korrektor mennyiségi adatait (mérőállások),
- A mérő leolvasást aláíró személyek olvasható neve és aláírása.

- A Vevő írásban hatalmazza fel a mérő leolvasási jegyzőkönyv aláírására jogosult személyt. A felhatalmazás egy példányát előzetesen megküldi a Kereskedőnek, aki erről tájékoztatja a területileg illetékes földgázelosztót.

- Ha a Vevő bármilyen okból nem írja alá a jegyzőkönyvet, akkor a Kereskedő megbízottja ezt a tényt a jegyzőkönyvben rögzíti.

- A Vevő képviselője a jegyzőkönyvön kifogást emelhet a leolvasott mennyiséggel vagy az üzemi paraméterekkel kapcsolatban. A kifogás kivizsgálására a Kereskedő, a földgázelosztó által rendelkezésre bocsátott jegyzőkönyv alapján három munkanapon belül intézkedik. Felek a vitatott adatokat 8 napon belül megvizsgálják, és az eredmények alapján döntenek.

- Vevőt a jegyzőkönyvi kifogás nem jogosítja fel a számla ellenértékének visszatartására.

- Vitatott adatokról lefolytatott egyeztetés lezárása után a Kereskedő számlahelyesbítést bocsát ki, amely az eredeti számlával együtt a végleges elszámolást jelenti.

- A mérés és elszámolás során alkalmazott számítási eljárást a 2. sz. *melléklet* tartalmazza.

A Vevő az elszámolási mérőrendszer dokumentációjába, valamint az elszámolás alapját képező mennyiségi/minőségi paraméterek dokumentumaiba bármikor betekinthez, azokból másolatot kérhet. A szüksége dokumentációt a Kereskedő köteles a földgázelosztót beszerezni és betekintésre Vevő rendelkezésére bocsátani.

A mérőhöz tartozó korrektor meghibásodása esetén a Vevő átvételének elszámolásánál a felek a 2.sz. *mellékletben* ismertetett számítási eljárást alkalmazzák.

100 m³/h mérőtéljesítménynél kisebb felhasználási hely esetén

20-100 m³/h mérőtéljesítménnyel rendelkező felhasználási hely esetén a mérési adatokat a területileg illetékes földgázelosztó havi rendszerességgel (hónapon belül különböző időpontokban) biztosítja Kereskedőnek.

20 m³/h mérőtéljesítménnyel rendelkező felhasználási hely esetén a mérő leolvasása évente egyszer történik.

Elszámolási időszak, az elszámolás rendje

A felek Szerződésben foglalt megállapodásának megfelelően történik a fogyasztás elszámolása,

- 10 naponta, a hónapok végéhez igazodó dekádonként,
- havonta kétszer,
- havonta vagy
- évente egyszer.

Az évente egyszeri elszámolás esetén Kereskedő jogosult két elszámolási (éves mérőleolvasás) időpont között részszámla kibocsátására. A részszámlában elszámolt mennyiség meghatározása a szerződésben rögzített havi mennyiségi adatok, vagy a Kereskedő becslési eljárása alapján történik.

Felek az elszámolási mérőállás meghatározására u.n. diktálás megállapodást köthetnek. Ebben az esetben Vevő vállalja, hogy a hónap meghatározott időpontjában Kereskedő rendelkezésére bocsátja az elszámolási mérők aktuális állásait.

Ha a földgázelosztó a fogyasztásmérő berendezés leolvasását nem tudja elvégezni, vagy a Vevő a mérőállását erre vonatkozó megállapodástól eltérően nem közli, a fogyasztásmennyiséget a Kereskedő jogosult becsléssel megállapítani. Ha a becslést követően valós mérőállás áll rendelkezésre, a tényleges fogyasztásmennyiséget a két ismert mérőállás közötti időszakra az Üzletszabályzatban meghatározott módon kell felosztani, és a becslés alapján kibocsátott számlát elszámolni.

A Kereskedő által alkalmazott becslési eljárás:

Amennyiben a fogyasztási adat az adott elszámolási időszakra nem áll rendelkezésre, a Kereskedő ún. napfokszám alapú (termikus) fogyasztás meghatározást alkalmaz. Ezt az eljárást alkalmazhatja:

- éves elszámolást követő éves/havi részszámlaérték meghatározására.
- leolvasási eredmény hiányában a fogyasztás megállapítására.
- ár, ÁFA változások kezelésére.

Napfokszám meghatározás: amennyiben az átlag külső hőmérséklet 16 °C alá csökken, úgy a napi átlag hőmérséklet levonásra kerül a 20°C fűtési határhőmérsékletből (pl.: adott nap átlag légköri hőmérséklete: - 2 °C adott napi napfokszám: 22). 16 °C-nál magasabb napi átlaghőmérséklet esetén az adott napi napfokszám vegyes és lineáris felhasználás esetén egy, csak fűtési fogyasztó esetén nulla.

Becslés esetén az elszámolási időszak napi hőmennyiségei az adott napokra számított napfokszámok figyelembe vételével kerül meghatározásra.

Jelen Üzletszabályzat vonatkozásában a leírt módszer minősül fogyasztási jellegű görbe szerinti fogyasztás meghatározásnak (becslésnek).

Telephelyenkénti 5 em³/óra teljesítmény igényt meghaladó esetben a Kereskedő ennél rövidebb elszámolási időszakot is kiköthet.

A fix díjak (teljesítmény díj, alapidő, kapacitásdíj, készülék bérleti díjak, stb.) elszámolása havonta egy alkalommal történik.

A Vevő Szerződéstől eltérő, illetve a megengedett eltérést meghaladó mértékben változó vételezése miatt a Rendszerüzemeltetők által kivetett pótdíjak (nominálás eltérési díj, kiegyenlítési díj, kiegyenlítő gáz ára stb.) továbbszámlázását – a felek ettől eltérő megegyezése hiányában – Kereskedő a kapott számla kézhezvételét követő két munkanapon belül elvégzi.

Bármelyik fél kérheti a távleolvasással megállapított adatok rendkívüli helyszíni kiolvasással történő ellenőrzését. A távleolvasási és kiolvasott adatok azonossága esetén a rendkívüli helyszíni kiolvasás költségeit a kezdeményező fél viseli.

A fizetés rendje

A felek ettől eltérő megállapodásának hiányában, a Vevő köteles a számlában feltüntetett díjat

- átutalás esetén a számlán feltüntetett fizetési határidő lejártáig, vagy
- a pénzüintézet által történő benyújtáskor megfizetni.

Ha a Vevő a szolgáltatás kiszámlázott és esedékessé vált ellenértékét nem fizeti meg, Kereskedő a 7.9.4. pontban foglaltak szerinti szankciók érvényesítésére jogosult.

Vevő a Szerződés megkötésekor jogosult fizetőt megjelölni, ebben az esetben a Szerződést a fizetőnek is alá kell írnia. A Kereskedő nem vizsgálja azt, hogy a fizető jogosult-e a Vevő helyett a Szerződés szerinti fizetési kötelezettség teljesítésére, ezzel kapcsolatban Kereskedőnek semmilyen felelőssége nem áll fenn. A Kereskedő számlájában feltüntetett díjak és egyéb összegek megfizetéséért a Vevő és a fizető egyetemlegesen felelősek.

7.8.3. A számlázás és a számlakifogások intézésének rendje

A Vevő jogosult a számlát megkifogásolni. A számlakifogást, illetve a fogyasztásmérő berendezés hibája miatti reklamációt, a hibás mérés esetén az elszámolás ellen benyújtott panaszt, illetve a gázparaméterek miatti minőségi reklamációt a Kereskedő vagy megbízottja a reklamáció, illetve a panasz kézhezvételétől számított legrövidebb időn, de legkésőbb 30 napon belül elbírálja.

A helyesbítés iránti bejelentésnek a számla kiegyenlítésére halasztó hatálya nincs.

Ha a Vevőt visszatérítés illeti meg, akkor a bejelentés érdemi elbírálásától számítva Kereskedő azt Vevő részére 15 napon belül köteles visszatéríteni.

Amennyiben a Kereskedő a Vevő reklamációját, panaszát elutasítja, az ellen a Vevő a Hivatalnál jogosult panaszt tenni vagy peres eljárást kezdeményezni.

