

---

**PANNONENERGIA-SERVICE Kft.**

**FÖLDGÁZ-KERESKEDELMI ÜZLETSZABÁLYZATA**

**Pécs, 2020.**

**TARTALOMJEGYZÉK**

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ .....	3
1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA, HATÁLYA (ÉRVÉNYESSÉGI KÖRE), FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK, AZ ENGEDÉLYESRE VONATKOZÓ ADATOK .....	3
1.1 Az Üzletszabályzat tárgya .....	3
1.2 Fogalom meghatározások .....	4
2. A földgáz-kereskedelmi engedélyes által végzett tevékenység és a nyújtott szolgáltatás bemutatása, engedélyes által felhasználói csoportok felsorolása .....	9
2.1. A Társaság tevékenysége .....	9
2.2. A Társaság által nyújtott szolgáltatások .....	10
2.3. Társaság által ellátott felhasználói csoportok .....	10
3. A KÜLSŐ KÖRNYEZETTEL, FELÜGYELETI SZERVEKSEL, FELHASZNÁLÓKKAL ÉS RENDSZERÜZEMELTETŐKKEL VALÓ KAPCSOLAT .....	11
3.1. Felettes szervekkel való kapcsolat, a felettes szervek felhasználók részére biztosított feladatai .....	11
3.2. Felhasználókkal való kapcsolattartás, a felhasználókkal való kapcsolattartás szervezete és működése .....	12
3.3. Felhasználók részére rendszeresen nyújtott és a földgáz-kereskedelmi szerződés alapján nyújtható információk .....	15
3.4. Szerződéses kapcsolatok rendszerüzemeltetőkkel .....	15
4. ÁLTALÁNOS FÖLDGÁZELLÁTÁS-BIZTONSÁGI, ADATVÉDELMI ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI ELŐÍRÁSOK.....	17
4.1. A Felhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák, és az ellátást biztosító rendelkezések..	17
4.2. Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok .....	18
4.3. A környezetvédelmi előírások betartásának garanciális feltételei.....	21
5. A FÖLDGÁZ-KERESKEDELMII SZOLGÁLTATÁSOK ÉS A FORGALMAZOTT FÖLDGÁZ MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI .....	22
5.1. A Társaság által nyújtott földgáz-kereskedelmi tevékenység minőségi jellemzői.....	22
5.2. A forgalmazott földgáz minőségei előírásai .....	22
5.3. Gázminőség ellenőrzésének eljárásrendje .....	23
6. Felhasználói igény kielégítésének módjai és részletes szabályai, valamint a Felhasználónál történt változások bejelentésének szabályai .....	25
6.1. Az igénybejelentő részére történő tájékoztatás rendje és szabályai .....	25
6.2. Az igénylőtől kért adatok, dokumentumok felsorolása és a benyújtás módja.....	26
6.3. Az internetes vagy papír alapú földgáz-kereskedelmi szerződéskötés sajátosságai .....	27
6.4. A Felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás .....	27
7. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSES FELTÉTELEK.....	28
7.1. Szerződések általános hatálya.....	29
7.2. Felek jogai és kötelezettségei .....	30
7.3. A kereskedő kapacitás lekötéssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei (a kereskedő kötelezettségvállalása az átruházott kapacitás visszaadására).....	36
7.4. Egyedi feltételek kezelése .....	37

7.5.	Az áralkalmazási feltételek (az árak meghatározása, az árak megváltozásának feltételei, árváltozás esetén alkalmazandó eljárás).....	37
7.6.	Üzemzavar, korlátozás és szüneteltetés esetén alkalmazandó szabályok .....	38
7.7.	A szerződő partnerekkel szemben támasztott követelmények, választható pénzügyi garanciák bemutatása.....	43
7.8.	Mennyiségi elszámolási és fizetési előírások.....	44
7.8.1.	A mérés és az elszámolás során alkalmazott számítások.....	44
7.8.2.	Az elszámolás alapja, feltételei, időszaka és rendje .....	45
7.8.3.	A számlázás és a számlakifogások intézésének rendje .....	47
7.9.	A szerződésszegésre és szabálytalan vételezésre vonatkozó szabályok és eljárásrend .....	48
7.9.1.	A szerződésszegés és szabálytalan vételezés esetei .....	48
7.9.2.	Szankciók és következmények .....	49
7.9.3.	A szerződéses állapot helyreállítása .....	52
7.9.4.	A késedelmes fizetés esetére alkalmazható szankciók .....	53
7.10.	A felhasználói panaszok ügyintézésének és a panaszok kezelésének rendje .....	54
7.11.	A szerződés felmondásának esetei, megszűnésének rendje .....	56
8.	A KERESKEDŐVÁLTÁS SZABÁLYAI, ELJÁRÁSRENDEJE, ELSZÁMOLÁSI MÓDSZEREK .....	58
9.	A 20M <sup>3</sup> /ÓRA ALATTI FELHASZNÁLÓKRA VONATKOZÓ KÜLÖNÖS FELTÉTELRENDSZER.....	63
MELLÉKLETEK: .....		64-70
FÜGGELÉKEK: .....		71-64

## ELŐSZÓ

A földgáz-kereskedelmi engedélyes társaságok a piacnyitás eredményeként a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvényben (a továbbiakban: „GET”) és a GET rendelkezéseinek végrehajtására kiadott 19/2009. (I. 30.) Korm. rendeletben (továbbiakban: „Vhr.”), és más vonatkozó jogszabályokban, ellátási szabályzatokban valamint az ezek alapján elkészített üzletszabályzataikban foglalt feltételek szerint a versenypiaci igények kielégítésére földgáz-kereskedelmi tevékenységet folytathatnak.

A PANNONENERGIA-SERVICE Gyártó, Karbantartó és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: „Társaság”), mint földgázkereskedő társaság a (i) más versenytárs kereskedőkkel, (ii) földgáztermelőkkel és (iii) Felhasználókkal történő földgáz-kereskedelmi tevékenységet kíván végezni. A Társaság a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: „Hivatal” vagy „MEKH”) által az 540/2015. sz. határozattal kiadott működési engedély alapján, mint piaci szereplő kíván részt venni az együttműködő földgázrendszerben.

A GET alapján a Társaság az ügyfeleivel létrehozni kívánt jogviszony rendezésére üzletszabályzatot (a továbbiakban: „Üzletszabályzat”) dolgoz ki, melynek összhangban kell lennie a GET, a Vhr. valamint a Hivatal által jóváhagyott Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat (a továbbiakban: „ÜKSZ”) előírásaival. Az Üzletszabályzat a Hivatal jóváhagyó határozatával lép hatályba. A Hivatal jóváhagyó határozata a Társaság az Üzletszabályzattal együtt elérhető a Társaság honlapján.

## I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

### 1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA, HATÁLYA (ÉRVÉNYESSÉGI KÖRE), FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK, AZ ENGEDÉLYESRE VONATKOZÓ ADATOK

#### 1.1 Az Üzletszabályzat tárgya

Jelen Üzletszabályzat bemutatja a Társaság általános szerződési feltételeit, így többek között azt, hogy:

- a Társaság hogyan tesz eleget a jogszabályokban foglalt kötelezettségeinek a földgáz-kereskedelmi tevékenysége során,
- a Társaság szerződéses kötelezettségeit milyen feltételekkel teljesíti, milyen általános, biztonsági, minőségi műszaki, kereskedelmi, elszámolási, fizetési feltételekkel biztosítja szolgáltatásait a kereskedelmi engedélyes,
- a felhasználók, kereskedők és egyéb ügyfelek részére nyújtott szolgáltatások igénybevételének, ellátás színvonalának részletes feltételeit,
- a Társaság és a többi engedélyes együttműködésének kereteit.

#### Az Üzletszabályzat hatálya

##### Személyi és területi hatály

Az Üzletszabályzat hatálya kiterjed a Társaságra, a Társasággal szerződéses jogviszonyban lévő földgázkereskedőkre, valamint a földgázt vételező Felhasználókra. A Társaság a GET rendelkezései alapján egyetemes szolgáltatásra jogosult Felhasználókat nem lát el.

A Társaság tevékenysége Magyarország teljes területére, valamint az együttműködő földgázrendszer területére terjed ki.

##### Időbeli hatály

Jelen Üzletszabályzata Hivatal jóváhagyó határozatával lép hatályba. Az Üzletszabályzat egyes módosításai ugyancsak a Hivatal jóváhagyása alapján lépnek hatályba és eltérő írásbeli megállapodás hiányában a módosításokat a hatályba lépés előtt megkötött szerződésekre is alkalmazni kell. A Társaság a Vhr. 121. §-a alapján félévente köteles, egyéb esetben jogosult az Üzletszabályzatát és annak bármely mellékletét vagy függelékét felülvizsgálni.

##### Eltérés az Üzletszabályzat rendelkezéseitől

A Társaság az ügyfeleivel kötött egyedi szerződéseiben a jelen Üzletszabályzattól eltérően is megállapodhat (a vonatkozó jogszabályi keretek között). Ebben az esetben az egyedi

szervződés eltérő szabályozása az irányadó a felek jogviszonyára az Üzletszabályzatban foglaltakkal szemben. A Társaság Üzletszabályzatát, illetve az engedélyezést megelőzően annak tervezetét is – a mindenkor hatályos, egységes szerkezetbe foglalt szöveggel – az ügyfélszolgálatán, illetve a hivatalos honlapján elérhetővé teszi.

Az Üzletszabályzat rendelkezési abban az esetben kötelező érvényűek a Társaság és az ügyfelek viszonyában, amennyiben:

a Felek valamely kérdést a szerződésben nem szabályoznak; illetve

- a Felek ráutaló magatartást tanúsítanak, azaz a vonatkozó kétoldalú Szerződés írásban nem vagy nem időben jött létre, viszont a földgáz adásvétele és/vagy szolgáltatás igénybevétele reáltelejesítés útján megtörténik;
- a Felek a szerződésben ettől eltérően nem rendelkeznek.

Az Üzletszabályzat rendelkezési nem vonatkoznak a szervezett földgázpiacokon bonyolított ügyletekre.

A Társaság az Üzletszabályzatot, és annak bármely mellékletét vagy függelékét a Hivatal jóváhagyásával saját döntése alapján módosíthatja. A Társaság a saját döntése alapján történő módosításról a honlapon történő közzétételén kívül haladéktalanul tájékoztatja az érintett Felhasználóit külön tájékoztató levélben. Külön tájékoztatni kell a Felhasználót arról az általános szerződési feltételről, amely lényegesen eltér a jogszabályoktól vagy a szokásos szerződési gyakorlattól, kivéve, ha megfelel a felek között kialakult gyakorlatnak. Külön tájékoztatni kell a Felhasználót arról az általános szerződési feltételről is, amely eltér a felek között korábban alkalmazott feltételtől.

Ha a módosítás a Felhasználó számára egyoldalúan, jelentősen hátrányos rendelkezéseket tartalmazna, a Felhasználó a honlapon történt közzététel napjától számított 30 napon belül - minimum 30 napos felmondási idővel - felmondhatja a földgáz-kereskedelmi szerződését. Ha a Felhasználó a szerződést ezen határidőn belül nem mondja fel, úgy kell tekinteni, hogy a Felhasználó az Üzletszabályzat módosult rendelkezéseit megismerte és kifejezetten elfogadta.

## 1.2 Fogalom meghatározások

Amennyiben a jelen Üzletszabályzat, valamint a Társaság és ügyfelei közötti szerződés eltérően nem rendelkezik, az Üzletszabályzatban használt fogalmak az alábbi jelentéssel bírnak:

**ÁSZF** jelen Üzletszabályzat 7. pontjában meghatározott Általános Szerződési Feltételeket jelenti.

**Adatfeldolgozás** az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől;

<b>Adatfeldolgozó</b>	az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelővel kötött szerződése alapján adatok feldolgozását végzi;
<b>Adatkezelés</b>	az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásuk megakadályozása; fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése.
<b>Adatkezelő</b>	az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.
<b>Adatvédelmi törvény</b>	az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII tv.
<b>Állókálás</b>	az együttműködő földgázrendszer két egymáshoz közvetlenül csatlakozó rendszerüzemeltetője közötti földgáz forgalom maradéktalan felosztása az adott hálózati ponton érintett rendszerhasználó párokra, valamint a rendszerüzemeltetői saját felhasználás és elszámolási különbözetre és hálózati veszteségre, ahol az egyik rendszerhasználó az egyik rendszerüzemeltető, a másik rendszerhasználó a másik rendszerüzemeltető rendszerhasználója, illetve a Rendszerüzemeltető(k) által a felhasználási helyeken átadott mennyiség meghatározása.
<b>Átadás-átvételi pont(ok)</b>	ellenkező megállapodás hiányában (i) szállítóvezetékéről gázátadó állomáson keresztül ellátott felhasználó esetében a szállítóvezeték mérési rendszerrel ellátott azon gázátadó állomásának kilépő csonkja, amely az adott Felhasználó - közvetlen vagy közvetett - ellátását szolgálja, (ii) szállítóvezetékéről nem gázátadó állomáson keresztül ellátott felhasználó esetén a szállítóvezeték azon mérési rendszerének kilépő csonkja, amely az adott Felhasználó - közvetlen vagy közvetett - ellátását szolgálja, (iii) elosztóvezetékhez csatlakozó Felhasználó esetén a Felhasználó földgázellátásához létesített mérési rendszer(ek) kilépő csonkja(i).
<b>Felhasználó</b>	aki földgázt vagy vezetéken keresztül PB-gázt saját felhasználás céljára

	vásárol.
<b>Fűtőérték</b>	az a hőmennyiség, amely meghatározott mennyiségű gáznak levegőben való tökéletes elégése során felszabadul, ha az összes égéstermék gáz halmazállapotú a reagáló anyagok hőmérsékletén.
<b>Földgáz:</b>	olyan természetes éghető gáz, amely a földkéregben keletkezett, bányászati tevékenység során kerül a felszínre, valamint bármely, a GET szerint alkalmazott berendezésben környezetvédelmi és műszaki biztonsági szempontból megfelelő módon, biztonságosan felhasználható gázfajták, ideértve a földgáz minőségű biogázt és biomasszából származó gázokat, valamint egyéb gázfajtákat is.
<b>Földgázelosztás:</b>	földgáznak elosztóvezetéken történő továbbítása a felhasználóhoz.
<b>Földgáztároló:</b>	az a besajtoló és kitermelő technológiai létesítménnyel ellátott földalatti természetes földtani szerkezet, mesterségesen kialakított földalatti üreg vagy a földfelszínen létesített építmény, amely földgáz tárolására alkalmas.
<b>Földgázipari tevékenység:</b>	GET-ben szabályozott engedélyköteles tevékenység.
<b>Földgáz-kereskedelem:</b>	a földgáz üzletszerű, ellenérték fejében, nem saját felhasználási célra történő vásárlása és értékesítése.
<b>Földgáz-kereskedelmi szerződés:</b>	a földgázkereskedő és a felhasználó között létrejött, földgáz adásvételére irányuló szerződés.
<b>Földgázszállítás:</b>	a földgáznak szállítóvezetéken történő továbbítása.
<b>GET:</b>	a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény, illetve az annak helyébe lépő mindenkor hatályos jogszabály.
<b>Havária</b>	az összekapcsolt földgázszállító, földgázelosztó földgáztároló és gáztermelő rendszer tervszerű, normál üzemmenetétől eltérő olyan, a földgázkereskedő által nem befolyásolható okokból bekövetkező üzemi állapot (pl. létesítményekben bekövetkezett törés, felszakadás, kilyukadás, tűz, robbanás), melynek következtében ellátás biztonság csökkenés, súlyos környezetszennyezés, közveszély keletkezhet és a felhasználók gázellátása korlátozottá válik, illetve a gázátadó állomáson a normál üzemmeneten kívüli üzemi paraméterek keletkeznek..
<b>Hivatal:</b>	Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal
<b>Korlátozás:</b>	földgázellátási zavar esetén az egyes korlátozási kategóriákba besorolt

felhasználók gázfogyasztásának csökkentése vagy megszüntetése annak érdekében, hogy az együttműködő földgázrendszeren vagy annak egy részén a hidraulikai egyensúly helyreálljon és fenntartható legyen.

**Legkisebb költség:** az engedélyezett tevékenység gyakorlásához az engedélyesnél, illetve nemzetgazdasági szinten szükséges és indokoltan felmerült ráfordítás.

**Nominálás:** a betáplálási-kiadási ponton, valamint az összekapcsolási ponton betáplálni vagy vételezni tervezett földgázmennyiség gáznapra vagy gáznapon belüli időszakokra történő megadása a lekötött kapacitásokra figyelemmel, a 312/2014/EU bizottsági rendeletben, valamint az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatban meghatározottak szerint.