7.9. Szerződésszegésre és szabálytalan vételezésre vonatkozó szabályok és eljárásrend

7.9.1. A szerződésszegés és szabálytalan vételezés esetei

7.9.1.1. A Kereskedő szerződésszegésének minősül különösen, ha

a) a földgázellátást a szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg;

*Jogkövetkezménye: kártérítés fizetése,
a Szerződés felmondása,*

b) az általa értékesített gáz jellemzői nem felelnek meg a szerződésben, a műszaki előírásban vagy a szabványban előírtaknak;

*Jogkövetkezménye: kötbér fizetése, mértéke a kötbéralap 10%-a,
a Szerződés felmondása,*

c) a földgázellátást nem a Szerződésben meghatározott módon biztosítja;

Jogkövetkezménye: kártérítés fizetése,

d) a földgázellátás minőségi és szolgáltatási színvonala a működési engedélyben, a MEH határozataiban vagy az Üzletszabályzatban előírtaknak nem felel meg;

*Jogkövetkezménye: kötbér fizetése a MEH határozataiban foglaltak szerint,
kártérítés fizetése,*

e) a földgázellátásból kizárt Vevő részére az arra okot adó szabálytalanság vagy szerződésszegés megszűnését, és a Vevő erről szóló értesítésének kézhezvételét követő 24 órán belül az ismételt bekapcsolást nem kezdeményezi;

*Jogkövetkezménye: kötbér fizetése a MEH határozatában foglaltak szerint,
kártérítés fizetése,*

f) a Szerződésben adott időszakra meghatározott földgázmennyiséget neki felróhatóan, a megengedett eltérés mértékét meghaladó mértékben Vevő rendelkezésére bocsátani elmulasztja (időszaki alulszállítás), kivéve, ha ennek oka Vis Maior, a teljesítés jogszerű megtagadása vagy a Vevő szerződésszegése;

Jogkövetkezménye: kötbér fizetése, mértéke a kötbéralap 25%-a,

g) jogszerűtlen magatartása folytán a földgázellátás megszakad, vagy azt a jogszabályokban és a Szerződésben foglaltakon túlmenően szünetelteti, illetőleg korlátozza;

*Jogkövetkezménye: kötbér fizetése a MEH határozatában foglaltak szerint,
kártérítés fizetése,*

h) a Szerződésben rögzített adatszolgáltatási kötelezettségeinek nem, vagy csak késedelmesen tesz eleget.

Jogkövetkezménye: kártérítés fizetése,

i) a fentiekén kívül a Szerződésben, az Üzletszabályzatban, vagy jogszabályban foglalt szerződési feltételeket egyéb módon megsérti.

Jogkövetkezménye: kártérítés fizetése,

7.9.1.2. A Vevő szerződésszegésének minősül különösen, ha

a) a szolgáltatás díját - beleértve a Kereskedőn keresztül megfizetett rendszerhasználati díjat, továbbá a pótdíjat és egyéb díjakat is - nem, vagy nem a Szerződésben meghatározott határidőben, késedelmesen fizeti meg;

*Jogkövetkezménye: késedelmi kamat fizetése,
költések áthárítása,
pénzügyi biztosíték kérése,
a földgázvételezésből történő kizárás,
a Szerződés felmondása,*

b) a méltányosságból biztosított részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás esetében a fizetési határidőt elmulasztja,

*Jogkövetkezménye: a teljes tartozás egy összegben esedékessé válik,
késedelmi kamat fizetése,
a földgázvételezésből történő kizárás,*

c) a Szerződésben meghatározott napi és/vagy órai gázteljesítményt egy adott átadás-átvételi pont vonatkozásában túllépi, illetve a teljesítmény lekötés bejelentését elmulasztja vagy késedelmesen teszi meg;

*Jogkövetkezménye: kártérítés fizetése, amely magába foglalja a Kereskedőt terhelő kötbér, pótdíjak és többletköltségek Vevőre számított részének megfizetését,
a földgázvételezésből történő kizárás,*

d) a Szerződésben adott időszakra meghatározott földgázmennyiséget neki felróhatóan, a megengedett eltérés mértékét meghaladó mértékben átvenni elmulasztja (időszaki alulvételezés), kivéve, ha ennek oka Vis Maior vagy a Kereskedő szerződésszegése;

Jogkövetkezménye: kötbér fizetése, mértéke a kötbéralap 25%-a,

e) neki felróhatóan a Szerződésben adott időszakra meghatározott földgázmennyiségnél a megengedett eltérés mértékét meghaladó mennyiségű földgázt vesz át, kivéve, ha ennek oka Vis Maior vagy a Kereskedő szerződésszegése;

Jogkövetkezménye: kötbér fizetése, mértéke a kötbéralap 25%-a,

f) a Szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési, illetve adatközlési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget;

Jogkövetkezménye: kártérítés fizetése,

g) Vevő fogyasztási igénybejelentési hibát követ el;

Jogkövetkezménye: kötbér fizetése, mértéke a kötbéralap után 0,06 Ft/MJ,

h) a fentiekén kívül a Szerződésben, az Üzletszabályzatban, vagy jogszabályban foglalt szerződési feltételeket egyéb módon megsérti.

Jogkövetkezménye: kártérítés fizetése,

7.9.1.3. Szabálytalan vételezés

A Szabálytalan vételezés az elosztóhálózat-használati szerződés megszegésének minősül, amellyel kapcsolatban közvetlenül a területileg illetékes Rendszerüzemeltető jogosult eljárni Vevővel szemben. A földgáz szabálytalan vételezésének minősül különösen, ha a Vevő

- a gázmérőn elhelyezett nyomóbélyegzővel lezárt fémszár (a továbbiakban: hatósági plomba) és ez engedélyes jogi zárjának sérülését, hiányát a Rendszerüzemeltetőnek a sérülés, hiány észlelését követő 2 munkanapon belül igazolt módon nem jelenti be, vagy a gázmérőn, mérési rendszeren, annak ki- és belépő pontján, a kerülővezeték elzáróján, vagy a csatlakozóvezeték egyéb pontjain elhelyezett engedélyesi jogi zárat, vagy hatósági plombát bármilyen módon megrongálják, manipulálják, eltávolítják illetve a hatósági plomba, jogi zár sérülésének körülményei a Vevő vétlenségét nem támasztják alá,
- a gázmérőn elhelyezett hatósági plomba, engedélyesi jogi zár vagy a mérőberendezés megrongálásával a gázmérőt méretlen gáz felhasználására alkalmassá teszi,
- a gázmérőt, vagy a mérési rendszert, nyomásszabályozót megrongálják vagy ezek megrongálásával a Vevő méretlen gázt vételez, a Vevő a földgázt a gázmérő vagy a mérési rendszer megkerülésével, működésében bármi módon befolyásolt gázmérőn, nyomásszabályozón, vagy mérési rendszeren keresztül, a kerülővezeték elzárójának indokolatlan vagy az engedélyes részére történő bejelentés nélküli bármilyen módon és mértékben történő megnyitásával, illetve egyéb szabálytalan módon vételezi,
- a Vevő a gázmérő megkerülésével méretlen gáz vételezésére alkalmas állapotot idéz elő,
- a szolgáltatás szüneteltetése, felfüggesztése, kikapcsolása esetén önkényes visszakapcsolással vételez,
- a szállítóvezeték, elosztóvezeték vagy a csatlakozóvezeték megbontja, a gázmérőt vagy a mérési rendszert, vagy a nyomásszabályozót jogosulatlanul eltávolítja, továbbá amennyiben a Vevő vagy a megbízásából eljáró személy a fogyasztói vezeték megbontja, engedély nélkül átalakítja, és/vagy azon keresztül méretlenül vételez vagy a Szerződésben meghatározott felhasználási helyen kívüli területre vezet át földgázt, és azon keresztül méretlenül vételez
- a gázmérő nélküli fogyasztás - földgázelosztó üzletszabályzatában meghatározott - feltételeit megszegi.

Szabálytalan vételezést követ el az a személy is, aki/amely jogellenes módon rendszerhasználatra vonatkozó szerződés és/vagy földgáz kereskedelmi szerződés megkötése nélkül vételezi a földgázt.

A szabálytalan vételezéssel kapcsolatos részletes rendelkezéseket (ideértve annak jogkövetkezményeit is) a területileg illetékes Rendszerüzemeltető üzletszabályzata tartalmazza.

7.9.2. Szankciók és jogkövetkezmények

7.9.2.1. Kötbér, kártérítés

7.9.2.1.1. A Szerződés megszegésének jogkövetkezményeit a 7.9.1. pont tartalmazza. A 7.9.1. pontban fel nem sorolt szerződésszegés esetén felek a jogszabályok szerinti jogkövetkezményeket, beleértve igazolt káruk megtérítését követelhetik a szerződésszegő féltől.

7.9.2.1.2 A mennyiségi eltérésből adódó kötbér esetén a kötbér alapja a szerződésszegéssel érintett földgázmennyiségnek a szerződésszegés időszakában érvényes gázdíjak számtani átlagértékével számított forint értéke. A kötbérfizetési kötelezettség keletkezésének feltétele a szerződésszegésen túlmenően, az érintett fél felróhatósága.

Minőségi hiba esetén a minőségi hiba időtartama az az időszak, mely a vizsgált és a kifogásolt minta vételének napját megelőző elszámolás utolsó mérési naptól a minőségi hiba megszüntetésének – vagy a Szerződés megfelelő módosításának – napjáig tart.

A teljesítés jogszerű megtagadása, valamint előzetesen egyeztetett tervszerű karbantartás és vis maior esetében kötbérfizetési kötelezettség nem keletkezik. Ilyen esetben az ezzel érintett földgázmennyiséggel a Szerződésben az adott időszakra meghatározott földgázmennyiséget csökkenteni kell. Ugyancsak csökkenteni kell a Szerződésben az adott időszakra meghatározott földgázmennyiséget a minőségi hiba miatt elutasított földgázmennyiséggel.

A kötbér megfizetésének esedékessége az azt kiterhelő levél keltétől számított 10 banki nap, beszámításnak nincs helye.

A MEH határozatában előírt kötbért a határozatban foglaltak szerint kell megfizetni.

7.9.2.1.3 A Felek a Szerződés megszegésével egymásnak okozott igazolt károkat a kártérítés általános szabályai szerint tartoznak megfizetni. A felek a szerződésszegéssel okozott károk megtérítését akkor is követelhetik, ha kötbérigényüket nem érvényesítették, illetőleg jogosultak a kötbért meghaladó károk megtérítésére.

Az érintett fél a bekövetkezett kárról való tudomásszerzést követően haladéktalanul köteles a másik felet írásban értesíteni kártérítési igényének indokolásával és hitelt érdemlő igazolásával együtt. Amennyiben a másik fél a kár bekövetkeztét vagy felelősségét vitatja, köteles tizenöt (15) napon belül egyeztetést kezdeményezni.

7.9.2.1.4 A jelen Üzletszabályzat, illetve a Szerződés alapján megfizetendő kötbért a Vevő kezdeményezheti, hogy az alulvételezés hónapját követő 3, azaz három hónapon belül, havi szerződött mennyiséget meghaladó emelt vételezésen keresztül a földgázátvétel fizetendő összegébe Kereskedő számítsa be. A havi minimumot meghaladó földgáz átvételről, az átvétel időpontjában érvényes díjjal kiállított számla pénzügyi teljesítésbe kell beszámítani, a már kifizetett kötbér összegét. A kiterhelt és a kifizetett kötbér összegét havonta aktualizálni kell.

7.9.2.2. A teljesítés jogszerű megtagadása (kizárás, kikapcsolás)

7.9.2.2.1 A Szerződés teljesítésének megtagadására az illetékes Rendszerüzemeltető – a Kereskedő egyidejű értesítésével – önállóan, vagy a Kereskedő ez irányú írásbeli kezdeményezésére jogosult.

7.9.2.2.2 A Rendszerüzemeltető önállóan is jogosult a szolgáltatás megtagadására az alábbi esetekben:

- a) a Vevő a csatlakozóvezeték, a felhasználói berendezést az életre, a testi épségre, az egészségre vagy a vagyonszabályozásra veszélyes módon használja,
- b) a Vevő a nyomás alatti szállító- és elosztóvezeték vagy a csatlakozóvezeték megbontja, továbbá, amennyiben a Vevő vagy a megbízásából eljáró, gázszerelőnek nem minősülő személy a fogyasztói vezeték megbontja,
- c) a Vevő a csatlakozási szerződésben megállapított lényeges kötelezettségének a Rendszerüzemeltető írásbeli felszólítása ellenére nem tett eleget, különösen, ha
 - ca) a nyomásszabályozó vagy a gázmérő, mérési rendszer működését befolyásolja,
 - cb) a nyomásszabályozó vagy a gázmérő, mérési rendszer általános műszaki jellegű, illetve a fogyasztóváltozás miatt szükséges ellenőrzését, a hibás nyomásszabályozó, gázmérő, mérési rendszer javítását, hitelesítését, hitelesítési vagy egyéb cseréjét, az ezzel összefüggő munkavégzést, illetve a gázmérő, mérési rendszer leolvasását a Rendszerüzemeltető vagy megbízottja részére nem teszi lehetővé, illetve – ha erre megállapodás a Vevőt kötelezi – ezek javítását, hitelesítését vagy cseréjét nem végzi el,
 - cc) a Szerződésben meghatározott felhasználási helyen kívüli területre vezet át földgázt, vagy a Kereskedő, illetve az illetékes Rendszerüzemeltető hozzájárulása nélkül más részére bármilyen formában továbbadja,
 - cd) a gázmérő nélküli fogyasztás - üzletszabályzatban meghatározott - feltételeit megszegte,
 - ce) a fogyasztáskorlátozási - illetve megszakítható Vevő esetén a megszakítási - rendelkezéseknek nem tett eleget,
 - cf) a Szerződésben meghatározott napi és/vagy órai gázteljesítményt egy adott átadás-átvételi pont vonatkozásában túllépi, illetve a teljesítmény lekötés bejelentését elmulasztja vagy késedelmesen teszi meg.
- d) a Vevő a gázmérőt szándékosan vagy gondatlanul megrongálja, a gázmérőn, a gázmérő ki- és belépő pontján, a kerülővezeték elzáróján, vagy a csatlakozóvezeték egyéb pontjain elhelyezett zárópecsétet (plombát), illetve az engedélyesi jogi zárat eltávolítja, illetőleg ezek sérülését, hiányát a Rendszerüzemeltetőnek vagy a Kereskedőnek nem jelenti be, vagy a Vevő egyéb módon szabálytalanul vételez (7.9.1.3. pont)
- e) a Vevő nem rendelkezik érvényes kapacitáslekötési szerződéssel, valamint érvényes földgáz kereskedelmi szerződéssel. .

A Rendszerüzemeltető az a), b), ca), cc), ce), cf), d) és e) pont szerinti esetekben a felhasználási helyen a szolgáltatás folytatását azonnali hatállyal megtagadhatja. A Rendszerüzemeltető cb) pont szerinti esetekben az üzletszabályzata szerint saját maga vagy a Kereskedő kezdeményezésére térítvevényes levélben szólítja fel a Vevőt az üzletszabályzatban részletezett kötelezettségek teljesítésére. A felszólító levélnek tartalmaznia kell a kötelezettségek teljesítésére nyitva álló határidőt és a teljesítés elmaradásának jogkövetkezményeit, a kikapcsolás és a visszakapcsolás feltételeit, valamint azok költségét is.

7.9.2.2.3 A Kereskedő – az illetékes Rendszerüzemeltető közreműködésével – részben vagy egészben jogszerűen megtagadhatja a teljesítést az alábbi esetekben:

- Ha az Eladó működési körén kívül eső esemény következtében az átadás-átvétel feltételei megszűntek, vagy csak korlátozottan állnak fenn, a feltételek helyreállításáig (Vis Maior),
- Földgázellátási zavar esetén a Magyar Energia Hivatal (MEH) által jóváhagyott korlátozási sorrend és szabályozás szerint,
- Földgázellátási válsághelyzet I. fokozata esetén a Magyar Energia Hivatal (MEH) által jóváhagyott korlátozási sorrend és szabályozás szerint, illetve II. fokozata esetén az illetékes miniszter által elrendelt intézkedéseknek megfelelően.
- Megszakítható Vevő esetén a Szerződésben foglaltak szerinti feltételekkel.
- Fizetési kötelezettség elmulasztása esetén, az alábbi sorrendiség betartása mellett, kivéve az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókat:
 - legalább 5 naptári nap fizetési késedelem esetén a Kereskedő fizetési felszólítást küld a Vevőnek,
 - a Vevő a Szerződésben meghatározott határidőn belül köteles a fizetési felszólításnak megfelelő tartozást kifizetni, vagy a Kereskedő által meghatározott fizetési biztosítékot nyújtani, és erről a Kereskedőt értesíteni,
 - amennyiben a tartozás kifizetése, vagy a fizetési biztosíték nyújtása a fentiekben megadott határidőn belül nem történik meg, úgy a Kereskedő a teljesítést jogszerűen megtagadhatja.

Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztó Vevő fizetési kötelezettségének teljesítésével 30 napot meghaladó késedelembe esett, a Kereskedő kezdeményezheti a földgázelosztónál a felhasználási hely kikapcsolását. A kikapcsolásra és az azzal járó szolgáltatás-szüneteltetésre vonatkozó értesítést tértivevényes levélben vagy a Vevő általi átvétel igazolására alkalmas más módon kell az ilyen Vevővel közölni.

A lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségének elmulasztása esetén a teljesítés megtagadására (kizárásra, kikapcsolásra) a Get. és a Vhr. rendelkezéseinek megfelelően kerülhet sor, amelynek részletes leírását a jelen Üzletszabályzat 4. számú mellékletét képező általános szerződési feltételek tartalmazzák.

Amennyiben ugyanazon Szerződés keretében Eladó a Vevő több felhasználási helyét is ellátja, a fentiek alapján – a Szerződés eltérő rendelkezése hiányában – bármelyik felhasználási hellyel kapcsolatos fizetési kötelezettség megsértése esetén Eladó jogosult valamennyi felhasználási hely vonatkozásában a teljesítést megtagadni.

7.9.2.2.4 A szolgáltatás megtagadása esetén az illetékes Rendszerüzemeltető a helyszínen haladéktalanul jegyzőkönyvet készít, melynek egy példányát a Vevőnek átadja és elektronikus úton a Kereskedőnek megküldi. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az intézkedő személy azonosítóját, a megtagadás okát, időpontját, a fogyasztásmérő állását és a visszakapcsolás feltételeit.

A szolgáltatás megtagadására vonatkozó egyéb előírásokat az illetékes Rendszerüzemeltető üzletszabályzata tartalmazza.