**Megalapozott negatív információ**

- a) a Felhasználónak, vagy a Számvitelről szóló 2000. évi C. törvény szerinti kapcsolt vállalkozásának, vagy a Felhasználó tulajdonosának vagy annak további vállalkozásának lejárt tartozása van a Társasággal, vagy a Társaság kapcsolt vállalkozásaival szemben;
- b) a Felhasználó adott naptári évet közvetlenül megelőző, a Számviteli Törvény szerinti éves beszámolója alapján fokozott tőkekivonás vagy alultőkésítettség gyanúja áll fenn;
- c) a hitelbiztosító csökkenti, vagy visszavonja a Felhasználóra vonatkozó limitet;
- d) a Társaság hitelminősítési rendszere szerint romlik a Felhasználó bonitása;
- e) a Felhasználó vagy a Számviteli Törvény szerinti kapcsolt vállalkozása, vagy a Felhasználó tulajdonosának további vállalkozása ellen eljárás (pl.: felszámolás, csődeljárás, végrehajtás stb.) kezdeményeztek, és erről a Társaság tudomást szerez;
- f) a Felhasználó tulajdonosi szerkezetében olyan változás következik be, amely érdemben rontja a Felhasználó pénzügyi teljesítőképességét; vagy
- g) a Felhasználó adott naptári évet közvetlenül megelőző, a Számviteli Törvény szerinti éves beszámolója alapján a Társaság hitelminősítési rendszere szerint az előző üzleti évhez képest romlott a pénzügyi helyzete;
- h) a Felhasználó elismeri fizetőképtelenségét;

**Honlap:** a Társaság [www.veolia.hu](http://www.veolia.hu) címen elérhető honlapja.



<b>Korlátozás</b>	földgázellátási zavar esetén az egyes korlátozási kategóriákba besorolt felhasználók gázfogyasztásának csökkentése vagy megszüntetése annak érdekében, hogy az együttműködő földgázrendszeren vagy annak egy részén a hidraulikai egyensúly fenntartható vagy helyreállítható legyen.
<b>PTK:</b>	jelenti a mindenkor hatályos Polgári Törvénykönyvet (jelenleg: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény).
<b>POD</b>	Felhasználók felhasználási helyének egyértelmű azonosítására szolgáló minden felhasználói mérési ponthoz hozzárendelt egyedi azonosító
<b>Profil alapú elszámolási rendszer</b>	a 100 m <sup>3</sup> /óra és annál kisebb mérőteljesítménnyel rendelkező háztartási és nem háztartási felhasználók fogyasztásának előzetes gáznap elszámolása (allokálása) a földgázelosztó által, ha a Felhasználó nem rendelkezik távleolvható fogyasztásmérő készülékkel; [ÜKSZ 2.71. pont]
<b>Rendszerhasználó:</b>	az a felhasználó, földgáztermelő, földgázkereskedő - beleértve a korlátozott földgáz-kereskedelmi engedélyest és az egyetemes szolgáltatót is -, illetve rendszerüzemeltető - beleértve a határkereszteső gázvezetéken földgáz átszállító külföldi székhelyű szállítási rendszerüzemeltetőt is -, aki rendszerhasználati szerződés alapján a földgázrendszer kapacitását leköti, vagy azt földgáz betáplálására vagy vételezésére igénybe veszi.
<b>Rendszerirányítás:</b>	az együttműködő földgázrendszer GET-ben meghatározott irányítási és koordinációs feladatainak ellátása.
<b>Rendszerüzemeltető:</b>	a szállítási rendszerüzemeltető, földgáztárolói engedélyes, és a földgázelosztó.
<b>Szállítási rendszerüzemeltető:</b>	a földgázszállítást, a szállítóvezetékek üzemeltetését, karbantartását és fejlesztését végző engedélyes.
<b>Szállítási rendszerirányító:</b>	az együttműködő földgázrendszer a GET-ben meghatározott képviselési, irányítási és koordinációs feladatainak ellátására a Hivatal által kijelölt szállítási rendszerüzemeltető.
<b>Személyes adat</b>	az érintettel kapcsolatba hozható valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés.
<b>Tároló:</b>	a GET szerinti földgáz földalatti tárolási működési engedéllyel rendelkező társaság/szervezet.
<b>Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat vagy ÜKSZ:</b>	az együttműködő földgázrendszer technikai működésére, valamint a kereskedelmi folyamatra vonatkozó főbb szabályokat tartalmazó, a Hivatal

által jóváhagyott szabályzat.

- Üzemzavar:** az együttműködő földgázrendszer részét képező infrastruktúra működésében bekövetkező, a normál üzemmenettől eltérő, a földgáz termelését, tárolását, szállítását vagy elosztását veszélyeztető, korlátozó vagy ellehetlenítő esemény.
- Üzletszabályzat:** jelen általános szerződési feltételeket, valamint a GET és a Vhr. rendelkezéseiben meghatározott elemeket tartalmazó üzletszabályzat, melyet a Hivatal hagy jóvá.
- Vhr.** a GET rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet, illetve a helyébe lépő mindenkor hatályos jogszabály.

Amennyiben a fenti fogalom-meghatározások jogszabályi úton változnak, úgy a mindenkor hatályos jogszabályi vagy iparági szabályzatokban használt fogalmak az irányadók elsődlegesen.

Az Üzletszabályzatban használt jelen pontban nem definiált fogalmakat a GET, a Vhr., a vonatkozó más jogszabályok és szabályzatok – különösen az ÜKSZ – szerint kell érteni.

Az engedélyesre vonatkozó adatok:

<b>A társaság cégneve:</b>	<b>PANNONENERGIA-SERVICE Kft.</b>
<b>Székhely:</b>	<b>7630 Pécs, Edison utca 1.</b>
<b>Cégbejegyzés helye:</b>	<b>Pécs</b>
<b>Cégjegyzék száma:</b>	<b>02-09-067857</b>
<b>Adószáma:</b>	<b>12767203-2-02</b>
<b>Bejegyzés kelte:</b>	<b>2002. január 28.</b>
<b>Elérhetőség:</b>	<b><u><a href="http://www.veolia.hu">www.veolia.hu</a></u></b>

## **2. A földgáz-kereskedelmi engedélyes által végzett tevékenység és a nyújtott szolgáltatás bemutatása, engedélyes által felhasználói csoportok felsorolása**

### **2.1. A Társaság tevékenysége**

A Társaság földgáz-kereskedelmi tevékenysége keretében szabadpiaci földgáz-kereskedelmi engedélyesként Felhasználók részére – egyedi földgáz-kereskedelmi szerződés alapján – a Felhasználók ellátásához szükséges földgázmennyiséget beszerzi, annak a felhasználási helyre való eljuttatásához szükséges kapacitásokat leköti, és a szerződésben meghatározott földgáz mennyiséget a felhasználók részére értékesíti a földgáz-kereskedelmi működési engedély és a jelen Üzletszabályzat alapján, szabad szerződéses megállapodás tárgyát képező ellenérték

fejében. Versenypiaci kereskedőként a Társaság a tevékenységéhez szükséges földgázt hazai, illetve külföldi forrásokból szerzi be. A Társaság a liberalizált piacon a felhasználók földgáz igényének kielégítését végzi, valamint más földgáz-kereskedővel, termelővel adásvételi szerződéseket köt. A Társaság földgáz-kereskedelmi tevékenységének végzéséhez szükséges szervezeti felépítését az 1. számú függelék mutatja be.

## 2.2. A Társaság által nyújtott szolgáltatások

A Társaság minden termékén belül az alábbi alapszolgáltatást biztosítja szerződött Felhasználói részére:

- a szerződött gázmennyiség átadását az átadási/elszámolási gázmérési pontra;
- szerződés szerinti egyensúlyozási szolgáltatások biztosítása;
- a földgáz mennyiségi és minőségi mérés kontrollja, elszámolása szerződés szerint;
- jelen Üzletszabályzat, valamint az egyedi szerződés szerinti adatszolgáltatás;
- üzemzavar és válsághelyzet esetén szükséges tájékoztatások biztosítása.

A Társaság kereskedelmi tevékenysége során igénybe kívánja venni más engedélyesek, valamint egyéb társaságok szolgáltatásait és infrastruktúráját a GET-ben és Vhr.-ben meghatározott mértékig, összhangban a kereskedelmi tevékenység végzésére kiadott működési engedéllyel. A más társaságoktól igénybe vett szolgáltatásokra, illetve infrastruktúra vagy erőforrás használatára külön szerződéseket kíván kötni a Felhasználók megfelelő színvonalon történő kiszolgálása céljából.

## 2.3. Társaság által ellátott felhasználói csoportok

A Társaság által ellátott felhasználói csoport: versenypiacon vételező, egyetemes szolgáltatásra nem jogosult Felhasználók. A GET 29/B. szerinti távhőtermelők vonatkozásában a jelen Üzletszabályzat rendelkezései a GET 29/B., valamint az ilyen távhőtermelőkre alkalmazandó egyéb különös szabályok figyelembe vételével alkalmazandó.

A Társaság egyetemes szolgáltatásra jogosult Felhasználók (beleértve a lakossági fogyasztókat is) részére földgáz-kereskedelmi szolgáltatást nem nyújt; amennyiben a jövőben úgy dönt, hogy ezen Felhasználói körre is kiterjeszti szolgáltatását, úgy jelen Üzletszabályzatot a szolgáltatásnyújtást megelőzően a GET-nek és a Vhr.-nek megfelelően módosítja és jóváhagyásra a Hivatalhoz benyújtja.

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

#### **3.1. Felettes szervezetekkel való kapcsolat, a felettes szervezetek felhasználók részére biztosított feladatai**

Felügyeleti szervezetek:

- Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal,
- Fővárosi és Megyei Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységei,
- Pest Megyei Kormányhivatal,
- Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság,
- Gazdasági Versenyhivatal,
- Budapest Főváros Kormányhivatala és a fővárosi és a megyei kormányhivatalok mérésügyi és műszaki biztonsági hatóságai.

Kapcsolatok jellege:

- A Társaság részére a földgáz-kereskedelemre vonatkozó működési engedélyt a Hivatal adja ki, amely jóváhagyja az Üzletszabályzatot és annak módosításait, és ellátja a GET-ben előírt felügyeleti és ellenőrzési feladatokat. A Hivatal feladatát és hatáskörét a GET 126-127. valamint a 127/A-C. szakaszai szabályozzák.
- A fogyasztóvédelem érvényesülése érdekében a Társaság együttműködik a Hivatallal, a Fővárosi és Megyei Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeivel és a Pest Megyei Kormányhivatallal, valamint a felhasználói társadalmi érdekképviseleti szervezetekkel.
- Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság a mindenkor hatályos adatvédelmi törvény szerint, bejelentés alapján vizsgálatot folytat az adatvédelmi törvényben foglalt kötelezettségek teljesítésének vagy megszegésének ellenőrzésére.
- A Gazdasági Versenyhivatal a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozások tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény II - VI. fejezetének hatálya alá tartozó esetekben felügyeleti tevékenységet lát el.
- A Budapest Főváros Kormányhivatala (jogelődje: Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal) és a Fővárosi és Megyei Kormányhivatalok Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatóságai a meteorológiai viták feloldását segítik.
- Import gázbeszerzés biztosítása miatt a Társaság kapcsolatot tart a gáz értékesítőjével, a szállítási rendszerirányítóval a külkereskedelmi és a vámhatóságokkal.

- Az érdekvédelmi szervezetek a Felhasználók érdekeinek képviselését biztosítják.

A Társaság kapcsolatot tart fenn a Fővárosi és Megyei Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeivel és a Pest Megyei Kormányhivatallal, valamint a helyi és országos fogyasztói érdekképviselői szervezetekkel, önkormányzatokkal, társszervekkel azért, hogy

- a felhasználót érintő kérdésekben megismerje azok véleményét,
- tájékoztassa azokat a Társaság tervezett intézkedéseiről,
- visszajelzést adjon az érdekképviselők által közvetített panaszok kivizsgálásának eredményéről.

A Társaság megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot az érdekképviselői szervezeteknek (azok kérésére), amely a Felhasználó és a Társaság kapcsolatára vonatkozik. Ha a Felhasználók társadalmi érdekképviselői szerve és a Társaság között a felhasználókat érintő vitás ügyben egyezség nem jön létre, annak létrehozására, vagy döntés miatt a felek kötelesek a vitás ügyet a Hivatal illetékes szervéhez terjeszteni.

A Társaság jogszabályokban rögzített módon és rendszerességgel tartja a kapcsolatot az érdekképviselői és a fogyasztóvédelmi szervezetekkel, valamint tekintettel a GET rendelkezéseire a Hivatalon keresztül átadja a felhasználói érdekek képviselését ellátó társadalmi szervezeteknek és a fogyasztóvédelmi felügyelőségeknek a külön jogszabályban meghatározott mindazon adatokat és információkat, melyek a Társaság engedélyhez kötött tevékenységével és a felhasználói érdekek érvényesítésével egyaránt kapcsolatosak.

### **3.2. Felhasználókkal való kapcsolattartás, a felhasználókkal való kapcsolattartás szervezete és működése**

#### **Kapcsolattartás módja:**

A Társaság szerződéses partnereivel való kapcsolattartásra a vonatkozó szerződésekben kapcsolattartót nevez meg. A szerződésekben meghatározott kapcsolattartók (az adott szerződés teljesítése vonatkozásában) részben maguk látják el az ügyfélszolgálati feladatokat.

A Társaság az ügyfelek rendelkezésére áll:

- személyesen: a Társaság ügyfélszolgálati irodájában (előzetes időpontegyeztetést követően),
- írásban: levélben és elektronikus úton (e-mail) történő megkeresés során,
- telefonon: a központi telefonszámon és kapcsolattartón keresztül, illetve

- egyéb elektronikus módon: a honlapon feltüntetett módon (pl. chat, stb.).

Az írásbeli értesítések, nyilatkozatok az alábbiak szerint tekintendők kézbesítettnek és hatályosnak:

- személyes átadás esetén az átadás idejében;
- ha futárral munkanapon kézbesítik, a kézbesítés napján, ha nem munkanapon kézbesítik, a kézbesítés napja utáni első munkanapon;
- ha könyvelt, elsőbbségi levélként küldik, a feladás napja utáni 1. munkanapon;
- a nem tértivevény különszolgáltatással feladott könyvelt küldemény esetében a feladástól számított 3. munkanapon;
- a tértivevény különszolgáltatással feladott postai küldemény átvétele esetén a tértivevényen feltüntetett átvételi időpontban;
- a tértivevény különszolgáltatással feladott, de a címzett által át nem vett postai küldemény esetén, ha a címzett vagy az átvételre jogosult más személy a küldemény átvételét megtagadta vagy a címzett által bejelentett elérhetőségi címen a kézbesítés a címzett ismeretlensége, vagy elköltözése miatt meghiúsult, a kézbesítés megkísérlésének napján, egyéb esetekben a postai kézbesítés második megkísérlésnek napját követő 5. munkanapon;
- ha elektronikus levélben kézbesítik (és nincs visszajelzés az e-mail nem kézbesítéséről), ha munkanapon 17:00 óra előtt továbbítják, akkor a továbbítás napján, máskülönben a továbbítás utáni első munkanapon 9:00 órakor.

#### **Elektronikus elérhetőség:**

A Társaság az általa fenntartott hivatalos honlapon a földgázkereskedelem menü pont alatt található.([www.veolia.hu](http://www.veolia.hu)) általános információkat szolgáltat szerződéses partnerei és más érdeklődők részére a vonatkozó mindenkor jogszabályoknak és szabályozásnak megfelelően.

A Társaság az általa fenntartott hivatalos honlapon különösen az alábbi információkat biztosítja:

- Cégismertető,
- Iparági szabályzatok (különösen: ÜKSZ és Üzletszabályzat),
- Tájékoztató a Társaság szolgáltatásairól,
- Ügyfélszolgálat elérhetősége,
- Tájékoztató a szerződéskötés feltételeiről és szerződéskötés folyamatáról,
- Új Felhasználók csatlakozásának és ellátásának rendjéről,
- A földgáz üzleti folyamatokról,

- Felhasználók adatszolgáltatási kötelezettségéről,
- Egyéb, az Üzletszabályzat által nem szabályozott Felhasználói igények kielégítésének rendjéről,
- Földgázellátási zavar, válsághelyzet esetén követendő eljárásról,
- Egyéb hirdetésmények és közlemények.

A Társaság hivatalos honlapján közzéteszi és ügyfélszolgálatán térítésmentesen a Felhasználók 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.

A Társaság, Felhasználó és egyéb partnerek jogosultak egymás részére a leveleket, illetve egyéb dokumentumokat cégszerű aláírással ellátva, szkennelve e-mailen megküldeni, az így kiküldött dokumentum a küldő fél részéről aláírt dokumentumnak tekintendő. Ebben az esetben a küldő fél köteles haladéktalanul az eredeti aláírt példányt is továbbítani a másik fél részére. A küldő fél kötelezettsége annak biztosítása, hogy e- mailen továbbított dokumentumot, nyilatkozatot illetéktelen személy ne küldjön.

#### **Ügyfélszolgálat:**

A Felhasználókkal, valamint a Felhasználói társadalmi érdekképviselői szervezetekkel és a felhasználói érdekeket képviselőkkel közvetlen kapcsolattartás, személyes ügyintézés biztosítására a Társaság vagy megbízottja személyes, telefonos, valamint elektronikus ügyfélszolgálatot működtet. A kapcsolattartás személyes, írásbeli, telefonos, postai és elektronikus levél formában történhet. A Társaság olyan ügyfélszolgálatot működtet, amelynél a kereskedelmi partnerei minden szükséges tájékoztatást megkaphatnak, észrevételeket, panaszokat tehetnek és észrevételeikre, panaszukra ésszerű időn belül választ, orvoslást kapnak.

A Felhasználókkal való kapcsolattartás során írásbeli tájékoztatásnak (értesítésnek) minősül a Felhasználó által megadott e-mail címre küldött elektronikus levél is, kivéve ha jogszabály vagy az Üzletszabályzat a postai vagy személyes kézbesítést kifejezetten előírja.. Az értesítés a megküldés időpontjában kézbesítettnek tekintendő, kivéve, ha a levelező rendszer az információ továbbításának megghiúsulásáról küld értesítést. Amennyiben az írásbeli értesítési kötelezettség elmaradása súlyos szerződésszegést testesít meg, úgy ezen írásbeli értesítéseket a Felek - amennyiben nem elektronikusan küldik - könyvelt küldeményként kötelesek feladni.

A Felhasználó az egyedi szerződésben megadott e-mail cím és levelezési cím megjelölésével kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítéseket számára a Társaság a megadott e-mail címre vagy levelezési címre kézbesítse.

**A Társaság ügyfélszolgálatának címe:**

**H-2040 Budaörs Szabadság út 301.**

**Telefon: (+36) 23 806 143**

**Telefax: (+36) 23 806 098**

**E-mail: [gazkereskedelem@veolia.com](mailto:gazkereskedelem@veolia.com)**

**Honlap: [www.veolia.hu](http://www.veolia.hu), <https://www.veolia.hu/hu/foldgazkereskedelem>**

Nyitva tartás: hétfőtől – csütörtökig: 9:00 - 16:30, pénteken: 9.00 – 13.30. A gördülékeny ügyintézés érdekében, valamint a túlzott várakozási idő elkerülése végett a személyes ügyintézéshez előzetes időpont egyeztetés szükséges, amelyet az ügyfélszolgálati iroda telefonszámán és e-mail címén lehet kezdeményezni.

### **3.3. Felhasználók részére rendszeresen nyújtott és a földgáz-kereskedelmi szerződés alapján nyújtható információk**

A szerződéses partnerek részére, szerződéses adatszolgáltatási kötelezettség alapján, vagy megkeresésre adott információk lehetnek különösen:

- általános, a földgázpiac működésével kapcsolatos,
- illetékesség esetén szerződéskötéssel, vagy szerződés-módosítással kapcsolatos,
- elszámolással kapcsolatos,
- számlázással, és annak kiegyenlítésével kapcsolatos,
- szerződésszegéssel, károkozással kapcsolatos,
- egyéb célú adatok.

### **3.4. Szerződéses kapcsolatok rendszerüzemeltetőkkel**

A Társaság kapacitás-lekötési szerződésekkel rendelkezik a szállítási rendszerüzemeltető engedéllyessel, és igény szerint a tárolói és elosztói engedélyesekkel (a felhasználóknak igazoltan járó kapacitás mértékéig). Amennyiben a Felhasználó igényli, a Társaság közreműködik az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésénél. A rendszerüzemeltetői szolgáltatások a GET-ben és a Vhr.-ben meghatározott követelményeknek megfelelő szerződéssel vehetők



igénybe. A szerződés mellékleteként a rendszerhasználó köteles elfogadni az ÜKSZ előírásait és a külön jogszabályban meghatározott pótdíjak, egyensúlyozási költségek érvényesíthetőségét.

Felhasználó az érintett rendszerüzemeltető által nyilvántartott rendszerhasználati kapacitások feletti rendelkezési jogát a földgáz-kereskedelmi szerződés hatálya alatt a Társaságnak átengedi, így e kapacitások tekintetében a földgáz-kereskedelmi szerződés hatálya alatt a Társaság válik hozzáférési jogosulttá.

Amennyiben a Felhasználó által megadott kapacitásadatok eltérnek a kereskedőváltás során az előző kereskedő által átadott kapacitásoktól, és a Társaság további kapacitások lekötésére kényszerül a Felhasználó kapacitásigényének kielégítése érdekében, úgy a Társaság jogosult a rendszerhasználati díjakat egyoldalúan módosítani úgy, hogy a Felhasználó által fizetendő rendszerhasználati díj az utólagos lekötésből adódó többletköltségeket tükrözze.

Felhasználó tudomásul veszi, hogy a szerződéses időszakra lekötött földgáz teljesítménye nem lehet nagyobb a csatlakozási szerződésben rögzített vásárolt kapacitásánál. Amennyiben a rendszerhasználati szerződésben rögzített adatok alapján az előbbi feltétel nem teljesül, a Társaság a szerződéses időszakra lekötött földgáz teljesítmény vonatkozásában jogosult a szerződést egyoldalúan módosítani a vásárolt kapacitásnak megfelelően.

#### **Együttműködés a szállítási rendszerirányítóval**

A Társaság adott esetben a mindenkor hatályos ÜKSZ szerint szerződést köt a szállítási rendszerirányítóval, amely alapján a szállítási rendszerirányító által biztosított rendszerszintű szolgáltatásokat jogosult kereskedelmi tevékenysége során igénybe venni.

A szállítási rendszerirányító által biztosított szolgáltatásokat az ÜKSZ sorolja fel. Ezen szolgáltatások díjait, kivéve a szállítási rendszerirányító által külön díj ellenében nyújtott szolgáltatások díját a tarifarendelemben meghatározott szállítási díj tartalmazza.

A Társaság az ÜKSZ 16. fejezetében előírt feltételek szerint a szállítási rendszerirányítóval adatforgalmi megállapodást köt, s ennek alapján, valamint a szállítási rendszerirányító jogszerű kérésére minden olyan adatot biztosít a szállítási rendszerirányító számára, amely az együttműködő földgázrendszer operatív üzemeltetéséhez szükséges.

#### **Együttműködés a szállítási rendszerüzemeltetővel**

A Társaság szerződést köt a szállítási rendszerüzemeltetővel, amely alapján a szállítási rendszerüzemeltető által biztosított szállítói szolgáltatásokat jogosult kereskedelmi tevékenysége során igénybe venni.

A szállítási rendszerüzemeltető által biztosított alapszolgáltatások igénybe vételére, a rendszerhasználók a tarifarendelemben meghatározott földgázszállítási díjak megfizetése és a kapcsolódó áralkalmazási feltételek mellett jogosultak. A szállítási rendszerüzemeltető által valamennyi rendszerhasználó számára nyújtott alapszolgáltatásokat az ÜKSZ sorolja fel.

A Társaság az ÜKSZ 16. fejezetében előírtak alapján a szállítási rendszerüzemeltetővel adatforgalmi megállapodást köt, és ennek alapján, valamint a szállítási rendszerüzemeltető jogszerű kérésére minden olyan adatot biztosít számára, amely a szállítórendszer operatív üzemeltetéséhez szükséges.

#### **Együttműködés a földgázelosztói engedéllyessel**

A Társaság szerződést köt a földgázelosztói engedéllyessel, amely alapján a földgázelosztói engedélyes által biztosított elosztói szolgáltatásokat jogosult kereskedelmi tevékenysége során igénybe venni.

A földgázelosztói engedélyes által a földgázelosztó vezetékhez csatlakozni kívánó kapacitásigénylő részére nyújtott alapszolgáltatásokat az ÜKSZ sorolja fel. Ezen szolgáltatások díjait a tarifarendelemben meghatározott elosztási díj tartalmazza.

A Társaság az ÜKSZ 16. fejezetében előírtak alapján a földgázelosztói engedéllyessel adatforgalmi megállapodást köt, s ennek alapján, valamint a földgázelosztó jogszerű kérésére minden olyan adatot biztosít számára, amely az általa működtetett elosztói rendszer operatív üzemeltetéséhez szükséges.

#### **Együttműködés a tárolói engedéllyessel**

A Társaság a Felhasználó ellátása érdekében tárolási szerződést köthet a tárolói engedéllyessel, amely alapján a tárolói engedélyes által biztosított tárolási szolgáltatásokat jogosult kereskedelmi tevékenysége során igénybe venni.

A Társaság az ÜKSZ 16. fejezetében előírtak alapján a tárolói engedéllyessel adatforgalmi megállapodást köt, s ennek alapján, valamint a tárolói engedélyes jogszerű kérésére minden olyan adatot biztosít számára, amely az általa működtetett földgáz tároló operatív üzemeltetéséhez szükséges.

## **4. ÁLTALÁNOS FÖLDGÁZELLÁTÁS-BIZTONSÁGI, ADATVÉDELMI ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI ELŐÍRÁSOK**

### **4.1. A Felhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák, és az ellátást biztosító rendelkezések**

A Társaság felelősséget vállal azért, hogy ügyfelei részére a mindenkori jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő biztonságos szolgáltatást nyújt, az általa egyedi szerződésben vállalt vagy jogszabályok által előírt kötelezettségeket jogszerűen teljesíti. A Társaság új szerződő partnerrel történő szerződéskötést megelőzően kockázatelemzést végez céginformációs szolgáltatón keresztül és adott esetben a szerződéskötést feltételül biztosíték, vagy adott esetben további biztosíték nyújtását írhatja elő.

### **Infrastruktúra, szaktudás**

A Társaság rendszertervezésben, kereskedelemben, gyakorlatot szerzett szakember bázisa, valamint a kereskedelmi tevékenységre speciálisan kialakított infrastruktúra, továbbá a beszerzési forrásokot biztosító termelők, más szerződéses partnerek, a szállítást biztosító hálózatok megbízhatósága biztosítják a Felhasználók biztonságos ellátásának alapvető garanciáját.

### **Üzemzavar elhárítás**

A rendszerüzemeltető engedélyesek folyamatos üzemzavar elhárító szolgálatokat tartanak fent, amelyekkel a Társaság munkatársai kapcsolatban állnak. A szükséges intézkedésekről a Társaság megfelelően tájékoztatja a Felhasználót.

## **4.2. Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok**

### **Az adatvédelem alapelvei és célja**

Az adatvédelem általános feltételeit, biztosítékait a Kereskedő az információs önrendelkezési jogról szóló 2011. évi CXII. törvény, illetve annak helyébe lépő mindenkor hatályos jogszabályok alapján biztosítja. Az adatkezelésre vonatkozó szabályok megállapítása a GET 125. §-a és az ÜKSZ-ben foglaltak figyelembevételével került sor.

A Társaság biztosítja, hogy a tevékenységével kapcsolatos információk és adatok fogadása, megőrzése, továbbítása, más módon hozzáférhetővé tétele, valamint nyilvánosságra hozatala megfelel a jogszabályok és az ÜKSZ előírásainak.

A Társaság meghatározott engedélyköteles tevékenység végzése, az ehhez szükséges szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, a teljesítésének figyelemmel kísérése, a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá a szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, és az ÜKSZ-ben foglalt együttműködési, adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából kezelheti a Felhasználó, valamint a külön jogszabályban meghatározott fizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatait. Nem természetes személy felhasználó esetén elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszám (egyéb nyilvántartási száma) megadása szükséges.

Az adatvédelem körében a Társaság meghatározza az általa kezelt üzleti partnereire, felhasználóira vonatkozó adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítja az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza a Felhasználó adataihoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

A Felhasználó adatai kezelésének alapvető célja: a Felhasználó részére a földgáz szolgáltatás elérhetővé tétele, a Felhasználó által igénybevett szolgáltatások ellenértékének kiszámlázása, a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása, a kiszámlázott és befizetett díjak, valamint a díjszámítás helyességének ellenőrzése, és további intézkedések megtétele.

### **Felhasználó személyes adatai**

A Felhasználó személyes adatai a GET 125. § rendelkezéseinek megfelelően, az ott meghatározottak szerint, a szükséges mértékig átadhatók. Az adatokat átvevőket az átadott adatokkal kapcsolatban az adatkezelővel azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli. A Felhasználó és az érintettek kifejezetten hozzájárulnak ahhoz, hogy a Társaság a Felhasználóhoz köthető, ajánlatadás, szerződéskötés és szerződéses teljesítés során rendelkezésére bocsátott személyes adatokat kezelje és tárolja, azt számítástechnikai eszközökkel automatizáltan feldolgozza és elemezze, a közöttük lévő jogviszony teljesítésének és a földgáz-kereskedelmi tevékenység végzése céljából, valamint - a szerződéses időszaktól függetlenül - ajánlatadási célból, a cél megvalósulásához szükséges ideig.

A Társaság, mint adatkezelő a kezelt személyes adatokat haladéktalanul köteles törölni, ha a Felhasználó vagy az érintett e hozzájárulását visszavonja, vagy az adatkezelés nem a fenti bekezdésben meghatározott célból történt (kivéve ha a személyes adatok más célból történő kezelésébe a Felhasználó vagy érintett beleegyezett).

### **Együttműködés**

Amennyiben a Társaság jogszabály vagy hatósági határozat alapján adatszolgáltatásra köteles, és ezen adatszolgáltatás a Felhasználót érinti, a Felhasználó köteles e célból megfelelően együttműködni, és köteles a Társaság által meghatározott határidőig az adatszolgáltatás teljesítéséhez valós és pontos adatokat szolgáltatni. Az adatszolgáltatás elmulasztásából eredő károk a Felhasználót terhelik. A Felek az adatszolgáltatásból és az adatok felhasználásából eredő jogait és kötelezettségeiket kötelesek jóhiszeműen gyakorolni, illetve teljesíteni. A szolgáltatott adatok megfelelőségért az adatszolgáltató felelős.

Az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról szóló törvény alapján a Felhasználó jogosultságai

- tájékoztatás kérése a Társaságtól adatainak kezeléséről,
- az adatai helyesbítésének, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlésének vagy zárolásának kérése,

- az adatainak kezelése ellen tiltakozás, illetve az érintett jogainak megsértése esetén a bírósághoz fordulás.

#### **A Társaság kötelezettségei**

- Társaság a Felhasználóra vonatkozó adatokra vonatkozóan tájékoztatási kérelmének kézhezvételétől számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 (harminc) napon belül közérthető formában, írásban biztosítja a Felhasználó részére a kért tájékoztatást,
- a Társaság és a Felhasználó közötti jogviszony megszűnte, illetve az adattárolás törvényben meghatározott határidejének lejárta után a Felhasználó adatait törli.

#### **Az adatkezelés főbb esetei**

- Számlakészítés,
- Közös adatállomány részállományának biztosítása,
- Felhasználó felszólítása számlatartozásának rendezésére,
- Felhasználó értesítése,
- Felhasználó elégedettség vizsgálata, közvélemény kutatás,
- Számlabehajtással kapcsolatos tevékenységek,
- Nemzetbiztonsági, honvédelmi, közbiztonsági, egyéb bírósági és nyomozó szervek megkeresése,
- Adatszolgáltatás a GET és a kapcsolódó jogszabályok rendelkezései alapján.

#### **Az adatok kezelésének határideje**

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

#### **Adatbiztonságra vonatkozó rendelkezések**

A Társaság a kereskedelmi tevékenységével kapcsolatban a tudomására jutott információkat és adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli. Az adatokat – a fentiekben foglaltak kivételével – harmadik személyeknek nem továbbítja, és nem teszi

hozzáférhetővé mindaddig, amíg a Felhasználó a szerződésben foglalt kötelezettségeit maradéktalanul teljesíti. A Felhasználó a szerződés aláírásával feltétel nélkül hozzájárul ahhoz, hogy amennyiben kötelezettségeinek nem tesz eleget, a Társaság a szükséges felhasználói adatokat a szintén titoktartásra kötelezett harmadik személy részére felhasználói azonosítás és/vagy követelés érvényesítés céljából kiadja.

A Társaság mindent megtesz az általa kezelt adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen.

A Társaság köteles gondoskodni az adatok:

- Archiválásáról
- Tűzvédelmi megóvásáról
- Vírusvédelemről
- Hozzáférés védelemről
- Hálózati védelemről

A Társaság a Felhasználó / kereskedelmi partner adatainak jogellenes felhasználásával, vagy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Mentessül azonban a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

#### **4.3. A környezetvédelmi előírások betartásának garanciális feltételei**

A Társaság minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy a nemzetközi egyezményekben, valamint az Európai Unió jogszabályokban rögzített környezetvédelmi előírások betartásával előállított földgázt vásároljon. A Társaság tevékenysége során a környezetvédelmi követelmények figyelembe vételével jár el, és földgáz kereskedelmi partnereit, beszállítóit igyekszik annak megfelelően megválogatni, hogy a velük együttműködésben lebonyolított kereskedelem szintén megfeleljen a környezetvédelmi jogszabályi előírásoknak.

A környezetvédelmi előírások betartásának kötelezettségét a Társaság lehetőség szerint a partnereivel, különösen a beszállítóival beszerzésre vonatkozó szerződéseiben is rögzíti.

A Társaság jogosult a szerződés módosítását, vagy megszüntetését kezdeményezni, ha hitelt érdemlően tudomást szerez arról, hogy szerződéses partnere a környezetvédelmi jogszabályokban foglalt kötelezettségeit súlyosan megszegi.

## **5. A FÖLDGÁZ-KERESKEDELMI SZOLGÁLTATÁSOK ÉS A FORGALMAZOTT FÖLDGÁZ MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI**

### **5.1. A Társaság által nyújtott földgáz-kereskedelmi tevékenység minőségi jellemzői**

Az együttműködő földgázrendszerben a minőségi követelményeknek való megfelelés közös cél, amelyet az engedélyesek saját tevékenységük és egymással való együttműködésük során valósítanak meg. A Társaság által végzett földgáz-kereskedelmi tevékenység minőségét az értékesítés és a kapcsolódó szolgáltatások végzésének színvonala, a külső környezettel való kapcsolatának minősége, valamint az értékesített földgáz minősége határozza meg.

Társaság földgáz-kereskedelmi tevékenysége során a folyamatosan fejlődő technikai háttérrel és az alkalmazott szakembereivel, üzletkötőivel biztosítja kereskedelmi partnerei, felhasználói részére a minőségi és jogszabályokban előírt színvonalú biztonságos szolgáltatás elérhetőségét.

A Társaság a partnereivel kötött szerződéseiben kötelezi magát, hogy a megfelelő, a jogszabályi követelményeket kielégítő színvonalon végzi tevékenységét. A Társaság által nyújtott szolgáltatások minőségi jellemzői megfelelnek a vonatkozó jogszabályoknak (ideértve az ÜKSZ-et is), valamint a Felhasználókkal kötött szerződésekben rögzített feltételeknek. A Felhasználók ellátásának garntálása és kereskedelmi partnerei számára nyújtott szolgáltatások minőségének biztosítása érdekében a Társaság rendszeresen vizsgálja a társaság tevékenységének hatékonyságát a szolgáltatások színvonalát.

A Társaság tevékenységének minőségügyi követelményei: i) az értékesített földgáz minőségi előírásaira vonatkozó szabványok, szabályok és eljárásrend betartásával, ii) a nyújtott szolgáltatás feltételeinek, színvonalának szerződésekben történő részletes meghatározásával, a földgázkereskedőtől elvárható szakszerű eljárással és kellő gondosság tanúsításával biztosítja.

### **5.2. A forgalmazott földgáz minőségei előírásai**

A Társaság az általános kereskedelmi célra a földgáz minőségére vonatkozó mindenkori szabványnak megfelelő minőségű földgázt értékesít. A forgalmazott földgáz minőségi előírásait a Vhr. „*A földgáz minőségi követelményei*” című melléklete tartalmazza.

Az ÜKSZ vonatkozó rendelkezései szerint a rendszerbe tápláló rendszerhasználatra jogosult felelős a minőségi eltérésből eredő minden kárért, amennyiben nem megfelelő minőségű gáz került a földgáz rendszerbe. A Társaság csak olyan földgáz-vásárlási szerződéseket köt, amelyekben az eladó kifejezetten szavatolja számára, hogy a szerződés alapján a magyar együttműködő földgázrendszerbe betáplált, szagosított földgáz minőségi paraméterei megfelelnek a vonatkozó szabvány előírásainak.