7.9.2.3. Rendkívüli felmondás

Minden olyan esetben, amikor valamelyik fél a Szerződésben vagy az Üzletszabályzatban meghatározott, a rendkívüli felmondás alapjául szolgáló kötelezettségének a Szerződésben vagy az Üzletszabályzatban meghatározottak szerint, írásbeli felszólítás ellenére sem tesz eleget, a másik félnek joga van a Szerződést rendkívüli felmondással, azonnali hatállyal megszüntetni. A Szerződés rendkívüli felmondása nem érinti az egyéb jogkövetkezmények érvényesíthetőségét.

7.9.2.4 Fizetési biztosíték

Ha a Vevő a szolgáltatás díját - beleértve a Kereskedőn keresztül megfizetett rendszerhasználati díjat, továbbá a pótdíjat és egyéb díjakat is -, illetve a Szerződésen alapuló egyéb fizetési kötelezettségét nem, vagy nem a Szerződésben meghatározott időben, késedelmesen teljesíti, a szolgáltatás további nyújtásának feltételeként Kereskedő fizetési biztosíték nyújtását írhatja elő a 7.7.2. pontban foglaltak szerint.

Amennyiben Vevő az előírt biztosítékot nem hajlandó nyújtani, Kereskedő jogosult a Szerződés teljesítését megtagadni, amennyiben pedig Vevő a biztosíték nyújtási kötelezettségének továbbra sem tesz eleget, a megtagadástól számított 30 nap eltelte után Kereskedő jogosult az adott gázhónap végére a Szerződést felmondani.

7.9.3. A szerződéses állapot helyreállítása

7.9.3.1. A Vevő köteles a Kereskedőt a szerződésszegés, kizárás okának megszüntetéséről írásban értesíteni. A Vevő értesítésének kézhezvételét, a felmerült költségek megtérítését követően a Kereskedő megbízásából a Rendszerüzemeltető üzletszabályzata szerint a gázszolgáltatást helyreállítja.

A gázszolgáltatás az alábbi feltételek teljesítése esetén állítható vissza:

- a) A szerződésszegő magatartást, állapotot a Vevő megszüntette.
- b) A Vevő a jelen Üzletszabályzat szerint meghatározott gázmennyiség ellenértékét megfizette, egyéb fizetési kötelezettségét (alapdíj, teljesítménydíj, gázdíj, hátralék, késedelmi kamat, pótdíj, kötbér, stb.) teljesítette.
- c) A gázszolgáltatás megszüntetésének és helyreállításának költségeit a Vevő megfizette.

7.9.3.2. A szolgáltatás nyújtása csak a kizárás alapjául szolgáló helyzet fennállásáig tagadható meg, annak megszűnését követően a Vevő részére a szolgáltatást haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül biztosítani kell. Ennek érdekében a Kereskedő 24 órán belül értesíti a rendszerüzemeltetőt a 7.9.3.1. pont szerinti feltételek megvalósulásáról. A szolgáltatás helyreállításáról a Rendszerüzemeltető gondoskodik az üzletszabályzatában leírt módon.

7.9.3.3. A visszakapcsolással járó díjak megfizetésére és a díjak mértékére vonatkozó szabályokat jogszabály tartalmazza azzal, hogy az elosztóhálózat-használati szerződés alapján a Rendszerüzemeltető a fizetendő díjakat közvetlenül a Vevőnek számlazza ki.

7.9.4. A késedelmes fizetés esetére alkalmazható szankciók

Vevő köteles a Kereskedő számlájában feltüntetett díjat vagy egyéb összeget határidőben megfizetni. Abban az esetben, ha a Vevő a kiszámlázott és esedékessé vált díjat vagy egyéb összeget nem fizeti meg, a Kereskedő a Szerződésben, illetve az Üzletszabályzatban foglaltak szerint jogosult:

- a) a késedelem időtartamára késedelmi kamatot kiterhelni,
- b) a késedelemből adódó többletköltségeit Vevőre áthárítani,
- c) fizetési biztosíték nyújtását előírni (7.9.2.4. pont),
- d) a fizetési felszólítás esedékességének lejáratakor - fizetés hiányában - az illetékes Rendszerüzemeltetőtől a szolgáltatás megtagadását kezdeményezni (7.9.2.2.3. pont),
- e) a Szerződést felmondani.

Jogszabályban meghatározott egyes felhasználók kezdeményezhetik Kereskedőnél és az illetékes Rendszerüzemeltetőnél a földgázellátásból fizetési késedelem miatt történő kikapcsolás alóli mentesség biztosítását, amelynek részletes szabályait a vonatkozó jogszabály határozza meg.

7.10. A felhasználói panaszok ügyintézésének és a panaszok kezelésének rendje

7.10.1 A beérkező panaszok rögzítése, archiválása

Panasznak az tekinthető, amikor a Vevő a FŐGÁZ Zrt.-hez intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást. A telefonon történő bejelentés nem tekinthető panasznak, csak ha azt személyesen vagy írásban megismétli a Vevő. A Vevők gázszolgáltatással kapcsolatos panaszait a kijelölt referensen keresztül vagy az ügyfélszolgálathoz írásban jelezhetik.

A FŐGÁZ Zrt. az ügyfélszolgálati irodában írásban benyújtott beadványokat igazolás ellenében veszi át.

A bejelentés történhet szóban (személyesen, telefonon) és írásban (levélben vagy egyéb módon /e-mail, fax stb./).

A korábbi, érdemben megválaszolt beadvány tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Vevő által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó beadvány, valamint a névtelen felhasználói beadvány kivizsgálását a FŐGÁZ Zrt. mellőzheti.

Minden, a FŐGÁZ Zrt.-hez beérkezett panasz, illetve bejelentés nyilvántartásba vételre kerül és gondoskodik azoknak az elévülési határidő végéig történő visszakereshető megőrzéséről, illetve archiválásáról.

A központi telefonos ügyfélszolgálaton telefonon tett szóbeli reklamációt, az ügyfélszolgálat és a Vevő közötti telefonos kommunikáció hangfelvételét a FŐGÁZ Zrt. rögzíti és a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően tárolja. Erről a Vevő a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatást kap. A rögzített telefonos beszélgetés hangfelvételének visszahallgatási lehetőségét a Vevő írásbeli kérése esetén – a visszakereséshez szükséges adatok (hívás napja, időpontja) megadásával - a FŐGÁZ Zrt. 15 napon belül a Központi Ügyfélszolgálati Irodán biztosítja.

A FŐGÁZ Zrt. az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel, vagy méréssel kapcsolatos ügyben a beadvány nélküli, telefonon történő ügyintézés esetén is biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát.

A Vevő a hatósági eljárást megelőzően köteles panaszával igazolható módon a FŐGÁZ Zrt.-hez fordulni.

7.10.2 A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása

A FŐGÁZ Zrt. a Vevőhöz kapcsolódó valamennyi dokumentumot, ideértve az egyeztetésekről készült feljegyzéseket, jegyzőkönyveket, a vonatkozó levelezést és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát visszakereshető rendben rögzíti, az adatkezelésre vonatkozó jogszabályi előírásokat az adminisztráció valamennyi területén betartja.

Szükség esetén a beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül az engedélyesek kötelesek egymás között rendezni, hogy melyikük joga, illetve kötelessége az adott ügyben eljárni, és az eljáró engedélyesnek a beadványt átadni. Ennek megtörténtéről a Vevőt haladéktalanul, írásban tájékoztatni kell.

Ha a beadvány a földgáz kereskedelmi tevékenységgel és földgázelosztói tevékenységgel egyaránt összefügg, és ennek következtében a Kereskedőn kívül más engedélyest is érint, az érintett engedélyesek kötelesek a beadvány beérkezésétől számított 15 napon belül az intézkedési hatáskörök rendezéséhez és a megfelelő intézkedések megtételéhez szükséges egyeztetéseket lefolytatni.

7.10.3 Az érdemi válaszadási határidő

A FŐGÁZ Zrt. a panaszt 15 napon belül válaszolja meg.

A 15 napos válaszadási határidő az eljárási illetékesség megállapításának, illetve az egyeztetéseknek az időtartamával meghosszabbodhat, ha ezen eljárások lefolytatásának helye van. A válaszadási határidőbe nem számít bele a Vevővel történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.

Amennyiben a Kereskedő a reklamációt, panaszt elutasítja, a Vevő a Magyar Energia Hivatalhoz, a Gazdasági Versenyhivatalhoz, illetve a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat, vagy peres eljárást kezdeményezhet.

7.11. A Szerződés felmondásának esetei, megszűnésének rendje

7.11.1. A Szerződés megszüntetése

A Szerződést a Felek írásban, közös megegyezéssel bármikor megszüntethetik.