A földgáz összetételének, fűtőértékének, sűrűségének mérése a jogszabályoknak megfelelően hitelesített gázkromatográffal történik. A Társaság által vásárolt földgáz csak akkor kerülhet az együttműködő földgázrendszerbe betáplálásra, ha az megfelel a szabvány követelményeinek. A relatív sűrűség és égéshő kiszámítását a földgáz összetételéből -az MSZ ISO 6976:1997 - a hőértékek, a sűrűség, a relatív sűrűség és a Wobbe-szám számítása a földgáz összetételből - szabvány szerint kell elvégezni.

A földgáz minőségi paraméterei alatt az alábbi jellemzők értendők:

- összetevőinek koncentrációja (metán, etán, propán, n-bután, i-bután, n-pentán, i-pentán, neo-pentán, hexán és annál nehezebb szénhidrogének, szén-dioxid, nitrogén);
- relatív sűrűsége;
- alsó hőértéke (fűtőértéke);
- felső hőérték (égéshő);
- Wobbe szám;
- egyéb anyagok (S, SH, szennyeződések).

A földgáz minőségi paramétereinek méréséről, valamint a minőségi paraméterek és a mennyiségi mérés összefüggéséről részletesebben az ÜKSZ rendelkezik.

### **5.3. Gázminőség ellenőrzésének eljárásrendje**

A földgáz minőségi jellemzőit (összetevőinek koncentrációja, relatív sűrűség, fűtőérték, égéshő, Wobbe- szám) a szállítási rendszerüzemeltető a szállítórendszeren beépített folyamatosan üzemelő földgáz kromatográffal méri, illetve az ellenőrzéseket akkreditált laboratóriumban végzi. A minőségi paramétereket és azok ellenőrzésének részletes szabályait az ÜKSZ tartalmazza.

A gázminőség ellenőrzése érdekében az együttműködő földgázrendszer technológiai folyamataiban – az ÜKSZ-ben, és a rendszerüzemeltetők üzletszabályzataiban meghatározott helyeken – a szállítói, tárolói és elosztói engedélyesek az előírt módszerekkel és eszközökkel ellenőrző méréseket, vizsgálatokat és dokumentált adatgyűjtést végeznek. A méréseket a minőség igazolása érdekében hiteles mérőeszközökkel végzik. A minőségmérés és a számítás az ide vonatkozó MSZ ISO szabványok szerint történik. A földgázminőség ellenőrzésének



részletes szabályait az ÜKSZ tartalmazza.

A szállítási rendszerüzemeltető rendszeres mérésekkel folyamatosan figyelemmel kíséri a földgáz minőségét. A mérési pontok számát és elhelyezését a szállítási rendszerüzemeltető úgy alakítja ki, hogy a felhasználóknál ténylegesen megjelenő minőség igazolhatóan azonos legyen a mérés helyén hitelesen mért adatokkal.

Amennyiben a Társaság vagy valamely Felhasználója a vételezett földgáz összetételében vagy fűtőértékében a megengedettől nagyobb eltérést észlel, a Társaság haladéktalanul felszólítja az adott Felhasználó gázátvételi pontja szerint illetékes rendszerüzemeltetőt a szükséges intézkedések megtételére. A földgázelosztók a szaghatás megfelelőségét ellenőrzik, dokumentálják, és archiválják. Nem megfelelő szagszint esetén a földgázelosztó az egyetemes szolgáltató, kereskedő vagy felhasználó értesítésével egy időben értesíti a szállítási rendszerüzemeltetőt vagy a földgáztermelőt a szükséges intézkedések megtétele érdekében. A földgáz szagosítása a Vhr.-ben meghatározott kivételektől eltekintve a szállítási rendszerüzemeltető feladata.

A földgáz fűtőértéke megfelel a szállítási rendszerüzemeltető földgáz minőség elszámolási rendben (MER) a felhasználási helyet kiszolgáló gázátadóra meghatározott értéknek. Szerződészerű a teljesítés, ha a fűtőérték az MSZ 1648 szabványban meghatározottakhoz viszonyítva +/- 5 %-os sávon belül marad. Gázminőségre vonatkozó egyedi felhasználói megkeresés esetén a Felhasználót a Társaság tájékoztatja a földgáz minőségéről és az ezzel kapcsolatos ellenőrzésekről.

A földgáz minőségi hibáját az észleléstől számított 24 órán belül a Felhasználónak írásban kell bejelentenie, majd a minőségi hiba részletezésére további 48 órán belül van lehetősége. A minőségi hiba tényét az elszámolási időszakra vonatkozó jegyzőkönyvezéskor is rögzíteni kell. A megadott határidőkön túl a Kereskedő felé minőségi kifogás nem érvényesíthető.

Ha a Felhasználó mintával rendelkezik a kifogásolt földgázzal, akkor annak vizsgálatára a Felek megegyezést kísérelnek meg. Megegyezés hiányában a mintát a Budapest Főváros Kormányhivatala illetékes osztályára (BFKH) kell szállítani döntő vizsgálat céljából. Az BFKH vizsgálat mindkét félre kötelező érvényű. A vizsgálat költségeit a - a közöttük történő megegyezéstől függően – a Társaság vagy rendszerüzemeltető viseli, amennyiben a BFKH minőségi hibát állapít meg. Minőségi hiba hiányában a vizsgálat költségeit a Felhasználó köteles megfizetni. Ha a Felhasználó minőségi reklamációját a Társaság nem ismeri el és a Felhasználó mintával nem rendelkezik, a Kereskedő a rendelkezésére álló dokumentumok

alapján igazolja a kifogásolt időszak tényleges gázminőségét.

Tekintettel arra, hogy a Felhasználó közvetlen fizikai ellátását a területileg illetékes rendszerüzemeltető végzi, a Felhasználó fizikai ellátását végző területileg illetékes rendszerüzemeltető érdekkörében bekövetkező minőségi hibás teljesítésért a területileg illetékes rendszerüzemeltető tartozik felelősséggel.

## **6. Felhasználói igény kielégítésének módjai és részletes szabályai, valamint a Felhasználónál történt változások bejelentésének szabályai**

### **6.1. Az igénybejelentő részére történő tájékoztatás rendje és szabályai**

A Társaság megvizsgálja a beérkezett igényeket és a vizsgálat eredményéről a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 15(tizenöt) naptári napon belül értesíti az igénylőt. Abban az esetben, ha az igénybejelentés hiányos vagy ajánlat elkészítésére nem alkalmas, a Társaság az igénybejelentés kézhezvételétől számított 15 naptári napon belül köteles az igénybejelentőt hiánypótlásra felszólítani a hiányok pontos megjelölésével. Ha a jelzett igény kielégítésére mind földgázmenyiségi, mind kapacitás oldalról lehetőség van, akkor az előzetes igény kiszolgálását visszaigazoló kapacitásbiztosítási nyilatkozatok kézhezvételét követően elkészíti szerződéses ajánlatát. A kapacitásbiztosítási nyilatkozat kiadásának feltételeit és a vállalási határidőket a szállítási rendszerüzemeltető, illetve földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

Az ajánlattétel előfeltétele továbbá, hogy a Társaság által az ajánlathoz kért adatokat, dokumentumokat az igénylő a Társaság részére megfelelően megküldje. A felek a szerződéskötés során, beleértve az ajánlatkérést is az üzletszabályzat titoktartási fejezetében leírtak szerint járnak el.

Az ajánlat a kapacitásnyilatkozatok és a Felhasználó által szolgáltatott dokumentumok, nyilatkozatok közül az utolsónak a Társasághoz történő beérkezésétől számított 8 (nyolc) napon belül az igénybejelentő részére megküldésre kerül. Az ajánlat mellékleteként a Társaság csatolja a földgáz-kereskedelmi szerződés általa aláírt tervezetének példányait. A szerződés a Felhasználó által aláírt (tértivevényes postai küldeményként megküldött) szerződéspéldányoknak a Társaság által történt (tértivevénnyel igazolt) átvétel napján lép hatályba. Amennyiben a Felhasználó az ajánlatban feltüntetett határidőben az aláírt szerződéspéldányokat nem küldi vissza, a Társaság ajánlati kööttsége megszűnik.

Amennyiben a Felhasználó a szerződést véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre, és a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni. Az új ajánlatra vonatkozó nyilatkozatát a Társaság legkésőbb 15 (tizenöt) napon belül az igénybejelentőnek megküldi. A felek által folytatott egyeztetések keretében kerül sor a szerződés-tervezetben foglalt feltételek mindkét fél igényeit kielégítő módon történő megtárgyalására és rögzítésére.

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

A földgáz-kereskedelmi és egyéb szolgáltatási igényeket ajánlatkérés formájában, írásban kell benyújtani a Társaság felé. Az igénybejelentésben az alábbi adatokat kell feltüntetni:

- az igénylő általános adatai (név, cím cégképviselőre jogosult személy, cégjegyzékszám, számlavezető pénzügyintézet és bankszámlaszám, EU közösségi adószám, statisztikai számjel, egyéni vállalkozó esetén vállalkozói igazolványszám);
- az igényelt földgázteljesítmény igénybevételének kérelmezett kezdeti időpontja, várható időtartama;
- a fogyasztás jellege;
- a felhasználási hely / átadás-átvételi pont megjelölése;
- a felhasználási helyre vonatkozó várható havi fogyasztás, órai vételezési csúcsteljesítmény (téli és nyári időszakban kWh/h, kWh/nap mértékegységben);
- várható napi bontású fogyasztási profil;
- minimum fogyasztási adatok a mennyiségmérés alsó méréstartományához (kWh/h);
- szükséges műszaki specifikációk, (pl.: nyomásigény az átadó állomás kimeneten, vagy az átadás-átvételi ponton; erőműveknél a felterhelési sebességre vonatkozó adatok);
- az igény kielégítéséhez szükséges, de nem a Társaságtól vásárolt szolgáltatások meglétéről hitelt érdemlő igazolás (pl.: nyilatkozat a szállítói, elosztói vagy tárolói kapacitás meglétéről);
- a nyilvántartott kapacitásokból az igénylőre allokált kapacitások értéke az ÜKSZ szerint vagy a Felhasználót az adott pillanatban ellátó kereskedő vagy egyetemes szolgáltató kapacitásnyilatkozata a Felhasználó számára lekötött szállítói és tárolói kapacitásokról;
- a Felhasználót az igénybejelentés időpontjában ellátó kereskedő vagy egyetemes szolgáltató nyilatkozata a Felhasználó számára a földgáztárolókba betárolt földgáz mennyiségéről;
- a korlátozási besorolásra vonatkozó információk;
- a pénzügyi elszámolás módja, a preferált fizetési feltételek;
- tervezett éves nagyleállítás időpontja;

- egyéb speciális igények.

A Társaság az ajánlattételét megelőzően felhívhatja a Felhasználót, hogy bocsássa a Társaság rendelkezésére az alábbi iratokat:

- a cégjegyzési jogosultak aláírási címpéldánya/aláírás-mintája,
  - a felhasználási helyére vonatkozó, a tulajdonjogot, illetve használati jogot igazoló dokumentumokat,
  - 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy cégmásolatot,
- a fenti iratokat eredetiben vagy hiteles másolatban kell levélben benyújtani.

A 6.2 pont szerinti adatokat a Felhasználó a Társasághoz írásban nyújtja be, mely történhet levél, fax, elektronikus levél (elektronikus hitelesítéssel ellátott dokumentumok) formájában. A Felhasználó és a Társaság szükség esetén pontosítja a gázellátás biztosításához szükséges adatokat.

### **6.3. Az internetes vagy papír alapú földgáz-kereskedelmi szerződéskötés sajátosságai**

A Társaság nem alkalmaz interneten bonyolított elektronikus szerződéskötést; minden szerződés írásban, papír alapon kerül megkötésre. Amennyiben a Társaság úgy dönt, hogy a jövőben bevezeti az elektronikus szerződéskötést, úgy jelen Üzletszabályzatot ennek megfelelően módosítja.

A kötelező érvényű ajánlat másik fél általi, az ajánlatban meghatározott határidőn belül történő elfogadásával a felek között a jogviszony létrejönnek minősül. Ráutaló magatartással is létrejöhet a szerződés. A ráutaló magatartással létrejött szerződést a Társaság utólag írásba foglalja, és általa cégszerű aláírással vagy szkennelt, nyomtatott aláírással ellátva, postai úton megküldi a Felhasználónak. A Felhasználó köteles az így kiküldött szerződést cégszerűen aláírva, legalább egy példányban személyesen, postai úton vagy kézbesítővel visszajuttatni a Társaság számára, ellenkező esetben a Társaság a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.

### **6.4. A Felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás**

A Felhasználó adataiban és elérhetőségében beállt változásokat haladéktalanul írásos formában közölni kell a Társasággal. A bejelentés elmulasztásából származó karok, a Felhasználót terhelik.

A Társaság illetve a Felhasználó részére megadott adatok valóságtartalmáért az adatot adó fél a felelős. Az értesítési adatok megváltozásáról az érintett fél 3 munkanapon belül köteles a másik felet értesíteni, mely változásról szóló értesítés annak kézhezvételétől számított 2. munkanapon hatályosul a másik fél tekintetében.

A Felhasználó a szerződés időtartama alatt köteles legalább 45 naptári nappal korábban előzetesen tájékoztatni a Társaságot, ha a felhasználási helyre vonatkozó tulajdonjoga vagy egyéb jogcíme, amelynek alapján a szerződés megkötésére jogosult volt várhatóan megszűnik, vagy módosul.

Ha a felhasználási hely használatára jogosult személyében bármely jogcímen változás következik be, az adott felhasználási hely Felhasználója (az eredeti Felhasználó) köteles a Társaságot a változás bekövetkeztétől számított 15 napon belül írásban tájékoztatni a változásról és - lehetőség szerint - a felhasználási helyre vonatkozó használati jog új jogosultjának személyéről és elérhetőségi adatairól (az új felhasználó), egyúttal a földgáz-kereskedelmi szerződés megszüntetésére vonatkozó bejelentést tenni. A szerződés megszűnéséig az eredeti Felhasználó a felhasználási helyen történő vételezés ellenértékét köteles megfizetni és a szerződésszegésért helytállással tartozik

A Társaság és a Felhasználó a földgáz-kereskedelmi szerződésben állapodnak meg arról, hogy miként szabályozzák a Felhasználó személyében bekövetkező változásokat. Ennek során a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket veszik alapul, különös tekintettel a GET, a Vhr. és az ÜKSZ előírásaira.

Amennyiben a Felhasználó jogutódja a jogelőd helyébe kíván lépni, a felek egyeztetést folytatnak az átruházás, illetve a szerződéses jogok és kötelezettségek átszállásának feltételeiről, ide értve az esetleges hitelképesség változás esetén igényelendő plusz pénzügyi biztosítékot. Az egyeztetés sikertelensége esetén a felek - a szerződés nem rendes felmondására vonatkozó szerződési feltételek érvényesítése mellett - az egyedi szerződést megszüntetik.

## **7. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSES FELTÉTELEK**

A jelen Üzletszabályzatban megfogalmazott általános feltételek a Társaság és a Felhasználó között létrejött földgázkereskedelmi jogviszonyok alapelveit szabályozzák és így irányadóak a Felek között ilyen tárgyban létrejött bármely szerződéses kapcsolatban.

A Társaság a kereskedelmi szerződéseit a Polgári Törvénykönyv (a „PTK”), a GET, a Vhr., a kapcsolódó jogszabályok, az ÜKSZ és a jelen Üzletszabályzat alapulvételével alakítja ki és köti meg. A szerződések általános tartalmi elemeit a 3. számú melléklet tartalmazza, amely a Felhasználó személyétől, illetve az ügylet típusától függően változhat.

A Társaság fenntartja magának az ÁSZF egyoldalú módosításának jogát. A Társaság az egyoldalú módosításról a honlapon történő közzétételen kívül haladéktalanul tájékoztatja az érintett Felhasználóit külön tájékoztató levélben. Ha a módosítás a Felhasználó számára egyoldalúan hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, a Felhasználó a honlapon történt közzététel napjától számított 30 napon belül legalább 30 napos felmondási idővel felmondhatja a Szerződést. Ha a Felhasználó a Szerződést ezen határidőn belül nem mondja fel, úgy kell tekinteni, hogy a Felhasználó az ÁSZF módosult rendelkezéseit megismerte és kifejezetten elfogadta. A módosítás a Hivatal jóváhagyásával lép hatályba.

A jelen ÁSZF rendelkezései irányadók és kötelezően alkalmazandók aláírt (érvényes) szerződés hiányában a Társaság szolgáltatása igénybevételének idején fennálló - teljesítés útján létrejött - kapcsolatban is.

### 7.1. Szerződések általános hatálya

A jelen Üzletszabályzatban megfogalmazott általános szerződéses feltételek (az: „**ÁSZF**”) a Társaság és a Felhasználók (a Társaság és a Felhasználók külön-külön: „**Fél**”, együttesen: „**Felek**”) között létrejött jogviszonyok alapelveit szabályozzák és így irányadók a Felek között létrejött szerződéses kapcsolatra.

A Társaság földgáz-kereskedelmi szerződéseit azon alapelv szem előtt tartásával köti meg, amely szerint minden ügyfelével az ÁSZF alapján, de a Felhasználók földgáz-ellátását érintő egyedi sajátosságok figyelembevételével, mindkét Fél üzleti akaratát tükröző szerződéseket köt azért, hogy ügyfelei elvárásainak és a mindenkor piaci körülményeknek a legrugalmasabban megfelelhessen.

A jelen Üzletszabályzatban megfogalmazott alapelvek alapján a Társaság által elkészített, a jelen Üzletszabályzatba foglalt ÁSZF, valamint a Felek által aláírt egyedi szerződések egy egységes szerződéses feltételrendszert képeznek és minden esetben együtt kezelendők. Ha az ÁSZF és az egyedi szerződés egyes feltételei egymástól eltérnek, az egyedi szerződés rendelkezései irányadók.