A FŐGÁZ Zrt.-vel a földgáz verseny piacon szerződött Vevő a Szerződését a mindenkor hatályos földgázellátásról szóló törvényben, a jelen Üzletszabályzatban és a Szerződésben meghatározott feltételek betartása mellett írásban mondhatja fel. A Vevő földgáz-kereskedelmi szerződésének kereskedőváltás miatti felmondása az elosztóhálózat-használati szerződés hatályát nem érinti. A nem szabályszerűen megtett felmondás joghatást nem vált ki, erről a Kereskedő írásban tájékoztatja a Vevőt.

A Szerződést bármelyik Fél jogosult a másik Félhez címzett, indokolással ellátott rendkívüli felmondással, azonnali hatállyal megszüntetni, amennyiben a másik Fél jelen Szerződésben foglalt lényeges kötelezettségének az arra vonatkozó írásbeli felszólítás ellenére sem teljesíti. A rendkívüli felmondásra vonatkozó részletes szabályokat a Szerződés tartalmazza.

A Szerződés rendkívüli felmondása nem érinti a Szerződésben, vagy jogszabályban meghatározott egyéb jogkövetkezmények érvényesíthetőségét.

7.11.2. A Szerződés megszűnik

- a) a Szerződés szerinti időtartam elteltével, vagy az ott meghatározott időpontban;
- b) bármelyik Fél jogutód nélküli megszűnése esetén;
- c) ha az Eladó földgáz kereskedelmi működési engedélye bármely okból visszavonásra kerül.

7.11.3. A Szerződés megszűnésére, vagy megszüntetésére sor kerülhet jogszabályban, a Szerződésben vagy az Üzletszabályzatban meghatározott egyéb esetekben is, az ott írt feltételek szerint.

A Szerződés megszűnésével, illetőleg megszüntetésével egyidejűleg a jelen Szerződésből származó valamennyi fizetési kötelezettség haladéktalanul esedékessé válik.

8. A KERESKEDŐVÁLTÁS SZABÁLYAI, ELJÁRÁSRENDEJE, ELSZÁMOLÁSI MÓDSZEREK

8.1. Ha a Vevő földgázkereskedőt (termelőt) kíván váltani, annak lebonyolítását a Rendszerüzemeltetők és az érintett földgázkereskedők (termelők) térítésmentesen végzik, és azzal összefüggésben a földgázkereskedők és a Rendszerüzemeltető a Vevőnek díjat nem számíthatnak fel.

A kereskedőváltás lebonyolítása céljából a Vevő megbízása alapján az a földgázkereskedő is eljárhat, akivel a Vevő az új földgáz-kereskedelmi szerződést megkötöti.

Kereskedőváltás esetén a FŐGÁZ Zrt. és a Vevő kötelesek egymással elszámolni.

A Kereskedő a Vevő és – ha a Vevő megbízásából az új földgázkereskedő jár el – az új földgázkereskedő részére a felmondás kézhezvételétől számított 5 napon belül írásban értesítést küld

a) a felmondás visszaigazolásáról a felhasználási hely egyedi azonosító számának és a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontja feltüntetésével, és a Get. 71. § (4) bekezdése szerinti igazolásokat átadni, vagy

b) a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételekről – így többek között a Vevőt terhelő tartozásról –, azok részletezésével és azok teljesítésének módjáról.

Tartozás alatt Felek a Vevőnek a FŐGÁZ Zrt.-vel szemben a Szerződés alapján fennálló összes, esedékessé vált és meg nem fizetett hátralékát (ideértve a díjakat is), azok kamataival, járulékaival és mindazon, Vevőt terhelő költségekkel együtt értik, melyek a FŐGÁZ Zrt.-nél a Szerződéssel és annak érvényesítésével kapcsolatban felmerülnek.

A fenti b) pont szerinti esetben a Vevő felmondása a megjelölt szerződési feltételek teljesülésével hatályosul, kivéve, ha Vevő időközben újabb szerződéses feltételt nem teljesített. Ha Vevő a felmondáshoz szükséges szerződési feltételeket teljesítette, a

Kereskedő a teljesítésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul írásban visszaigazolást küld a fenti a) pont szerint, kivéve, ha Vevő felmondása az időközben nem teljesített újabb szerződéses feltétel miatt továbbra sem hatályosul, ebben az esetben Eladó ismételten a fenti b) pont szerinti értesítést küldi meg Vevő részére. Amennyiben a Kereskedő fenti b) pont szerinti értesítésének keltétől számított 30 nap a nélkül telik el, hogy Vevő az Eladó értesítésében (értesítéseiben) megjelölt szerződési feltételeket teljesítene, úgy kell tekinteni, hogy Vevő a felmondását visszavonja, amelynek eredményeként a kereskedőváltás meghiúsul.

Ha a Vevő önállóan jár el, köteles a fenti a) pont szerinti értesítést a kézhezvételt követően az új földgázkereskedőnek megfelelő időben eljuttatni a földgázkereskedő alábbiak szerinti kötelezettsége teljesítése érdekében.

A Kereskedő a fenti a) pont szerinti visszaigazolással egyidejűleg az érintett Rendszerüzemeltetőnél a Vhr.-ben meghatározottak szerint bejelenti a kereskedőváltást, és a Szerződés megszűnésének időpontját. Az új földgázkereskedő a fenti a) pont szerinti visszaigazolás kézhezvételét követően haladéktalanul, de a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontját legalább 21 nappal megelőzően az érintett Rendszerüzemeltető részére bejelenti az új földgáz-kereskedelmi szerződés hatálybalépésének időpontját, továbbá a felhasználási hely egyedi azonosító számának alkalmazásával kezdeményezi a kapacitás lekötési szerződés megkötését vagy módosítását. A Rendszerüzemeltető köteles a kereskedőváltással kapcsolatos kapacitáslekötési szerződések megkötését vagy módosítását legkésőbb a Szerződés megszűnésének időpontját megelőző 4. napig elvégezni.

Az érintett Rendszerüzemeltető köteles a Vhr.-ben a kereskedőváltással kapcsolatban meghatározott feladatait a Szerződés megszűnésének időpontjáig teljesíteni.

A kereskedőváltáskori záró mérőállás meghatározására a Vevő, a Kereskedő és az új földgázkereskedő megállapodása az irányadó.

Ha a felek a Rendszerüzemeltető fentiek szerinti, kereskedőváltásra vonatkozó értesítéséig nem állapodnak meg a záró mérőállásban, a Rendszerüzemeltető

a) távlelőhető fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező Vevő esetében a Szerződés megszűnésének időpontjában, vagy

b) nem távlelőhető fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező Vevő esetében a Szerződés megszűnésének napjáig az új földgázkereskedő költségére köteles gondoskodni a fogyasztásmérő berendezés leolvasásáról. A Rendszerüzemeltető a nem távlelőhető fogyasztásmérő berendezés esetében a záró mérőállást a leolvasás alapján arányosítással határozza meg.

A Rendszerüzemeltető az elszámoláshoz szükséges adatokat a leolvasást követő 3 napon belül közli a Kereskedővel és az új földgázkereskedővel, amely alapján a Kereskedő köteles vég számlát kibocsátani a Szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül. Az új földgázkereskedő által kiállított első számla kezdő mérőállásának a Kereskedő által kiállított vég számlán szereplő záró mérőállással azonosnak kell lennie

8.2. A határozott időre kötött Szerződés megszűnése esetén – ha a Vevő a Szerződés megszűnésének napját követő napi hatállyal másik földgázkereskedővel szerződést köt – akkor a kereskedőváltásnak a határozott idejű Szerződés megszűnését követő nappal történő végrehajtása érdekében az új szerződés megkötését legalább a határozott idejű Szerződés megszűnését 30 nappal megelőzően köteles a Kereskedőnek bejelenteni. Ha a Vevő ezen határidőt elmulasztja, a Kereskedő és a Rendszerüzemeltető – a rá vonatkozó határidők betartása esetén – nem felel azért, hogy a kereskedőváltás a határozott idejű Szerződés megszűnését követő nappal nem kerül végrehajtásra.

A kereskedőváltással érintett földgázkereskedők és a Vevő kötelesek egymással és az érintett Rendszerüzemeltetőkkel együttműködni.

8.3. Ha a Vevő a kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit – így különösen a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződési feltételeket – teljesítette, de valamely érintett földgázkereskedő vagy Rendszerüzemeltető nem teljesíti a kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit, és emiatt a kereskedőváltás nem jön létre, a Vevő korábbi földgáz-kereskedelmi szerződése változatlan feltételekkel hatályban marad. A kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeket nem teljesítő földgázkereskedő vagy Rendszerüzemeltető – a kereskedőváltás meghiúsulása miatt – köteles az érintettek kárát és költségét kamatokkal együtt megtéríteni.

8.4. A FŐGÁZ Zrt., mint új földgázkereskedő a Szerződés megkötését annak igazolásától teheti függővé, hogy a Vevőnek nincs az őt korábban ellátó földgázkereskedővel (egyetemes szolgáltatóval, termelővel) szemben – bármely felhasználási helyével kapcsolatban – lejárt számlatartozása, illetve egyéb szerződésszegés miatt a egyetlen felhasználási helye sincs földgázellátásból kikapcsolva és a korábbi ellátási szerződése megszűnt (megszűnik).

Az FŐGÁZ Zrt., mint új földgázkereskedő a Vevő megbízásából a Vevő korábbi kereskedelmi szerződése megszűnésének napja előtt legalább 21 nappal megköti (módosítja) a Rendszerüzemeltetővel a rendszerhasználati szerződést a Vhr. 87. § (1) bekezdése szerinti átadandó kapacitások tekintetében a felhasználási hely egyedi azonosító számának alkalmazásával.

8.5. A kereskedő váltás esetére vonatkozó, a kapacitás lekötéssel, a kapacitásszerződések módosításával kapcsolatos részletes rendelkezéseket az ÜKSZ tartalmazza.

8.6. Amennyiben a Vevő hibájából hiúsul meg a kereskedő váltás, a FŐGÁZ Zrt. jogosult az ezzel kapcsolatban felmerült költségeit Vevőre áthárítani.

8.7. Kereskedő váltás esetén az érintett földgázkereskedők egyeztetnek a Rendszerüzemeltetőkkel a felhasználó lekötött kapacitása földgázkereskedők közötti átadásának részletes feltételeiről. Az engedélyesek kötelesek az egyeztetéseket úgy lefolytatni, hogy a kereskedő váltás az igénybejelentéstől számított legkésőbb 30 napon belül megtörténjen.

8.8. Kereskedőváltás esetén a Vevő vagy a vele szerződést kötő új földgázkereskedő a gázév végéig köteles a Kereskedő által a Vevő ellátása érdekében a Rendszerüzemeltetőknél lekötött és a kereskedelmi szerződés megszűnését követően ismételten rendelkezésére bocsátott kapacitást lekötni azzal, hogy a Vevővel szerződést kötő új földgázkereskedő a kereskedőváltás esetén részben vagy egészben megtagadhatja a rendelkezésre bocsátott szállítói betáplálási, betároláshoz tartozó szállítási kiadási, illetve tárolói kapacitás átvételét és lekötését. A szállítói és elosztói kapacitás esetében a kapacitásdíjat a gázév végéig, tárolási kapacitás esetében a tárolási év végéig időarányosan kell megfizetni.

A szállítói betáplálási, betároláshoz tartozó szállítási kiadási, illetve tárolói kapacitás átvételének részben vagy egészben történő megtagadása esetén a földgáz rendszerhasználati díjakat

a) az új földgázkereskedő az általa átvett és lekötött kapacitás után,

b) Kereskedő a tőle át nem vett és az új földgázkereskedő által le nem kötött kapacitás után fizeti meg. Az új földgázkereskedő által át nem vett és le nem kötött kapacitás után fizetendő földgáz rendszerhasználati díj nem hárítható át a Vevőre.

8.9. A Vevő vagy az érintett földgázkereskedő a kereskedőváltás miatti kapacitásátadási egyeztetések meghiúsulása esetén írásban kérelmet nyújthat be a Hivatalhoz. A kérelemhez mellékelni kell az érintett Rendszerüzemeltetővel és a földgázkereskedővel folytatott – az

egyeztetés lényeges dokumentumait tartalmazó – levelezést, valamint a kérdéses kapacitásra vonatkozó igény megalapozottságának igazolását. Az engedélyesek kötelesek az eljárásról szóló értesítésben megjelölt határidőben a Hivatal által kért tájékoztatást megadni, a kapacitás átadásának elutasítását megindokolni. A Hivatal 15 napon belül dönt a kérelem tárgyában.

8.10. Az egyetemes szolgáltatásra jogosult Vevők kereskedőváltására irányadó szabályok a vonatkozó jogszabályi rendelkezések értelmében – az alábbiakban jelzett kivételekkel – azonosak az egyetemes szolgáltatásra nem jogosult Vevők kereskedőváltására irányadó szabályokkal.

Az Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó a határozatlan időtartamra kötött Szerződést a Szerződésben kikötött felmondási idővel, írásban mondhatja fel. Az egyetemes szolgáltatásra jogosult Vevő felmondási jogát időben korlátozó vagy kizáró szerződési kikötés semmis.

A Kereskedő által ellátott, egyetemes szolgáltatásra jogosult Vevő kezdeményezheti az adott szolgáltatási területen működő egyetemes szolgáltatók bármelyikénél az egyetemes szolgáltatás keretén belüli földgázellátás biztosítását. Az egyetemes szolgáltatóhoz történő átlépés a kereskedőváltás előbbiekben hivatkozott szabályai szerint történik azzal, hogy az egyetemes szolgáltatót a működési engedélyében meghatározott szolgáltatási területen lévő egyetemes szolgáltatást igénylő jogosultak tekintetében egyetemes szolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli.

Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztó a Szerződése megszűnését követően ismét egyetemes szolgáltatást kíván igénybe venni, az egyetemes szolgáltató jogosult a felhasználótól a Kereskedő arra vonatkozó igazolását kérni, hogy a Szerződés nem a nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg. A Kereskedő köteles az igazolást – a feltételek fennállása esetén – az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztó kérésére kiállítani. Ha a Kereskedő megtagadta az igazolás kiadását, mert az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztóval kötött Szerződés nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg, az egyetemes szolgáltató jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésének feltételeként pénzügyi biztosítékot kérni. A pénzügyi biztosíték összege a Vevő előző évi adatai alapján kiszámított egyhavi átlagfogyasztásának a szerződés megkötésekor érvényes, a földgázkereskedő által alkalmazott áron számított ellenértéke. Az adatokat a Rendszerüzemeltető a Vevő hozzájárulásával köteles a földgázkereskedőnek átadni.

9. A 20 M3/ÓRA ALATTI FELHASZNÁLÓKRA VONATKOZÓ KÜLÖNÖS FELTÉTELRENDSZER

A Kereskedő a jelen pontban meghatározott feltételek szerint az Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók részére is nyújthat szolgáltatást.

A jelen pontban eltérően nem szabályozott szolgáltatási feltételek tekintetében az Üzletszabályzat egyéb rendelkezéseit kell alkalmazni.

Az Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókra vonatkozóan jelen pontban meghatározott feltételektől a Felek kifejezett közös megegyezése esetén el lehet térni (különösen akkor, ha – az egyetemes szolgáltatásra nem jogosult és az egyetemes szolgáltatásra jogosult, illetve az egyetemes szolgáltatásra jogosult – Vevők együttesen és ugyanazon feltételekkel kívánnak a földgázellátásukra szerződést kötni, továbbá ha a több, egyetemes szolgáltatásra jogosult és egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználási hellyel rendelkező Vevő a felhasználási helyek tekintetében egyetlen, azonos feltételeket tartalmazó szerződést kíván kötni), feltéve, hogy az eltérést jogszabály nem tiltja.

A igénybe vett szolgáltatásokra, tarfiákra vonatkozó árképzések, áralkalmazások, elszámolások feltételeit illetve a leolvasások ütemezésére (7.8.2. ponttól eltérő esetekben) vonatkozó részletes információkat az adott egyedi szerződések illetve az aktuális hirdetmények tartalmazzák.

9.1. A Szerződés Kereskedő általi egyoldalú módosításának – beleértve az árváltoztatást is – esetei, a módosítás időbeli hatálya, és a közzététel szabályai

Kereskedő jogosult a jelen Üzletszabályzatot, az alkalmazott általános szerződési feltételeket és a tarifákat egyoldalúan módosítani. Az egyoldalú módosításról a Kereskedő a Vevőket előzetesen írásban értesíti. Amennyiben a módosított Üzletszabályzat vagy általános szerződési feltételek a Vevő jogát vagy jogos érdekét sérti, a módosítás hatálybalépésétől számított 30 napon belül jogosult a Szerződést a következő gázhónap végére felmondani.

A tarifaváltozás esetén irányadó szabályokat a 7.5 pont tartalmazza.

A Szerződésben rögzített paraméterek alapján változó árak esetén Kereskedő a Szerződésben rögzített gyakorisággal érvényesíti a változásokat, amely nem minősül szerződésmódosításnak és a Vevőt felmondási jog sem illeti meg, valamint Kereskedőt külön értesítési kötelezettség sem terheli.

A Felek személyében bekövetkezett változás szerződésmódosításnak minősül, ezért ebben a Feleknek közösen kell megállapodniuk, kivéve ha a változás általános jogutódlást, jogszabályban előírt tevékenységi szétválasztást vagy névváltozást jelent. A változással érintett Fél ez utóbbi esetben is köteles legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított öt (5) napon belül a másik Felet írásban értesíteni, melynek elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő károkért felel.

9.2. A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések

A védendő fogyasztókra vonatkozó rendelkezéseknek a Kereskedő a jogszabályban és a jelen Üzletszabályzatban foglaltak szerint tesz eleget.

9.2.1. A védendő fogyasztók köre

A lakossági fogyasztók közül a védendő fogyasztók szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő fogyasztóként részesülhetnek az engedélyesek által nyújtott bánásmódban és kedvezményben.