Amennyiben a Felhasználó a Társaság írásba foglalt ajánlatát elfogadja, a Felek a szolgáltatásra írásban szerződést kötnek. A Felek között a jogviszony a szerződés aláírásával jön létre. A Társaság a szolgáltatásait kizárólag a szerződéses alapon végzi, írásbeli szerződés hiányában szolgáltatást nem nyújt. A szerződéseket a nyilvántartás és feldolgozás átláthatósága érdekében nyilvántartási számmal kell ellátni.

## 7.2. Felek jogai és kötelezettségei

### A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények

A szerződő partnerrel, azaz a Felhasználóval szemben támasztott követelmények közül lényeges a pénzügyi stabilitás valamint a rövid és hosszú távú vásárlási előrejelzéseinek megbízhatósága. A Társaság a Felhasználóinak pénzügyi stabilitását és hosszú távú partnerségre való alkalmasságát megvizsgálhatja. A Társaság a vizsgálat eredményeinek figyelembe vételével teszi meg ajánlatát, amelyben pénzügyi biztosítékot (pl. előre fizetés, bankgarancia, okmányos meghitelezés (akkreditív), készfizető kezesség, óvadék, zálogjog, beszámítási jog, engedményezés, váltó stb.) köthet ki ügyfél-minősítési rendszere alapján, vagy a Társaság dönthet úgy, hogy nem köt szerződést a Felhasználóval.

A Társaság jogosult a Felhasználót a szerződéskötést követően is értékelni, illetve kockázati kategóriákba sorolni. A Felhasználó minősítésének eredményeként a Társaság dönthet úgy, hogy a szerződés további teljesítéséhez megszabhat pénzügyi biztosíték nyújtását, illetve előlegfizetést kérhet a Felhasználó részéről.

A saját felhasználási célra földgázt vásárló Felhasználóval szemben támasztott szerződéskötési követelmények a következők:

- nyilatkozat arról, hogy nem áll csődeljárás, felszámolási vagy végelszámolási eljárás alatt, illetve vele szemben végrehajtási eljárás nincs folyamatban,
- a cégjegyzésre jogosultak aláírási példányának eredeti vagy hiteles másolatban való benyújtása,
- számlavezető bankjai által kiállított igazolás benyújtása arról, hogy nincsenek teljesítetlen, sorban álló ki nem fizetett tételei,
- szerződést biztosító bankgarancia, vagy más biztosíték bemutatása.

A Társaság a megkötendő szerződés típusától, időbeli hatályától, értékétől (és az egyedi megállapodások tartalmától) függően a fenti feltételek közül egyesektől saját jogon eltekinthet.

### Felek együttműködése

A Felek kötelesek a szerződés teljes időbeli hatálya alatt egymással együttműködni és a szerződésben foglalt rendelkezések teljesítésével kapcsolatban minden lényeges információt, felmerült adatot, változást ésszerű határidőn belül a másik Féllel írásban közölni. Bármely Fél kezdeményezésére a másik Félköteles a szerződés teljesítésével kapcsolatos egyeztetési eljárásban részt venni.

### **Kapcsolattartás, jognyilatkozatra jogosultak köre**

A megkötött szerződések mindig tartalmazzák a szerződés szerű teljesítéssel kapcsolatos minden kérdésben a jognyilatkozatok megtételére jogosult személyek elérhetőségi adatait, különösen a következőket: i) név, beosztás, ii) telefon, mobiltelefon, telefax, iii) e-mail.

A technikai kapcsolattartás módja vonatkozásában az ÜKSZ rendelkezései alkalmazandók.

### **Értesítések és kommunikáció**

Minden, a Felek közötti, a szerződésre vonatkozó nyilatkozat megtételének írásban kell történnie és személyesen, levélben (expressz ajánlott vagy tértivevényes küldeményként vagy futárral, bérmentesítve), faxon vagy elektronikus levélben (e-mail) kell kézbesíteni. A szerződésre vonatkozó fontos nyilatkozatok az alábbiak szerint tekintendők kézhez vettnek és hatályosnak:

- személyes átadás esetén az átadás a címzett képviselője által írásban igazolt időpontjában;
- ha futárral kézbesítik, az átadás a címzett képviselője által írásban igazolt időpontjában;
- ha tértivevényes vagy ajánlott levélként küldik, a tértivevény vagy az átvételi igazolás aláírásának időpontjában;
- ha faxon továbbítják és a készülék a jó vételt megerősítő érvényes továbbítási jelentést ad munkanapokon (címzett ideje szerint), akkor a továbbítás napján, egyéb esetben (ide nem értve, ha a fogadó vagy küldő fax készülék hibaüzenetet küld) a továbbítás utáni első munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni;
- ha e-mailben küldik, munkanapokon (címzett ideje szerint), akkor a továbbítás napján, egyéb esetben a továbbítás utáni első munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni, kivéve, ha a levelezőrendszer automatikus „házon kívül” vagy hiba üzenetet küld;
- ha a tértivevényes küldeményt a posta „nem kereste” vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel küldte vissza, úgy a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő 5. napon.

### **A szerződés módosítása**



Felek az egyedi szerződéseket közös megegyezéssel, írásban, cégszerű aláírással ellátva módosíthatják. Nem minősül szerződés-módosításnak a felek adataiban bekövetkezett változás (pl. levelezési cím, számlavezető pénzügyintézet, bankszámlaszám stb.), amely a másik féllel történt írásbeli közléssel válik hatályossá. Az alapul szolgáló hatályos jogszabályok változása esetén bármelyik Fél jogosult a szerződés módosítását kezdeményezni, illetőleg, amennyiben a jogszabály a benne foglaltak automatikus alkalmazását rendeli, a változás annak jogszabály szerinti hatályba lépésével irányadó a szerződésre is.

A módosítást kezdeményező Fél részére a másik Félnek a javaslat megvitatására 15 (tizenöt) napon belüli határidőt kell kitűznie, vagy nyilatkoznia kell a javaslat elfogadásáról, feltéve, hogy közöttük e tekintetben nincs más megállapodás.

Amennyiben a szerződés valamely rendelkezése érvénytelenné vagy alkalmazhatatlanná válik, az nem érinti a szerződés többi rendelkezésének érvényességét. Ez esetben a Felek az érvénytelen vagy alkalmazhatatlan rendelkezést olyan érvényes vagy alkalmazható rendelkezéssel helyettesítik, amely az érvénytelen vagy alkalmazhatatlan rendelkezéssel elérni kívánthoz legközelebb álló gazdasági eredmény létrehozására alkalmas, vagy ilyen helyettesítés lehetetlennek bizonyulása esetén megállapodnak a szerződés más módosításában a szerződéses egyensúly helyreállítása érdekében.

#### **Felmondás bármelyik Fél részéről**

Súlyos szerződésszegés esetén a szerződés bármelyik Fél részéről – azonnali hatállyal – felmondható. Bármelyik Fél jogosult a szerződés felmondására abban az esetben is, ha valamilyen vis maior esemény megszakítás nélkül a szerződésben meghatározott időtartamon keresztül fennáll. Határozatlan időre szóló szerződések esetén a Felek jogosultak a szerződést írásban, a másik félnek küldött tértivevényes levél útján, 30 (harminc) napos felmondási idő közbeiktatásával – amennyiben az egyedi szerződés ettől eltérően nem rendelkezik – indokolási és kártérítési kötelezettség nélkül felmondani. Amennyiben a másik Fél a tértivevényes levelet bármely okból nem veszi át, a levél kézbesítését – a kézbesítési cím helyességének ellenőrzése mellett – ismételten meg kell kísérelni. A megismételt kézbesítés sikertelensége esetén a levél a megismételt feladástól számított 10 (tíz) nap elteltével kézbesítettnek tekintendő.

#### **A határozott időre kötött földgáz-kereskedelmi szerződés kezelése**

A határozott időre kötött földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnése esetén, amennyiben a Felhasználó a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének napját követő napi hatállyal másik földgázkereskedővel köt szerződést, legalább a határozott idejű szerződés megszűnését 30 (harminc) nappal megelőzően köteles a Felhasználó a földgázkereskedőnek bejelenteni az új szerződés megkötését. Ez a kereskedőváltásnak a határozott idejű szerződés megszűnését követő nappal történő végrehajtása érdekében szükséges. A Társaság a bejelentés időpontjától számított 5 (öt) napon belül a kereskedőváltás esetében leirtakkal azonos módon jár el. Írásban értesítést küld a bejelentés visszaigazolásáról a felhasználási hely egyedi azonosító számának és a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontja feltüntetésével, a szükséges igazolások átadásával, vagy a bejelentés benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételekről. Amennyiben a Felhasználó a határozott idejű szerződés megszűnését 30 (harminc) nappal megelőzően a kereskedőváltást nem jelenti be a Társaságnak, a kereskedőváltás esetleges meghiúsulása miatt a Társaság nem felel. Nem felel továbbá azért sem, hogy a kereskedőváltás a határozott idejű földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnését követő nappal nem kerül végrehajtásra. A határozott időre kötött földgáz-kereskedelmi szerződés lejártának napját követően a Társaság gázszállítási kötelezettsége, és a Felhasználó gázátvételi kötelezettsége már nem áll fenn, de a szerződésből fakadó egyéb kötelezettségek megszűnése csak a szerződéshez kapcsolódó összes elszámolás lezárását követően következik be.

### **Nyilatkozatok és szavatosságvállalások**

Felek a létrejött szerződés aláírásával elismerik és kijelentik, hogy törvényes működő és bejegyzett olyan gazdasági társaságok, melyek nem állnak csőd vagy felszámolási eljárás alatt. A szerződő felek kijelentik, hogy nincs ellenük folyó vagy egyébként fenyegető sem bírósági sem egyéb eljárás, mely veszélyezteti a megkötött szerződés teljesítését. A Felek nevében aláíró képviselők rendelkeznek minden olyan jogszabályi vagy egyéb szervezeti felhatalmazással, melynek alapján a szerződésből származó kötelezettségeket vállalhatják.

### **Titoktartás**

A szerződés megkötésével és teljesítésével összefüggésben – beleértve a Társaság által megküldött szerződéses ajánlatot és annak tartalmát is – a Felek kijelentik, hogy másik Féllel és annak tevékenységével kapcsolatban bármilyen módon tudomásukra jutott adat, tény, így különösen, de nem kizárólagosan a szerződés vagy szerződéses ajánlat léte és azok tartalma üzleti titoknak minősül. Azt a Felek harmadik személynek nem adhatják ki, hozzáférhetővé nem tehetik és a szerződés teljesítésétől eltérő, más célra fel nem használhatják. A titoktartási rendelkezés nem vonatkozik a Társaság részére szerződés alapján pénzügyi-számviteli, biztosítási, illetve pénzügyi kiegészítő – ideértve a követelésbehajtást is – szolgáltatást nyújtó

harmadik fél részére adandó valamennyi, valamint a szerződésből eredő követelés Társaság által történő engedményezése esetén az engedményes részére az engedményezési szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges információkra. Amennyiben a szerződés pénzügyi biztosíték nyújtását írja elő, a titoktartás nem terjed ki az azzal kapcsolatos megállapodások megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges a Társaság által harmadik fél részére adandó információkra.

A titoktartási kötelezettség nem terjed ki továbbá azokra az információkra:

- amelyek a nyilvánosság számára rendelkezésre állnak, vagy amelyek a jövőben válnak nyilvánossá;
- amelyek bizonyíthatóan már a szerződés hatályba lépését megelőzően is ismertek voltak;
- amelynek nyilvánosságra hozatalát vagy kiadását jogszabály, bírósági ítélet, vagy hatósági rendelkezés teszi kötelezővé, az előírt mertekben és meghatározott kor részére.

A titoktartási kötelezettségvállalás hatályosságát nem érinti a szerződés bármilyen okból történő megszűnése, az a szerződés megszűnésétől számított 3 (három) évig áll fenn. A titoktartási kötelezettség megsértésért a jogsértő felet kártérítési kötelezettség terheli.

### **Vis Maior**

Nem minősül szerződésszegésnek, ha bármelyik Fél vis maior esemény miatt nem tudja teljesíteni a szerződésben foglalt kötelezettségeit. Amennyiben a vis maior időtartama a szerződésben meghatározott időtartamot meghaladja, bármely Fel minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül jogosult a szerződést írásban felmondani, abban az esetben is, ha erre egyébként a szerződés alapján nem lenne jogosult. A szerződés felmondása előtt a Felek kötelesek egyeztetést lefolytatni a szerződés esetleges módosításáról. Amennyiben az egyeztetés a szerződésben meghatározott időtartamon belül nem vezet eredményre, megnyílik a szerződés felmondásának lehetősége. Amennyiben vis maior esemény bekövetkezése várható, vagy ilyen esemény már bekövetkezett a Felek kötelesek egymást haladéktalanul tájékoztatni. A késedelmes tájékoztatásból származó kárért a késedelmes Fél felelősséggel tartozik.

A Felek a vis maior helyzet mérséklése, helyreállítása érdekében az alábbiak szerint működnek együtt:

- a) A vis maior által érintett fél köteles minden ésszerű erőfeszítést megtenni annak érdekében, hogy elhárítsa, vagy mérsékelje bármely vis maior hatásait.
- b) A vis maior által érintett fél köteles minden ésszerű erőfeszítést megtenni annak érdekében, hogy a közöttük fennálló szerződés teljesítését a vis maior megszűnése után azonnal folytassa.
- c) A vis maior által érintett fél a másik Fél ésszerű kérésére köteles értesíteni a másik Felet részletesen leírva a vis maior-t, annak okát, a hatásainak megszüntetése, és mérséklése érdekében tett erőfeszítéseket, valamint a vis maior időtartamának becslését.
- d) Mindkét fél köteles együttműködni szükség esetén ésszerű alternatív intézkedések kidolgozásában, illetve megvalósításában a vis maior hatásának megszüntetése érdekében. Ennek megfelelően egyik fél sem zárkozhat el indokolatlanul a közöttük fennálló szerződés megfelelő módosításától a vis maior hatásának kiküszöbölése érdekében.

A vis maiorról küldött jogos és indokolt értesítés átadását követően egyik fél sem felelős a közöttük fennálló szerződés szerinti kötelezettségei elmulasztásáért vagy késedelmes teljesítéséért. Azon időszak, amely az adott fél számára jogai gyakorlásához és kötelezettségei teljesítésére rendelkezésre áll, annyival hosszabbodik meg, amennyi idő az adott fél számára az adott vis maior hatásainak elhárításához szükséges:

- a) feltéve, hogy a teljesítés meghosszabbítása nem nagyobb mértékű, mint a vis maior következményeinek kezeléséhez ésszerűen szükséges idő,
- b) azzal a kivétellel, hogy a Vis Maior nem ad felmentést az adott fél szándékos, illetve a vis maiorától független szerződésszegése alól.

### **Irányadó jog, vitás kérdések rendezése**

A szerződésben nem szabályozott kérdések tekintetében a magyar anyagi jogi szabályok, így elsősorban a PTK., a GET és a Vhr., továbbá a földgázellátást szabályozó rendeletek, az ÜKSZ és a jelen Üzletszabályzat rendelkezései az irányadóak.

Jogvita esetén a felek a vitás kérdések egymás közötti békés rendezésére törekednek. Ennek sikertelensége esetén bármely vita eldöntésére, amely a szerződésből vagy azzal összefüggésben annak megszűnésével, megszüntetésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik, a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései szerint meghatározott bíróság illetékes.

### **7.3. A kereskedő kapacitás lekötéssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei (a kereskedő kötelezettségvállalása az átruházott kapacitás visszaadására)**

A Felhasználó földgázellátása érdekében a Társaság kapacitást köt le a szállító, elosztó, termelő és tároló-rendszereken. A kapacitások lekötése biztosítja a Társaság számára a hozzáférést a földgázforrásokhoz, illetve feljogosítja a földgáz szállítására, tároltatására és továbbítására a Felhasználó részére a rendszerüzemeltetők rendszerein keresztül. A Felhasználóval történő szerződéskötés esetén a Társaság köteles a Felhasználót – a Társaságot közvetlenül megelőző – korábban ellátó földgázkereskedő által a Felhasználó részére visszaadott kapacitásokat a földgáz-kereskedelmi szerződés és a kapacitás átadásra vonatkozó jogszabályok szerint lekötni. Amennyiben a Társaság és a Felhasználó közötti szerződés felmondásra kerül, a Társaság köteles a Felhasználó számára lekötött kapacitásokat a Felhasználó részére visszaadni.

Kereskedőváltás esetében a Felhasználó vagy a vele szerződést kötő új földgázkereskedő a gázév végéig köteles a Társaság által az ellátása érdekében a rendszerüzemeltetőknél lekötött és a szerződés megszűnését követően ismételten rendelkezésére bocsátott kapacitást, az alábbi bekezdés szerinti eltéréssel lekötni. A szállítói és elosztói kapacitás esetében a kapacitásdíjat a gázév végéig, tárolási kapacitás esetében a tárolási év végéig időarányosan kell megfizetni. A Felhasználóval szerződést kötő új földgázkereskedő a fenti bekezdés szerinti kereskedőváltás esetén részben vagy egészben megtagadhatja a rendelkezésre bocsátott szállítói betáplálási, betároláshoz tartozó szállítási kiadási, illetve tárolói kapacitás átvételét és lekötését. Ebben az esetben a földgáz rendszerhasználati díjakat

- az új földgázkereskedő az általa átvett és lekötött kapacitás után,
- a korábbi földgázkereskedő 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 Felhasználóra.