Szociálisan rászoruló fogyasztónak minősülhet, aki a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény szerinti

- időskorúak járadékában részesül,
- aktív korúak ellátására jogosult,
- lakásfenntartási támogatásban vagy
- ápolási díjban részesül, továbbá

aki a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény szerinti

- rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül, ,
- otthonteremtési támogatásban részesült (a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül), vagy

- az a nevelőszülő, hivatásos nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásba helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket.

A szociálisan rászoruló fogyasztó a fenti feltételeknek való megfelelést

- a Vhr. 9. számú melléklete szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, vagy
- a szociálisan rászoruló fogyasztói státuszra jogosító ellátást, tényt megállapító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi igazolás, illetve határozat

eredeti példányának bemutatásával igazolhatja.

A fogyatékkal élő fogyasztónak minősülhet saját, vagy háztartásában lakó más személy fogyatékoságára tekintettel, aki a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti

- fogyatékosági támogatásban részesül,
- vakok személyi járadékában részesül, továbbá
- az a személy akinek életét vagy egészségét a földgázellátásból való kikapcsolás vagy annak megszakadása közvetlenül veszélyezteti.

A lakossági fogyasztó – fogyatékkal élő fogyasztóként – a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételére való jogosultságát

a) a Vhr. 10. számú melléklet A) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, és

b) ha vakok személyi járadékában részesül, akkor a juttatást megállapító vagy e juttatást folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat, illetve igazolás eredeti példányának bemutatásával, vagy a Vhr. 10. számú melléklet B) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, vagy

c) ha fogyatékosági támogatásban részesül, akkor a juttatást megállapító vagy e juttatást folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat, illetve igazolás eredeti példányának bemutatásával, vagy a Vhr. 10. számú melléklet B) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, és a Vhr. 10. számú melléklet C) része szerinti nyomtatvány, vagy

d) ha a földgázellátásból való kikapcsolás vagy a földgázellátás megszakadása a lakossági fogyasztó, vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti, akkor a Vhr. 10. számú melléklet C) része szerinti nyomtatvány benyújtásával igazolhatja.

A fogyatékoság jellegét – amely a fogyatékkal élő fogyasztót alkalmatlanná teszi a fogyasztásmérő berendezés leolvasására, mérőállás közlésére, a számlaolvasásra, vagy a számla felhasználási helyen kívüli, készpénzes fizetéstől eltérő kiegyenlítésére – vagy az előző bekezdés d) pontjának való megfelelést a kezelőorvos, ennek hiányában a háziorvos a Vhr. 10. számú melléklet C) része szerinti nyomtatvány kitöltésével igazolja abból a célból, hogy az érintett engedélyes azonosítani tudja a jogszabályok és az üzletszabályzata szerinti különleges bánásmód jellegét, tartalmát. Ha a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal szakvéleményezési hatásköre az érintettre kiterjed, a kezelőorvos vagy háziorvos e szerv szakvéleménye alapján állapítja meg a fogyatékoság jellegét vagy az előző bekezdés d) pontjának való megfelelést.

9.2.2. A védendő fogyasztókat megillető kedvezmények

A szociálisan rászoruló fogyasztót különösen az alábbi kedvezmények illethetik meg:

- részletfizetés,
- 30 napos fizetési haladék,
- előre fizető mérő.

A szociálisan rászoruló fogyasztó legkésőbb a második fizetési felszólításban megjelölt fizetési határidőig kérheti részletfizetési kedvezmény, illetve fizetési haladék alkalmazását. A fizetési felszólításokban erre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét fel kell hívni. A Kereskedő a szociálisan rászoruló fogyasztó fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét 15 napon belül érdemben köteles megválaszolni. A kérelem elbírálásáig a szociálisan rászoruló fogyasztó nem kapcsolható ki.

Részletfizetési kedvezmény és fizetési haladék csak olyan szociálisan rászoruló fogyasztót illet meg, aki vállalja, hogy a részletfizetés, fizetési haladék igénybevételének időtartama alatt elfogyasztott földgáz ellenértékét, a tartozás részösszegeit, illetve a tartozás halasztott összegét határidőben kiegyenlíti. Részletfizetési kedvezmény, illetve fizetési haladék 12 naptári hónapon belül egy alkalommal illeti meg a szociálisan rászoruló fogyasztót.

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás feltételeit megszegi, a Kereskedő jogosult a részletfizetésre, illetve fizetési haladékra vonatkozó megállapodás azonnali hatályú felmondására. A részletfizetés, fizetési haladék időtartama alatt a kedvezménnyel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a fogyasztót kamatfizetési kötelezettség nem terhelheti.

A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint az igénylést megelőző 12 hónap fogyasztása a Vhr. 13. sz. mellékletében szereplő, vagy az üzletszabályzatban előírt jelleggörbe szerinti felosztásából származó fogyasztás alapján meghatározott,

- a) az előző év azonos időszakra vonatkoztatott 1 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 2 hónap,
- b) az előző év azonos időszakának 1 havi fogyasztását meghaladó, de 3 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 5 hónap,
- c) az előző év azonos időszakának 3 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó tartozás esetén 6 hónap.

A fizetési haladék időtartama legfeljebb 30 nap.

A részletfizetés, fizetési haladék tekintetében e rendelkezésektől csak a védendő fogyasztó javára lehet eltérni.

A részletfizetés, illetve a fizetési haladék biztosítása mellett a Kereskedőnek – a földgázelosztóval történő egyeztetés mellett – figyelemfelkeltő módon fel kell ajánlania az előre fizető mérő felszerelésének lehetőségét. Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó részletfizetési kedvezményben vagy fizetési haladékban részesült és annak feltételeit nem teljesíti, a Kereskedő a további fogyasztást előre fizető mérő felszereléséhez kötheti, amelyre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét a részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék megadásáról szóló értesítésben figyelemfelkeltő módon fel kell hívni.

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó ekként történt nyilvántartásba vételét követően kereskedőt vált, a korábbi szerződés megszűnésekor a korábbi kereskedő köteles igazolást

adni arról, hogy a fogyasztó a megelőző 12 naptári hónap alatt részesült-e fizetési haladékban vagy részletfizetési kedvezményben, és megállapodásait teljesítette-e.

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó részletfizetési kedvezményre vagy fizetési haladékra vonatkozó kérelmét a Kereskedő elutasítja, vagy a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék feltételeit nem teljesíti, a Kereskedő kezdeményezésére a földgázelosztó előre fizető mérőt szerel fel, az előzetes értesítésben megjelölt időpontban.

Előre fizető mérőt kell biztosítani minden olyan szociálisan rászoruló fogyasztó számára, aki ezt igényli.

A földgázelosztó köteles az előre fizető mérő felszerelésével egyidejűleg a szociálisan rászoruló fogyasztót írásban tájékoztatni az előre fizető mérő használatával kapcsolatos tudnivalókról, és az erre vonatkozó szerződési feltételekről.

A Kereskedő biztosítja az előre fizető mérőknek elektronikus úton, illetőleg az ügyfélszolgálatokon történő feltöltésének lehetőségét.

Az előre fizető mérő felszerelésével egyidejűleg a mérő felszereléséig felhalmozódott és fennálló tartozások kiegyenlítéséről a Kereskedő és a szociálisan rászoruló fogyasztó köteles megállapodni.

A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint a megállapodást megelőző 12 hónap fogyasztása a Vhr. 13. sz. mellékletében szereplő, vagy az üzletszabályzatban előírt jelleggörbe szerinti felosztásából származó fogyasztás alapján meghatározott,

- a) az előző év azonos időszakra vonatkoztatott 1 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 4 hónap,
- b) az előző év azonos időszakának 1 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó, de 3 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 10 hónap,
- c) az előző év azonos időszakának 3 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó tartozás esetén 12 hónap.

A részletfizetés időtartama alatt a kedvezménnyel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a fogyasztót kamatfizetési kötelezettség nem terheli.

Amennyiben a lakossági fogyasztó a díjtartozás miatti kikapcsolás időtartama alatt vagy a díjtartozás miatti kikapcsolást követően kezdeményezi a szociálisan rászoruló fogyasztók nyilvántartásába történő felvételét, akkor ezzel egyidejűleg - a nyilvántartásba történő felvételének esetére - kérheti az előre fizető mérő felszerelését az előző bekezdésben, illetve a Vhr. 58. § (6) bekezdésében foglalt feltételekkel.

Az előre fizető mérő felszerelésére vonatkozóan a Kereskedő és a felhasználó megállapodást köt. A megállapodásban a felek kötelesek rögzíteni, hogy ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a teljesítéssel késedelembe esik, az előre fizető mérő feltöltésekor 150 000 forintnál kisebb összegű tartozás esetén a szociálisan rászoruló fogyasztó által befizetett összeg 25%-át, vagy 150 000 forint vagy annál nagyobb összegű tartozás esetén a szociálisan rászoruló fogyasztó által befizetett összeg 50%-át a Kereskedő a fennálló tartozás csökkentésére fordíthatja, feltéve, hogy az előre fizető mérő felszerelésével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének a Get-ben, valamint a Vhr-ben foglaltaknak megfelelően eleget tett.