Kereskedőváltás esetén az érintett földgázkereskedők, a külön jogszabályban meghatározottak szerint egyeztetnek a rendszerüzemeltetővel a Felhasználó lekötött kapacitása földgázkereskedők közötti átadásának részletes feltételeiről. Az engedélyesek kötelesek az egyeztetéseket úgy lefolytatni, hogy a kereskedőváltás az igénybejelentéstől számított legkésőbb 30 (harminc) napon belül megtörténjen. Az egyeztetések eredménytelensége esetén a Felhasználó a Hivatalhoz fordulhat és kezdeményezheti a kapacitás-átadásról történő döntést. A Hivatal 15 (tizenöt) napon belül dönt a kapacitás lekötésekről. Mivel a rendszerüzemeltető köteles a kereskedőváltással kapcsolatos kapacitás-lekötési szerződések megkötését vagy módosítását legkésőbb a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontját megelőző

4. (negyedik) napig elvégezni, ennek érdekében a Társaság a felmondás visszaigazolásáról szóló értesítéssel egyidejűleg bejelenti az érintett rendszerüzemeltetőnél a kereskedőváltást és a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontját és a felhasználási hely egyedi azonosító számának alkalmazásával kezdeményezi a kapacitás-lekötési szerződés módosítását.

#### **7.4. Egyedi feltételek kezelése**

A Felek a jelen Üzletszabályzatba foglalt ÁSZF feltételeitől eltérő módon is megállapodhatnak, de azokban a kérdésekben, melyet a földgáz-kereskedelmi szerződésben nem érintenek, a jelen Üzletszabályzat előírásai az érvényesek.

Az ÁSZF, valamint a Felek által aláírt egyedi szerződések egy egységes szerződést képeznek és minden esetben együtt kezelendők. Az ÁSZF minden létrejött szerződés szükséges tartalmi elemeinek minősülnek. Ha az általános szerződési feltétel és a szerződés más feltétele egymástól eltér, akkor az utóbbit kell irányadónak tekinteni. Felek között a szerződéseket minden esetben írásban kell megkötni.

A szerződéseket a nyilvántartás és feldolgozás átláthatósága érdekében nyilvántartási számmal kell ellátni.

#### **7.5. Az áralkalmazási feltételek (az árak meghatározása, az árak megváltozásának feltételei, árváltozás esetén alkalmazandó eljárás)**

A Társaság az alábbi árakat és díjelemeket alkalmazza:

- termék ár (molekula ár),
- rendszerhasználathoz kapcsolódó fix és forgalomarányos díjak és pótdíjak,
- egyéb díjak, adók.

A Társaság Felhasználónként egyedileg, a fogyasztási sajátosságok, a megrendelt gáz mennyiség, minőségi paraméterek, továbbá a teljesítés helye, illetve a szerződés időtartama alapján határozza meg az alkalmazott árakat és díjelemeket. A Felek az értékesített földgáz árat, illetve a szolgáltatás díjat, a termékek árazását és az ármódosítás feltételeit az egyedi szerződésben határozzák meg.

A Társaság által biztosított molekula ár és a hozzákapcsolódó esetleges indexálási módszertan a versenypiaci szabályok figyelembevételével, a szabadpiaci földgázbeszerzési lehetőségek

alapján kerülnek meghatározásra. Az árak és az indexálási módszertan esetleges megváltoztatása az egyedi szerződésekben rögzítettek szerint történik. A Társaság az árváltoztatásról a szerződésben foglaltaknak megfelelően értesíti a Felhasználókat.

A rendszerhasználathoz kapcsolódó díjakat és pótdíjakat a Társaság a mindenkor hatályos rendszerhasználatra vonatkozó tarifarendeletek, a rendszerüzemeltetőkre vonatkozó, a Hivatal által kiadott határozatok, az ÜKSZ és a rendszerüzemeltetők Üzletszabályzatai alapján állapítja meg. Ellenkező megállapodás hiányában a rendszerhasználathoz kapcsolódó díjak és pótdíjak automatikusan változnak a vonatkozó szabályozás módosulása esetén, a hatálybalépés időpontjától. A Társaság a változásokról a szerződésben foglaltaknak megfelelően értesíti a Felhasználókat. A felhasználói igényeknek megfelelően a Társaság az egyéb szolgáltatásaira egyedi díjakat állapít meg. A díjak, azok alkalmazási és módosítási szabálya az egyedi szerződésekben kerülnek rögzítésre.

#### **7.6. Üzemzavar, korlátozás és szüneteltetés esetén alkalmazandó szabályok**

A Társaság a Vhr. vonatkozó rendelkezései értelmében belső szabályzatot dolgozott ki az üzemzavarok és válsághelyzetek vonatkozóan, mely összhangban van a GET-ben megfogalmazott elvekkel, a Vhr.-ben előírt szabályokkal és az ÜKSZ vonatkozó fejezetében írtakkal.

##### **Földgázellátási vészhelyzet**

A Társaság mindent megtesz a válsághelyzet kialakulásának megelőzésére, együttműködik a rendszerüzemeltetőkkel és a szállítási rendszerirányítóval a válsághelyzet elhárításában, az adott szakmai utasítások végrehajtásában, továbbá a Vhr. értelmében adatot szolgáltat a szállítási rendszerüzemeltetőnek és a földgázelosztónak a korlátozási sorrend összeállításához a Felhasználó adatszolgáltatása alapján. A Társaság szerződött partnereivel a válsághelyzet megelőzésében, illetve elhárításában fokozottan együttműködik.

A GET szerint földgázellátási vészhelyzet három fokozatba sorolható: (1) földgázellátási zavar (2) földgázellátási válsághelyzet I. fokozata (3) földgázellátási válsághelyzet II. fokozata.

A rendszerhasználók az általuk megkötött szerződések tartalmától függetlenül kötelesek a rendszerüzemeltető vagy földgázelosztó utasításait végrehajtani és az ezáltal okozott kárt viselni. A Társaság köteles betartani a GET, valamint a GET alapján kiadandó rendeletnek, és az ÜKSZ-nek a korlátozásra vagy szüneteltetésre vonatkozó előírásait.

Az együttműködő földgázrendszer jelentős zavara (üzemzavar) vagy forráshiány miatt szükségessé vált fogyasztáskorlátozást a szállítási rendszerirányító rendeli el, és a szállítási rendszerüzemeltetői, az elosztói és a tárolói engedélyes – a Hivatal által jóváhagyott korlátozási sorrendben és mértékben – köteles végrehajtani. Az üzemzavar vagy forráshiány miatt szükségessé vált felhasználó korlátozásra való felkészülést az elosztói és a szállítási rendszerüzemeltetői, tárolói engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

Az elosztói, szállítási rendszerüzemeltetői, tárolói és szállítási rendszerirányítói engedélyes által végrehajtott korlátozás, szüneteltetés idejére a felhasználói szerződések végrehajtását a rendszeregyensúly és a gázellátás biztosítása érdekében a szükséges mértékben fel lehet függeszteni. A szolgáltatás üzemszünete, a hálózathasználat szállítási rendszerirányítói engedélyes, vagy az elosztói engedélyesek általi megtagadása a Felhasználó és a Társaság viszonylatában a jelen Üzletszabályzat szerinti lehetetlenülésnek minősül. A lehetetlenülésre a Társaság a mindenkori PTK. szabályait alkalmazza, azzal hogy az időszakos lehetetlenülés nem eredményezi automatikusan a Társaság és a szerződéses partnere közötti szerződés megszűnését. A fenti okokból történő korlátozások, vagy a források elvonása esetén a Társaság a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatja azon Felhasználóit, szerződéses partnereit, amelyeket a lehetetlenülés érint. A Felhasználóval, vagy más szerződéses partnerrel kötött földgázvásárlási szerződés lehetetlenülés miatti megszűnése esetén, a teljesített szállításokra figyelemmel, a szerződésben foglaltak alapján számol el a Társaság.

A vészhelyzet elhárításának operatív irányítását a szállítási rendszerirányító engedélyes látja el, amely folyamán az engedélyesek kötelesek együttműködni. A Társaság vészhelyzet esetén haladéktalanul kapcsolatba lép az érintett rendszerirányítói és elosztói engedélyesekkel és együttműködik velük a jogszabályi előírásoknak megfelelően a vészhelyzet és az azon alapuló korlátozások mielőbbi megszüntetése érdekében, végrehajtva a szállítási rendszerirányító engedélyes által megadott intézkedéseket. A földgázellátási vészhelyzet megszüntetése iránt a vonatkozó jogszabályok alapján tett intézkedésekkel okozott károkért a Társaságot kártalanítási kötelezettség nem terheli.

### **Üzemzavar elhárítása**

A Felhasználók biztonságos földgázellátása érdekében a szállítási rendszerüzemeltető / földgázelosztó:

- a saját műszeres ellenőrzéssel megállapított vagy Felhasználói bejelentés alapján tudomására jutott gázömlésből adódó veszélyhelyzet elhárítására azonnali intézkedéseket tesz;
- az elosztóvezetéken / szállítóvezetéken keletkezett gázömlést saját költségére hárítja el.



A telekhatáron (épületen) belüli gázömlés esetén a veszélyhelyzet megszüntetésére a szállítási rendszerüzemeltető / földgázelosztó – a Felhasználó költségére – intézkedéseket tesz, de a veszélyhelyzet okának végleges elhárítására az ingatlantulajdonos (vagyonkezelő) kötelezettsége és költsége, a szállítási rendszerüzemeltető / földgázelosztó tulajdonát képező gázmérő és nyomásszabályozó kivételével. A telekhatáron (épületen) belüli gázömlés bejelentése a szállítási rendszerüzemeltető / földgázelosztó és a Társaság részére a Felhasználó kötelezettsége. A telekhatáron belül bekövetkező üzemzavarért a Társaság semmilyen felelősséget nem vállal.

### **Földgázszolgáltatás szüneteltetése**

Az élet és vagyonbiztonság, valamint a gázszolgáltatás folyamatosságának veszélyeztetettsége esetén a kereskedő Társaságnak kötelessége szüneteltetni a szolgáltatást. A Társaság az alábbi esetben szüneteltetheti a szolgáltatást:

- a) üzemzavar, karbantartás, felújítás esetén, ha a rendszerüzemeltető szünetelteti a szolgáltatást,
- b) rendszerüzemeltető által előírt vételezési szabályok megsértése esetén,
- c) a Társasággal kötött szerződés megsértése esetén,
- d) a Felhasználót érintő korlátozás esetén.

Az elosztói, szállítói, tárolói és rendszerirányítói engedélyes jogosult a földgáz-szolgáltatást a szükséges legkisebb ügyfél- és egyéb kereskedelmi partneri körben és időtartamban szüneteltetni az élet és vagyonbiztonság, valamint a gázszolgáltatás folyamatosságának veszélyeztetettsége esetén, rendszer karbantartása, új felhasználó bekapcsolása esetén. A Társaság a tudomására jutott időpontokat haladéktalanul továbbítja a Felhasználónak. A szünetelés időtartama nem tarthat tovább, mint a rendszerüzemeltetők által végzett tevékenysége és az azt követő üzembe helyezési időszak.

A Társaság a szerződésben meghatározott szerződésszegések esetén a Felhasználót ellátó engedéllyessel szüneteltetheti a szolgáltatást, a szerződésszegést jelentő helyzet fennállásának, elhárításának idejére, valamint a szolgáltatás újraindításához szükséges adminisztrációs időre. A szolgáltatás újraindítására az érintett felek jóváhagyó értesítését követő 24 (huszonnégy) óra, maximum 2 (kettő) munkanap áll rendelkezésre, amelybe a munkaszüneti és ünnepnapok nem számítanak bele.

**Korlátozás**

A korai előrejelzési szint és a riasztási szint elrendeléséről vagy megszűnéséről a Hivatal elnöke - a miniszter egyidejű tájékoztatása mellett – határozatban dönt.

A Társaság földgázellátási válsághelyzet bármely szintje esetén köteles a GET. Vhr-ben meghatározott, a földgázellátási válsághelyzettel összefüggő adatokat a Hivatal részére megküldeni.

A vészhelyzeti szint elrendeléséről vagy megszűnéséről a miniszter határozatban dönt.

Ha bármely földgázipari társaság tudomására jut olyan információ, amely megalapozhatja földgázellátási válsághelyzet bármely szintjének elrendelését, köteles azt a Hivatalnak haladéktalanul bejelenteni.

A szállítási rendszerirányító a vészhelyzeti szint kihirdetése esetén elrendelheti a Felhasználók földgázvételezésének indokolt mértékű korlátozását.

A korlátozás végrehajthatósága érdekében a Felhasználókat korlátozási kategóriákba kell sorolni. A korlátozás a Hivatal által jóváhagyott korlátozási sorrendben és mértékben, a szükséges legkisebb Felhasználói körben és mértékben rendelhető el.

Ha a korlátozás alá vont Felhasználó földgázt vételez a korlátozott mennyiségek terhére, köteles az így vételezett földgázmennyiségnek megfelelő, a korlátozást megelőző 5 gáznapon a kereskedési platformokon megkötött ügyletek legmagasabb árának az ötvenszeres értékében meghatározott pótdíjat a szállítási rendszerirányítónak megfizetni. A felülvételezett mennyiséget az érintett rendszerüzemeltető állapítja meg.

Ha a Felhasználó a korlátozásnak nem tesz eleget, a rendszerüzemeltető a korlátozás időtartamára a Felhasználót a földgázellátásból műszakilag kizárja.

Vészhelyzeti szint kihirdetése esetén a rendszerhasználók az általuk megkötött szerződésekben foglalt jogoktól és kötelezettségeiktől függetlenül kötelesek a szállítási rendszerüzemeltető, valamint a földgázelosztó korlátozás végrehajtása érdekében elrendelt utasításait végrehajtani. Az ebből keletkező kárt a rendszerhasználó köteles viselni, kivéve a GET. 98. § (4) bekezdés szerinti esetben, vagy ha a rendszerüzemeltető a korlátozást neki felróható okból indokolatlanul adta ki. A szállítási rendszerirányító köteles a Hivatalt minden elrendelt korlátozásról haladéktalanul, a korlátozás okairól legkésőbb a korlátozás feloldását követő 8 napon belül írásban tájékoztatni.

A Hivatal minden elrendelt korlátozás esetében kivizsgálja, hogy a korlátozást a szállítási rendszerirányító a vészhelyzeti intézkedési tervvel összhangban, indokoltan rendelte-e el. Ha a Hivatal megállapítja, hogy a szállítási rendszerirányító a korlátozást neki felróható okból indokolatlanul rendelte el, a Vhr-ben meghatározott mértékű bírságot szab ki. A szállítási rendszerirányító köteles az indokolatlanul elrendelt korlátozás következtében a Felhasználókat ért kárt megtéríteni.

Vészhelyzeti szint esetén a szállítási rendszerirányító elrendelheti a földgáznak Magyarország területén az együttműködő földgázrendszeren keresztül történő átszállítására vonatkozó szerződések szerinti földgázmennyiség arányos csökkentését, ha az ezen szerződések szerinti beszállító a belföldi Felhasználók ellátására vonatkozó szerződéseiből fakadó kötelezettségeit nem teljesíti, vagy ha az átszállítandó mennyiséget a rendszerhasználó nem, vagy csak részben táplálja be a rendszerbe. A csökkentést a kieső forrás mértékéig kell végrehajtani.

Vészhelyzeti szint esetén a nem piaci intézkedések végrehajtásából származó károkért az engedélyeseket kártalanítási kötelezettség nem terheli.

Ha a szállítási rendszerirányító rendelkezésére álló információk alapján nem állapítható meg egyértelműen, hogy melyik beszállító nem teljesíti szerződéses kötelezettségeit, a szállítási rendszerirányító az átszállításra kerülő valamennyi szerződés szerinti földgázmennyiséget arányosan csökkenti.

Az átszállítások arányos csökkentését a szállítási rendszerirányító a Hivatalnak haladéktalanul bejelenti.

A befolyt pótdíjat a Hivatal a rendszerhasználati díjak megállapítása során figyelembe veszi.

Az átszállításra kerülő földgázmennyiségek csökkentésének részletes szabályait az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat határozza meg.

Vészhelyzeti szint esetén a kereskedési platformon a platformüzemeltető a szállítási rendszerüzemeltető kivételével a rendszerhasználók vételi ajánlat beadási jogosultságát felfüggeszti.

Vészhelyzeti szint esetén - annak fennállásáig - a Kormány rendeletben szabályozhatja

- a) a munkanapok és munkaszüneti napok, valamint az azokkal összefüggő munkavégzés rendjét,
- b) az ügyélforgalom előtt nyitva álló magánhelyiségek vagy közintézmények (különösen üzletek, ügyfélszolgálatok) nyitvatartási idejét,
- c) az ügyélforgalom előtt nyitva álló magánhelyiségek vagy közintézmények (különösen üzletek, ügyfélszolgálatok), továbbá irodaházak, valamint a költségvetési fenntartású intézmények legmagasabb felfűtési hőmérsékletét,
- d) a földgázfelhasználás mérséklését szolgáló egyéb intézkedéseket,
- e) a Magyarország területén termelt vagy tárolt földgáznak a Magyarország területén kívülre történő kiszállításának feltételeit, ide nem értve az átszállítás, a bértárolás, valamint a külföldi illetőségű személy által nem belföldi felhasználás céljából földgázellátási válsághelyzet esetére Magyarország területén tároltatott földgáz kiszállításának esetét.

Vészhelyzeti szint esetén a földgázkereskedő, valamint a saját jogon eljáró Felhasználó - az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatban meghatározott eljárás- és elszámolási rend szerint - köteles a rendelkezésére álló földgázmennyiséget a szállítási rendszerirányító részére felajánlani.

Vészhelyzeti szint esetén - annak fennállásáig - a miniszter rendeletben szabályozhatja

- a) a Felhasználók ellátására vonatkozó szerződések teljesítésének felfüggesztését,
- b) a Felhasználók földgázellátás korlátozása elrendelésének, fenntartásának és feloldásának feltételeit,
- c) a szállítási rendszerirányító, a rendszerüzemeltetők és a rendszerhasználók jogait és kötelezettségeit.

A földgázellátási válsághelyzet szintjeihez tartozó részletes szabályokat és a Hivatal által működtetett válsághelyzeti rendszer működésének szabályait a Hivatal elnöke rendeletben határozza meg.

#### **7.7. A szerződő partnerekkel szemben támasztott követelmények, választható pénzügyi garanciák bemutatása**

A Társaság jogosult a szerződéses partnereit pénzügyi kockázat tekintetében minősíteni és ennek alapján a megkötendő szerződés teljesítésének biztosítására, illetve esetleges szerződésszegés esetére pénzügyi biztosítékot kérni a szerződő féltől különös tekintettel a megalapozott negatív információ esetére.

Ha a Felhasználó egy számla fizetési határidejét – felszólítás ellenére – legalább 5 (öt) naptári nappal elmulasztja, a Társaság választása szerint a további szolgáltatást pénzügyi biztosítékhoz vagy előlegfizetéshez kötheti. Előlegfizetés elfogadása esetén a Felhasználó a tárgyhavi igénybejelentésének legfeljebb 80%-át kitevő földgáz mennyiség ellenértéke havonta előre fizetendő. Minősített ügyfelek esetében a fentiekől eltérő megállapodás is köthető.

A biztosíték összege legfeljebb a Felhasználó átlagos negyedéves tervezett fogyasztásának megfelelő, a szerződéses áron számolt összeg lehet. A pénzügyi biztosítékot a Felhasználó a gázév végét követő 60 (hatvan) napig, de legfeljebb az adott gázévet érintő felhasználásra vonatkozó fizetések maradéktalan teljesítéséig köteles fenntartani. A Felhasználó kockázat tekintetében történő minősítése a fizetési kötelezettség teljesítésének elmulasztása vagy a késedelmes fizetés tekintetében minden gázévben újból kezdődik.

Szerződő felek az egyedi szerződés megkötésekor állapodnak meg a biztosíték fajtájában és mértékében. Az egyes biztosítékok nyújtására vonatkozó részletes feltételeket a felek közötti

szerződés rögzíti. A jelen pontban meghatározott feltételektől Felek a földgáz kereskedelmi szerződésükben eltérhetnek.

Elfogadható pénzügyi biztosíték lehet különösen

- óvadék,
- bankgarancia.

### **Óvadék**

Az óvadéket készpénzzel vagy átutalással kell teljesíteni. Az óvadék teljesítését a készpénz befizetését igazoló eredeti banki bizonylatokkal, banki átutalás esetében a terhelés napján kelt bankszámlakivonattal és annak mellékletével, vagy a terhelés/átutalás megtörténtéről szóló más banki bizonylat eredeti példányával kell igazolni.

### **Bankgarancia**

A pénzügyi biztosítékként elfogadható bankgaranciát a Társaság által elfogadott, belföldi székhelyű pénzintézet adhatja ki, mely bankgarancia forintban megadott meghatározott összegről szól, határozott időtartamra érvényes, és kizárólagos kedvezményezettként a Társaság van megnevezve. A bankgarancia lehívása esetén az Társaság szerződéses partnere köteles a biztosíték összegét a szerződés szerint megállapított összeg erejéig haladéktalanul (de legkésőbb 5 (öt) banki napon belül) visszatölteni. Csak az a bankgarancia fogadható el pénzügyi biztosítékként, amelyben a pénzintézet kötelezettséget vállal a Társaság által benyújtott igénybejelentés feltétel nélküli, legkésőbb 3 (három) banki napon belüli teljesítésére.

## **7.8. Mennyiségi elszámolási és fizetési előírások**

### **7.8.1. A mérés és az elszámolás során alkalmazott számítások**

A szállítási rendszerüzemeltető és a földgázelosztó gondoskodik a számlakiállítás, és az elszámolás alapját képező fogyasztási adatok összegyűjtéséről, a szükséges átszámítások, korrekciók elvégzéséről, valamint az adatoknak az ÜKSZ szerinti tartalommal és formában a Társaságnak történő továbbításáról. Az adatokat a Társaság külön díjazás nélkül köteles az érintett Felhasználó részére hozzáférhetővé tenni. Az elszámolás során a számlában fel kell tüntetni az adott elszámolási időszakra vonatkozóan a fogyasztásmérő berendezés által tárolt kezdő és záró mérőállást is.

A földgáz mennyiség mérése és minőségének meghatározása az ÜKSZ vonatkozó rendelkezései, a szállítási rendszerüzemeltető és elosztói engedélyesek üzletszabályzatainak vonatkozó pontjai és jelen Üzletszabályzat alapján történik.

A szállítóvezetéken a földgáz összetételének és fűtőértékének meghatározása és tanúsítása a szállítási rendszerüzemeltető üzletszabályzata szerint történik a vonatkozó szabványok figyelembevételével. Adott csatlakozási pontra vonatkozó mérési adathoz való hozzáférés szabályait a szállítási rendszerirányító, a szállítási rendszerüzemeltető és az elosztó hálózati engedélyesek üzletszabályzatai határozzák meg.

A Felek kereskedelmi szerződése valamennyi esetben részletesen tartalmazza a földgáz-kereskedelem pénzügyi elszámolásának részleteit.

#### **7.8.2. Az elszámolás alapja, feltételei, időszaka és rendje**

Az elszámolási időszakban szolgáltatott földgáz mennyiségét – a fogyasztásmérő berendezés nélkül történő földgáz energia vételezés kivételével – a kiadási pontok leolvasásával a szállítási rendszerüzemeltető és a földgázelosztó állapítja meg, amit a csatlakozási pont és a mérési pont közötti méretlen berendezések veszteségével korrigál. A Felhasználó jogosult a leolvasások alkalmával jelen lenni és a méréssel, leolvasással kapcsolatos észrevételeit, kifogásait megtenni szükség esetén jegyzőkönyvben rögzíteni. A megalapozott kifogások kivizsgálását a Felhasználó vagy a Társaság jogosult kezdeményezni a leolvasást végző arra köteles szállítási rendszerüzemeltetőnél, földgázelosztónál.

A Felhasználó köteles a földgázszállító és a földgázelosztó vagy megbízottja részére a mérő leolvasását, ellenőrzését, el és felszerelését lehetővé tenni. A fogyasztásmérő berendezést legalább évente legalább egyszer le kell olvasni. Sikeresnek tekinthető a Felhasználó fogyasztási adatainak leolvasása, amennyiben az az adott mérési ponton szabályosan elhelyezett hibátlan mérőberendezés adatai alapján történt és a Felhasználó tényleges fogyasztásával azonos földgáz mennyiséget rögzít. A mérési adatokat mérési jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

A földgázelosztó, illetve a szállítási rendszerüzemeltető az adott Felhasználó fogyasztásával kapcsolatos mérést a vonatkozó jogszabályi előírások, ellátási szabályzatok és az üzletszabályzatukban foglaltak szerint az ott részletezettek alapján kötelesek végezni.

A Társaság az elszámoló számlán vagy ahhoz csatoltan tájékoztatásul feltünteti:

- a földgáz tényleges, aktuális (és évközi árváltozás esetén az évközi időszakos) értékesítési árát és az elszámolási időszakra vonatkozó kezdő és záró fogyasztásmérő-állásokkal együtt a tényleges energiafogyasztást,
- a Felhasználó elszámoló számlában elszámolt energiafogyasztásának az azt megelőző elszámolási időszakban mért fogyasztásnak az összehasonlítását, ha ez az adat ugyanazon szerződés alapján rendelkezésre áll,
- a Vhr.-ben megjelölt tanúsítók elérhetőségét.

Az adott Felhasználóra vonatkozó fogyasztási adatokat a Vhr.-nek megfelelően az elszámolási időszakra vonatkozó induló és záró fogyasztásmérő-állásokkal együtt, melyek a számlázás alapjául szolgálnak a mérésért, leolvasásért felelős szállítási rendszerüzemeltető, ill. földgázelosztó eljuttatja a Társaság részére az ellátási szabályzatokban meghatározott feltételekkel, az ott meghatározott feldolgozásban. A számlázásnak és az elszámolásnak világosan, érthető módon kell történnie, valamint a tényleges energiafogyasztáson kell alapulnia.

Fenti adatokat távleolvasható fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező Felhasználó esetében minden alkalommal, nem távleolvasható fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező Felhasználó esetében évente egy alkalommal kell a számlán feltüntetni. A távleolvasott adatokhoz való, internetes felületen keresztül történő hozzáférést a földgázelosztó az üzletszabályzatában meghatározott módon térítésmentesen biztosítja a Felhasználó számára. A részszámlán a földgáz értékesítési árát minden alkalommal fel kell tüntetni.

Távleolvasható fogyasztásmérővel nem rendelkező Felhasználó esetén, amennyiben a Felhasználó pontos és korigált mérőállást tud a Társaság részére rendelkezésre bocsátani, úgy az elszámolás a minden hónap első napján mért mérőállás szerinti fogyasztási adatok alapján történik. Amennyiben a Felhasználó nem tud pontos és korigált mérőállást rendelkezésre bocsátani, úgy a korrekciós átszámítás és az elszámolás a kereskedelmi szerződésben meghatározott módon történik. Az adott Felhasználóra vonatkozó kWh vagy m<sup>3</sup>-ben megadott fogyasztási adatokat, melyek a számlázás alapjául szolgálnak a mérésért, leolvasásért felelős szállítási rendszerüzemeltető, illetve a földgázelosztó eljuttatja a Társaság részére az ellátási szabályzatokban meghatározott feltételekkel, az ott meghatározott feldolgozásban. Az elszámolás során a Társaság, mint kereskedelmi engedélyes ezen kWh vagy m<sup>3</sup>-ben meghatározott adott időszakra vonatkozó adatokat szorozza meg a kereskedelmi szerződésben rögzített 1 kWh-hoz rendelt földgázdíjjal. A Társaság a szolgáltatás árát és díját elszámolási időszakra állapítja meg. Az elszámolási időszak kezdetének és tartamának

megállapítása a Társaság jogosultsága. Az elszámolás időszaka – eltérő megállapodás hiányában – egy gázhónap.

A Társaság a számlát a hatályos számviteli és adójogi jogszabályokban rögzített tartalommal, elektronikus vagy papír alapú formában állítja ki. A számla elkülönítve tartalmazza a Felhasználó által fizetendő tételeket, beleértve a számla kibocsátása napján hatályos jogszabályok szerint a földgáz értékesítését terhelő adókat, díjakat, egyéb fizetési kötelezettségeket, valamint az esetlegesen érvényesített gázár-támogatás összegét.

A papír alapú számlát a Társaság postai úton küldi meg a Felhasználó részére. Az elektronikus számlát a Társaság a Felhasználó részére hozzáférhetővé teszi a Honlapon és ezzel egyidejűleg a számlaértesítőt küld a Felhasználó szerződésben megadott e-mail címére. Az elektronikus számla az előállítását követően a Honlapon történő hozzáférhetővé tétel időpontjában tekintendő kézbesítettnek. A Felhasználót terhelő kötbér összegéről a Társaság külön terhelőlevelet állít ki.

Amennyiben a fogyasztásmérő-berendezés leolvasása nem valósul meg, abban az esetben az elszámolási időszak automatikusan meghosszabbodik az eredeti elszámolási időszaknak megfelelő időtartammal. A sikertelen leolvasás miatt a Társaság jogosult részszámlát kibocsátani a leolvasás tervezett időpontjára vonatkozóan.

### **7.8.3. A számlázás és a számlakifogások intézésének rendje**

A Társaság a számlát a mindenkor hatályos számviteli és adójogszabályok szerinti formában és tartalommal köteles kiállítani. A számlázás és fizetés magyar forintban vagy – Felek megállapodása szerint – más devizában (pl. USD, EUR) történik. A deviza átváltás rendjét a Felek az egyedi szerződésben szabályozzák abban az esetben, ha a számlázás és fizetés magyar forintban történik, de az ár devizában került meghatározásra. A számla kiegyenlítése banki átutalással történik. A fizetési kötelezettséget azon a napon kell teljesítettnek tekinteni, amikor a jogosult bankja az összeget a jogosult bankszámláján teljes mértékben, mindenfajta levonás (pl. banki költségek) nélkül megfelelően jóváírta.

Amennyiben a Felhasználó vitatja a számla helyességét, köteles a vonatkozó számla fizetési határidejének lejártát megelőzően írásban ismertetni azokat az okokat, amelyek alapján a számla helyességét vitatja. A számlakifogást elévülési időn belül, de lehetőség szerint a számla kézhezvételét követő 5 (öt) munkanapon belül kell bejelenteni. A kifogásnak tartalmaznia kell a vitatott adatot, összeget és a vita alapját. A Felek a kifogás kézhezvételét



követő 3 (három) munkanapon belül a vitatott követelés vonatkozásában egyeztetni kötelesek. A Társaság legkésőbb a kifogás kézhezvételét követő 3 (három) munkanapon nyilatkozni köteles a kifogás megalapozottságáról. Ha a számlakifogás megalapozott volt, akkor a Társaság helyesbítő számlát bocsát ki a számlakifogásolást követő egyeztetés lezárását követő 3 (harmadik) naptári napon belül. A helyesbítő számla fizetési határideje a számla kibocsátás napját követő 8. (nyolcadik) banki nap.

Amennyiben a Felhasználó a számlázás alapjául szolgáló mennyiségi adatokat kifogásolja, úgy az nem jogosítja fel a teljes földgázmennyiség ellenértékének visszatartására, csak az általa tévesnek ítélt részre kap a vizsgálat végéig haladékot. Ebben az esetben a Társaság két számlát bocsát ki, egyiket a nem kifogásolt mennyiség ellenértékéről, a másikat a kifogással érintett részmennyiség ellenértékéről. A Felhasználó a kifogásolt részmennyiség ellenértékének kifizetését tarthatja vissza a mennyiségi kifogás kivizsgálásának lezárásáig. Egyezség után a megegyezett rész arányában a Társaság a vitatott számlát helyesbíti. A nem kifogásolt mennyiség ellenértékét a Felhasználó az eredeti fizetési határidőre köteles megfizetni. Amennyiben a Felhasználó a számlakifogást a számla kézhezvételét követő 5 (öt) munkanapon túl kezdeményezi, úgy annak nincs halasztó hatálya a számlán feltüntetett összeg határidőre történő megfizetésére. A Társaság ebben az esetben is a fentiekben meghatározott egyeztetési vagy mérési adathelyességet igazoló eljárást folytat le.

Ha a kifogásolás következtében a Felek valamelyike jogalap nélkül használja a másik fél valamely pénzüsszegét, ezen összeg után a kifizetés vagy beszámítás napjáig a mindenkor hatályos PTK. szerinti késedelmi kamatot köteles fizetni. A kamatszámítás kezdőnapja az eredetileg kibocsátott számla alapján történt fizetési határidőt követő, illetve az esedékességet követő nap.

## **7.9.A szerződésszegésre és szabálytalan vételezésre vonatkozó szabályok és eljárásrend**

### **7.9.1. A szerződésszegés és szabálytalan vételezés esetei**

A szerződésszegés eseteit az egyedi szerződések tartalmazzák részletesen. Szerződésszegés esetén a másik Fél jogosult a szerződésszegő Félről a szerződés teljesítését követelni vagy ellenkező esetben jogos igényét érvényesíteni.

A Társaság szerződésszegésének minősül különösen:

- a szolgáltatás földgáz-kereskedelmi megállapodás szerinti megkezdésének késedelme,

- az egyedi szerződésben meghatározott időszakra vonatkozó minimum mennyiségnél kevesebb mennyiség rendelkezésre bocsátása,
- a napi nominált mennyiségnél kevesebb mennyiség rendelkezésre bocsátása a gáznapi során,
- a földgáz átadásának indokolatlan korlátozása vagy szüneteltetése,
- az egyedi szerződésben meghatározott minőségi hiba.

A Felhasználó szerződésszegésének minősül különösen:

- a földgáz díjának, annak egy részének, vagy bármilyen egyéb pótdíj, kiegyensúlyozási pótdíj, vagy kötbér összegének, illetve a rendszerhasználat, a rendszerszintű szolgáltatások, és a rendszerüzemeltető vagy irányító engedélyes egyéb díjigényének késedelmes megfizetése vagy meg nem fizetése,
- az adatszolgáltatás rendelkezésre bocsátásának elmulasztása, vagy késedelme, hibás adatszolgáltatás,
- hálózati csatlakozási és a rendszerhasználati szerződéseknek a Társaságra kiható módosítása,
- a szerződött földgáz mennyiség át nem vételének a szerződésben meghatározott időtartamú elmulasztása,
- a szerződésben meghatározott biztosítékok nyújtásának elmulasztása.

Mindkét fél részéről súlyos szerződésszegésnek minősül, különösen: üzleti titok megsértése.

Nem minősül szerződésszegésnek és a Felek egyikét sem terheli felelősség, ha a szolgáltatás szüneteltetésének oka:

- üzemzavar,
- a szolgáltatás / átvétel lehetetlenné válása,
- korlátozás,
- a Felek által egyeztetett karbantartás,
- vis maior esemény bekövetkezés.

### **7.9.2. Szankciók és következmények**

A szerződésszegés szankcióit, azok mértékét és az egyes következmények részletes szabályait a Felek egyedi szerződése szabályozza. A szerződésszegés jogkövetkezményei különösen:

- pótdíj,
- kötbér,
- késedelmi kamat,
- kártérítés
- fizetési biztosíték kikötése,
- szolgáltatás szüneteltetésének kezdeményezése a szállítási rendszerüzemeltető, illetve az illetékes elosztói engedélyesnél,
- rendkívüli felmondás (súlyos szerződésszegés esetén).

### **Pótdíj**

A pótdíjfizetési kötelezettség keletkezésének nem feltétele a szerződést megszegő Fél felróható magatartása. A pótdíj összege:

- alulfogyasztás esetén az átvett, minimum mennyiségnél kevesebb földgáz mennyisége szorozva az adott gázévben érvényes szerződés szerinti ár számtani átlagának 150 százalékaival;
- túlfogyasztás esetén az átvett, maximum mennyiségnél több földgáz mennyisége szorozva az adott gázévben érvényes szerződés szerinti ár számtani átlagának 125 százalékaival.
- kapacitás túllépési pótdíj esetén a lekötött órai kapacitás felett igénybevett órai kapacitás éves díjának 150 %-át köteles megfizetni Felhasználó a Társaság részére, minden túllépéssel érintett hónapban.

A pótdíjat a terhelő levél kézhezvételétől számított 10 (tíz) naptári napon belül kell megfizetni. A jogosult a pótdíjon felül követelheti az azt meghaladó mértékű igazolt kárát is.