Az előre fizető mérő felszerelése során minden esetben a legkisebb költség elvének figyelembevételével kell eljárni.

A vakok személyi járadékában vagy fogyatékosági támogatásban részesülő fogyatékkal élő fogyasztót megillető különleges bánásmód lehet:

- havi (időközi) mérőleolvasás a fogyasztási helyen,
- készpénzben történő számlakegyenlítés lehetőségének biztosítása a fogyasztási helyen,
- az általánostól eltérő, de a műszaki-biztonsági előírásoknak megfelelő mérőhely-kialakítás,
- a számla értelmezéséhez az érintett engedélyes üzletszabályzata szerint nyújtott egyedi segítség.

A vakok személyi járadékában vagy fogyatékosági támogatásban részesülő személyt mint fogyatékkal élő fogyasztót nem kell személyes körülményeinek megfelelő, különleges bánásmódban részesíteni, ha háztartásában van olyan nagykorú személy, aki nem minősül fogyatékkal élő fogyasztónak.

Aki a fogyatékkal élő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel iránti igényt jelent be, az a bejelentésekor nyilatkozik arról, hogy a fent meghatározott szolgáltatások közül melyekre tart igényt. Az igényelt szolgáltatást a nyilvántartásba vételt követő legkésőbb 30. naptól kell biztosítani. Nem vehető nyilvántartásba az, aki felhívás ellenére sem nyilatkozik az igénybe venni kívánt különleges bánásmódról.

Ha a földgázellátásból való kikapcsolás vagy a földgázellátás megszakadása a lakossági fogyasztó, vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti, akkor ezt a Vhr. a 10. számú melléklet C) része szerinti nyomtatvány benyújtásával igazolhatja. A Vhr. 10. számú melléklet C) része szerint kiállított igazolás tartalmazza azon értesítendő személy elérhetőségét, akit az ezen körbe tartozó fogyatékkal élő személy vonatkozásában a földgázellátásból való kikapcsolás, vagy annak megszakadása esetén értesíteni kell. A szolgáltatás szünetelése vagy a tervezett szüneteltetés esetében az értesítés időpontjára a lakossági fogyasztókra vonatkozó tervezett szüneteltetés miatti kiértesítési szabályok az irányadók.

Az olyan igényt, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, az érintett engedélyes nem köteles teljesíteni.

A FŐGÁZ Zrt. a fentiekén túl is kiemelt figyelmet fordít a fogyatékkal élő ügyfelei esélyegyenlőségének biztosítására. Ennek keretében biztosítja ügyfélszolgálati irodái akadálymentes megközelítését, a mozgáskorlátozottak részére speciális mosdóhelyiségeket alakított ki. Amennyiben a fogyatékkal élő ügyfél ezt igényli, a FŐGÁZ Zrt. biztosítja a soron kívüli ügyintézését. A telefonos ügyfélszolgálaton és interneten keresztül lehetőség van egyszerűsített ügyintézésre is. A fogyatékkal élő ügyfelek vagy azok érdekképviselői szervei jelzése alapján a FŐGÁZ Zrt. törekszik arra, hogy egyéb módokon is segítse a fogyatékkal élők ügyintézését.

9.2.3. Egyéb rendelkezések

A védendő fogyasztó a védettséggel járó jogait csak egy fogyasztási helyen gyakorolhatja. Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a vele egy háztartásban élő személyre tekintettel kéri

felvételét a nyilvántartásba, e személy sem jogosult egy másik fogyasztási hely tekintetében nyilvántartásba vételét kérni.

A vakok személyi járadékában vagy fogyatékosági támogatásban részesülő személyt, mint fogyatékkal élő fogyasztót nem kell személyes körülményeinek megfelelő, különleges bánásmódban részesíteni, ha a háztartásában van olyan nagykorú személy, aki nem minősül fogyatékkal élőknek. A fogyatékkal élő fogyasztó a védelemmel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja.

A fogyatékkal élő fogyasztók nyilvántartásában szereplő fogyasztó olyan igényét, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, a FŐGÁZ Zrt. nem köteles teljesíteni.

9.2.4. Az előre fizető mérőn keresztüli gázvételezés módja és elszámolási szabályai

A szociálisan rászoruló védendő fogyasztót fizetési késedelem vagy nem fizetés esetén nem lehet a földgázellátásból kikapcsolni. Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési lehetőség, illetve a kapott fizetési haladék ellenére sem rendezi a tartozását, vagy a részletfizetésről, illetve halasztott fizetésről szóló megállapodásban foglaltakat nem tartja be, a további vételezést a FŐGÁZ Zrt. előre fizető mérő felszereléséhez kötheti. Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó az előre fizető mérő felszerelésébe nem egyezik bele, illetve annak felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy megghiúsítja, az ellátásból történő kikapcsolás tilalmát vele szemben nem kell alkalmazni. Az előre fizető mérő használatával vételezett földgáz ára nem haladhatja meg azt az árat, amelyet a védendő fogyasztó a földgáz kereskedelmi szerződése alapján, az előre fizető mérő hiányában fizetne.

A Kereskedő a hátralékkal rendelkező szociálisan rászoruló védendő fogyasztó részére felajánlja vagy a korábban felhalmozott tartozásra vonatkozó részletfizetési kedvezmény feltételeinek nem teljesítése esetén elrendeli az előre fizető mérő felszerelését. Személyes ügyfélszolgálatán a meghirdetett nyitvatartási időben biztosítja annak feltöltési lehetőségét, készpénzes vagy bankkártyás befizetéssel.

Az alkalmanként, de legfeljebb 3 naponta egyszer maximálisan vásárolható gázmennyiség a fogyasztó adott fogyasztási helyen és időszakban egy havi fogyasztásának felel meg, de legfeljebb 300 m³.

A feltöltésnél a minimum összeg 3000 Ft (háromezer forint), az ún. vészhitel ezen felül minden esetben fizetendő.

Arra az esetre, ha a fogyasztó az előzetes figyelemfelhívás ellenére elmulasztja a kártyát feltölteni, munkaszüneti- és ünnepnapokon az előzetesen a mérőbe töltött tartalék összeg, ún. „vészhitel” korlátozott mértékben biztosítja a gázvételezés folyamatosságát. A felszerelt előre fizető mérő figyelmeztető jelet ad, amennyiben a feltöltött összeg adott minimumérték alá csökken.

A Kereskedő az előre fizető mérővel rendelkező szociálisan rászoruló védendő fogyasztó részére a részletfizetési megállapodás vagy haladék esedékes részlete, az alapidj ill. egyéb esedékes összegek kiegyenlítése után biztosítja gázfogyasztás előre történő kifizetését.

A Vhr. 58.§ (6) alapján, és a megállapodásban rögzítettek szerint az előre fizető mérő feltöltésekor a Kereskedő:

- 150 000 forintnál kisebb összegű tartozás esetén a szociálisan rászoruló fogyasztó által befizetett összeg 25%-át, vagy

- 150 000 forint vagy annál nagyobb összegű tartozás esetén a szociálisan rászoruló fogyasztó által befizetett összeg 50%-át a fennálló tartozás csökkentésére fordíthatja feltéve, hogy az előre fizető mérő felszerelésével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének a Get-ben, valamint a Vhr-ben foglaltaknak megfelelően eleget tett.

Feltöltéskor a befizetett pénzüsszegekről részszámlát, majd a következő feltöltéskor a tényleges fogyasztási időszak és mennyiség ismeretében elszámoló számlát kap a fogyasztó. Felhasznált vészhitel elszámolása is ekkor, utólagosan történik meg. Az elszámolás illetve feltöltés előtt a fogyasztó köteles a kártyára rátölteni a mérő adatokat.

A fogyasztás és az alapidj elszámolása során alkalmazott díjtétel megegyezik a nem előre fizető mérőn keresztüli vételezés elszámolásakor alkalmazott díjszabással.

A szociálisan rászoruló fogyasztókkal az előre fizető mérő biztosítása esetén kötendő megállapodás-kiegészítés mintapéldányát az Üzletszabályzat **5. sz. melléklete** tartalmazza.

9.3. A felhasználó változás kezelésére vonatkozó eljárásrend

A Vevő személyében bekövetkező változás kezelésére vonatkozó részletes eljárásrendet az Üzletszabályzat 6.4. pontja tartalmazza.



Koncz László
vezérigazgató

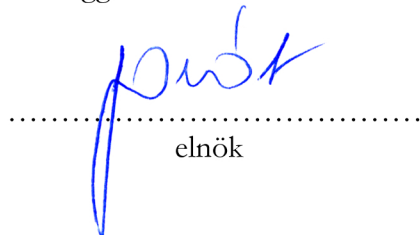
Mellékletek: 5 db

Függelékek: 5 db

Záradék:

A Magyar Energia Hivatal 2012...Szeptember 12.....-án kelt971/2012.....sz. határozata alapján **j ó v á h a g y o m**. A jóváhagyás a függelékekre nem vonatkozik.

Budapest, 2012...Szeptember 12.....



.....
elnök