### **Kötbér**

A kötbérfizetési kötelezettség keletkezésének feltétele a szerződésszegésen túlmenően a szerződést megszegő Fél felróható magatartása. A kötbér alapja a szerződésszegéssel érintett energiamennyiségnek szerződés szerinti gázdíjjal számított értéke. A kötbér mértéke: rendelkezésre állási hiba esetén: 1%/nap, de maximum 25%.

A kötbért a terhelő levél kézhezvételétől számított 10 (tíz) naptári napon belül kell megfizetni. A jogosult a kötbéren felül követelheti az azt meghaladó mértékű igazolt kárát is.

**Kártérítés**

A szerződésszegésért való felelősségre a mindenkor hatályos PTK., valamint az egyéb vonatkozó jogszabályok az irányadóak. A károsult köteles a bekövetkezett káráról való tudomásszerzését követően haladéktalanul a másik Felet a káresetről értesíteni és kártérítési igényét megfelelően alátámasztva bejelenteni. A másik Fél, ha a károkozás tényét, illetve felelősségét vitatja, köteles 15 (tizenöt) napon belül egyeztetést kezdeményezni.

**A teljesítés jogszerű megtagadása**

A Társaság vagy a Felhasználó részben vagy egészben megtagadhatja a teljesítést, a megtagadásra okot adó körülmény megszűnését követően a szolgáltatás feltételeinek helyreállításáig, ha működési körén kívül eső rendkívüli esemény következtében az átadás-átvétel feltételei megszűntek.

A Társaság részben vagy egészben megtagadhatja a teljesítést:

- gázforrás-hiány esetén a Hivatal által jóváhagyott korlátozási sorrend és szabályozás szerint, a Felhasználóra vonatkozó korlátozási kategória alapján, a korlátozás alá vonható gázteljesítmény mértékéig,
- fizetési kötelezettség elmulasztása esetén, a szerződés eltérő rendelkezése hiányában az alábbi sorrendiség betartása mellett:
  - naptári nap fizetési késedelem esetén a Társaság postai úton vagy – a szerződésben rögzített módon – a rendszer szerint igazoltan kézbesített elektronikus levél vagy fax útján fizetési felszólítást küld a Felhasználónak,
  - a Felhasználó a fizetési felszólítás kézhezvételétől számított 3 (három) munkanapon belül köteles a fizetési felszólításnak megfelelő tartozást kifizetni, és erről a Társaságot haladéktalanul elektronikus levél vagy fax útján értesíteni,
  - amennyiben a tartozás kifizetése a fentiekben megadott határidőn belül nem történik meg, úgy a Társaság a teljesítést jogszerűen megtagadhatja.
  - a Társaság egyúttal jogosult kezdeményezni a Felhasználó együttműködő földgázrendszerhez való hozzáféréseinek felfüggesztését és a szerződés rendkívüli felmondását.

A teljesítés megtagadására a távhőszolgáltatásról szóló törvény szerinti olyan távhőtermelő engedéllyessel szemben, amely lakossági felhasználókat vagy külön kezelt intézményeket is ellátó távhőszolgáltató számára értékesít távhőt, illetve távhőszolgáltató engedélyesként

lakossági felhasználókat vagy külön kezelt intézményeket is ellát távhőszolgáltatással, a GET 29/B. §-ban rögzítettek szerint kerülhet sor.

A Felhasználó részben vagy egészben megtagadhatja az átvételt:

- Minőségi hibás teljesítés esetén, ha a szerződésben kikötött minőségtől az ott meghatározott mértéket meghaladó eltérés áll fenn. A minőségi hiba időtartama a vizsgált és megkifogásolt minta vételének napját megelőző utolsó mérési naptól a minőségi hiba megszüntetésének vagy a szerződés módosításának napjáig tart.
- Minőségi hibás teljesítés esetén, amennyiben a minőség olyan mértékben romlik, hogy földgáz a Felhasználónál felhasználhatatlan, vagy ebből kár vagy elmaradt haszon keletkezik. Ebben az esetben a minőségi hibából adódó kárigényeket a Felek a kártérítés szabályai szerint rendezik.

### **7.9.3. A szerződéses állapot helyreállítása**

A Felhasználó köteles a Társaságot a szerződésszegés, kizárás okának megszüntetéséről írásban értesíteni. A Felhasználó értesítésének kézhezvételét, a felmerült költségek megtérítését követően a Társaság megbízásából a rendszerüzemeltető üzletszabályzata szerint a gázszolgáltatást helyreállítja.

A gázszolgáltatás az alábbi feltételek teljesítése esetén állítható vissza:

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

A szolgáltatás nyújtása csak a kizárás alapjául szolgáló helyzet fennállásáig tagadható meg, annak megszűnését követően a Felhasználó részére a szolgáltatást haladéktalanul, de legkésőbb 2 (kettő) munkanapon belül biztosítani kell. Ha a földgázellátásból kikapcsolt Felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását és a külön díj ellenében végezhető szolgáltatásokról szóló rendeletben meghatározott egyéb költségeket is megfizeti, a földgázkereskedő a tudomására jutást követően legkésőbb 24 (huszonnégy) órán belül köteles kezdeményezni a Felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását, e kötelezettség elmulasztása a földgázkereskedő részéről súlyos szerződésszegésnek minősül.

A visszakapcsolással járó díjak megfizetésére és a díjak mértékére vonatkozó szabályokat jogszabály tartalmazza azzal, hogy a rendszerüzemeltető a fizetendő díjakat közvetlenül a Társaságnak számlázza ki. A Társaság a rendszerüzemeltető számlájának kézhezvételét követően jogosult a számlában szereplő díj továbbszámolására, továbbá a saját ügyintésével kapcsolatban felmerülő költség felszámítására a Felhasználó felé.

A rendszerhasználattal kapcsolatos szerződésszegés és szabálytalan vételezés ügyviteli és technikai eljárását a szállítási rendszerüzemeltető vagy az illetékes elosztói engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

#### **7.9.4. A késedelmes fizetés esetére alkalmazható szankciók**

Amennyiben a Felhasználó a Felek között létrejött földgáz-kereskedelmi szerződés alapján fizetendő összeget annak esedékességekor a Társaság részére nem fizeti meg, köteles a késedelembe esés napjától a tényleges fizetés napjáig terjedő időszakra a földgáz-kereskedelmi szerződésben meghatározott – ennek hiányában a PTK. vonatkozó rendelkezései szerinti – késedelmi kamatot fizetni a szerződés fizetési feltételeinek megfelelően.

A Felek között létrejött földgáz-kereskedelmi szerződésben meghatározott időtartamot meghaladó fizetési kesedelem esetén a Társaság jogosult a földgáz-kereskedelmi szerződés teljesítését megtagadni, a Felhasználó együttműködő földgázrendszerhez való hozzáféréseinek felfüggesztését kezdeményezni, és a szerződést a fizetési kesedelemre tekintettel rendkívüli felmondással írásban megszüntetni.

A távhőszolgáltatásról szóló törvény szerinti olyan távhőtermelő engedélyes fizetési késedelme esetén, amely lakossági felhasználókat vagy külön kezelt intézményeket is ellátó távhőszolgáltató számára értékesít távhőt, illetve távhőszolgáltató engedélyesként lakossági felhasználókat vagy külön kezelt intézményeket is ellát távhőszolgáltatással (GET 29/B. § szerinti távhőtermelő), az alábbi speciális rendelkezések alkalmazandók:

A GET 29/B. § szerinti távhőtermelővel szemben a Társaság a fizetési késedelem miatt a földgázellátásból történő kikapcsolást kizárólag az alábbi feltételek együttes fennállása esetén kezdeményezheti a földgázelosztónál:

- a GET 29/B. § szerinti távhőtermelő fizetési kötelezettségével 90 (kilencven) napot meghaladó késedelembe esett,

- a Társaság a tartozásról a GET 29/B. § szerinti távhőtermelőt legalább kétszer értesítette, és

a fizetési haladék adásáról vagy részletfizetésről szóló egyeztetés nem vezetett eredményre.

A GET 29/B. § szerinti távhőtermelő első értesítése postai vagy elektronikus úton, második értesítése tértivevényes levélben vagy a GET 29/B. § szerinti távhőtermelő általi átvétel igazolására alkalmas egyéb módon történik. Az első és második értesítés elküldése között legalább 15 (tizenöt) napnak el kell telnie.

Amennyiben a földgázellátásból kikapcsolt, GET 29/B. § szerinti távhőtermelő rendezi valamennyi lejárt tartozását és a vonatkozó külön díj ellenében végezhető szolgáltatásokról szóló rendeletben (jelenleg: 71/2016. (XII. 29.) NFM rendelet) meghatározott egyéb költségeket is megfizeti, a Társaság legkésőbb a lejárt tartozások és költségek megfizetésétől számított 24 (huszonnégy) órán belül köteles kezdeményezni a GET 29/B. § szerinti távhőtermelő ellátásba történő ismételt bekapcsolását. E kötelezettség elmulasztása a Társaság részéről súlyos szerződésszegésnek minősül. A földgázelosztó a Társaság bekapcsolásra irányuló kezdeményezéséről való tudomásszerzéstől számított 24 (huszonnégy) órán belül biztosítja a földgázelosztási szolgáltatást.

A földgázelosztóval szemben fennálló fizetési késedelem esetén a földgázelosztási szolgáltatásból történő kikapcsolásra a Társasággal szemben fennálló fizetési késedelemre vonatkozó rendelkezéseket kell megfelelően alkalmazni azzal, hogy a földgázelosztónak a lejárt tartozás megfizetésétől számított 24 (huszonnégy) órán belül biztosítania kell a földgázelosztási szolgáltatást.

#### **7.10. A felhasználói panaszok ügyintézésének és a panaszok kezelésének rendje**

##### **Beadványok, reklamációk kivizsgálása, intézése:**

A Társaság – annak érdekében, hogy a szolgáltatással kapcsolatos ügyfél-beadványok rövid határidővel egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek – a bejelentések esetén követendő eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozza:

A Társaság az ügyfélszolgálatán írásban benyújtott beadványokat igazolás ellenében veszi át. Minden, a Társasághoz beérkezett beadvány, bejelentés, információkérés külön nyilvántartásba vételre kerül. Az engedélyes az ügyfélszolgálaton írásban benyújtott és szóban előadott, de el nem intézett beadványokat igazolás ellenében veszi át. A Társaság a beérkezett beadványokat, illetve az azokkal kapcsolatos ügyintézésre vonatkozó dokumentációt külön nyilvántartásban

iktatja, és gondoskodik azok megőrzéséről, illetve visszakereshető archiválásáról az elévülési idő végéig.

Amennyiben a beadvány a Társaságon kívül a rendszerüzemeltetőt is érinti, akkor a Társaság a beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül rendezi a másik érintett engedéllyessel, hogy melyikük joga, illetve kötelessége az adott ügyben eljárni, és amennyiben az a másik engedélyes, a Társaság az engedélyes számára a beadványt átadja. Ennek megtörténtéről a felhasználót a Társaság haladéktalanul, írásban tájékoztatja. Ha a beadvány a földgáz-értékesítéssel és a földgázelosztói tevékenységgel egyaránt összefügg, és ennek következtében több engedélyest érint, a Társaság és másik engedélyes kötelesek egymás között a beadvány beérkezésétől számított 15 napon belül az intézkedési hatáskörök rendezéséhez és a megfelelő intézkedés megtételéhez szükséges egyeztetéseket lefolytatni.

A beadványok intézése során a Kereskedő 15 napos határidőn belül érdemben írásban választ ad a felhasználó részére, ha jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik. A 15 napos válaszadási határidő a fenti bekezdések szerinti eljárási illetékesség megállapításának, illetve egyeztetéseknek az időtartamával meghosszabbodhat, ha ezen eljárások lefolytatásának helye van. A válaszadási határidőbe nem számít bele a felhasználóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.

A Társaság a beadvány nélküli, telefonon történő ügyintézés esetén is biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. Ennek érdekében egyedi ügyszámot alkalmaz, amelyről a hívás során tájékoztatja a Felhasználót. A korábbi, érdemben megválaszolt beadvány tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó beadvány, valamint a névtelen felhasználói beadvány kivizsgálását az engedélyes mellőzheti. Amennyiben a Társaság a rendelkezésre álló határidőn belül nem ad érdemi választ a beadványra vagy olyan választ ad, amely a Felhasználó számára nem elfogadható, panaszával a Megyei Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségéhez, illetve a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, vagy a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz fordulhat.

#### **Ügyintézési határidő:**

A Felhasználói beadványok kivizsgálására és az írásban történő válaszadásra a határidő 15 (tizenöt) nap, ha jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik.

#### **Panaszügyek kezelése:**

A Társaság a Felhasználói beadványok kezelése során a Vhr. 54. § szerint jár el.

A Társaság az ügyfélszolgálaton írásban benyújtott és szóban előadott, de el nem intézett beadványokat igazolás ellenében veszi át és azokat visszakereshetően megőrzi az elévülési



ideig. A Társaság a beadvány nélküli, telefonon történő ügyintézés esetében is biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. A korábbi, érdemben megválaszolt beadvány tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó beadvány, valamint a névtelen felhasználói beadvány kivizsgálását a Társaság mellőzi.

A Felhasználó által beadott beadványok közül panasznak minősül az az írásba foglalt beadvány, amely a Társaság szolgáltatását jogszabálysértésre vagy szerződésszegésre hivatkozással kifogásolja. Panasznak minősül továbbá a Kormányhivatalok és a fogyasztói érdekképviseleti szervektől érkezett, a Társaság jogszabálysértő vagy szerződésszegő magatartásával kapcsolatos beadvány. A beadvány panaszként történő kezeléséről a Társaság dönt, és erről értesíti a Felhasználót. A Felhasználó panaszával a Társaság ügyfélszolgálatához, vagy a Felhasználói érdekképviseleti, érdekvédelmi szervezetekhez fordulhat. A Felhasználó köteles a panaszával a hatósági eljárást megelőzően igazolható módon a Társasághoz fordulni. A Társaság a panaszok érdemi megoldása, megválaszolása mellett intézkedéseket tesz az egyes ügyek kezelése során feltárt hibák megoldása, a hibás eljárások, folyamatok javítása érdekében. A panaszbejelentések kivizsgálására és az írásban történő válaszadásra a határidő 15 (tizenöt) nap, ha jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik. Amennyiben a Felhasználó a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, vagy, ha a Társaság nem elfogadható minőségben adott választ, illetve nem érdemi választ adott a kérdésre, úgy a Felhasználó ismételt bejelentéssel élhet a Társaság ügyvezetésénél, vagy a Hivataltól, a Fővárosi és Megyei Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeitől és a Pest Megyei Kormányhivataltól kérheti panaszának kivizsgálását.

A benyújtott kérelmének (panasz) tartalmaznia kell:

- a kérelmező elérhetőségét,
- az érintett felhasználási hely címét,
- a beadvány tárgyának rövid leírását a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen az engedélyesnek a felhasználói megkeresésére adott válaszlevelét, a Kereskedőhöz benyújtott panasz igazolására szolgáló igazolást, vagy egyedi ügyszámot, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot,
- a kért intézkedés megjelölését,
- a kérelem benyújtásának dátumát,
- a kérelmező aláírását.

## **7.11. A szerződés felmondásának esetei, megszűnésének rendje**

### **A szerződés megszűnése**

Megszűnik mind a határozott, mind a határozatlan időre szóló szerződés:

- a Felek erre irányuló közös megállapodása alapján;
- a határozott idejű rendkívüli felmondással, a határozatlan idejű rendes felmondással;
- valamelyik fél jogutód nélküli megszűnésével.

Az azonnali hatályú felmondás jogát a Társaság az alábbi esetekben jogosult gyakorolni:

- A Felhasználó az illetékes hatóság jogerős határozata alapján a jövőben, de még a szerződés időtartama alatt jogosulatlaná válik a földgáz-kereskedelmi szerződésben foglalt kötelezettségeinek teljesítésére és nincs olyan jogutódja, amely erre jogosult lenne;
- A Felhasználó csődeljárás megindítása iránti kérelmet nyújt be az illetékes bírósághoz; vagy a fizetése képtelenségét az illetékes bíróság jogerős végzésben megállapítja, és ellene felszámolási eljárás indul; vagy a Felhasználó döntésre jogosult szerve jogutód nélküli megszűnést kimondó határozatot hoz;
- A Felhasználónak a teljes ellátásra vonatkozó szerződés szerinti bármely jogának és/vagy kötelezettségének engedményezése a Társaság előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül, az Üzletszabályzatba ütköző módon;
- A Felhasználó súlyos szerződésszegése esetén;
- A Felhasználó írásban elismeri teljes fizetőképtelenségét;
- A Társaság energia-beszerezési forrásainak előre nem látható korlátozása esetén;
- Jogszabályváltozás esetén;
- Egyéb, az Üzletszabályzatban, az ÁSZF-ben vagy az egyedi szerződésben meghatározott esetekben.

Az azonnali hatályú felmondás jogát a Felhasználó az alábbi esetekben jogosult gyakorolni:

- A Társaság az illetékes hatóság jogerős határozata alapján a jövőben, de még a szerződés időtartama alatt jogosulatlaná válik a földgáz-kereskedelmi szerződésben foglalt kötelezettségeinek teljesítésére és nincs olyan jogutódja, amely erre jogosult lenne;
- A Társaság csődeljárás megindítása iránti kérelmet nyújt be az illetékes bírósághoz; vagy fizetése képtelenségét az illetékes bíróság jogerős végzésben megállapítja, és ellene felszámolási eljárás indul; vagy a Társaság döntésre jogosult szerve jogutód nélküli megszűnést kimondó határozatot hoz;
- A Társaság súlyos szerződésszegése esetén;
- A Társaság írásban elismeri teljes fizetőképtelenségét;

- Egyéb, az Üzletszabályzatban, az ÁSZF-ben vagy az egyedi szerződésben meghatározott esetekben.

Bármelyik Fél jogosult a szerződés rendkívüli felmondására abban az esetben, ha valamely vis maior esemény három naptári hónapot (egy éves, vagy annál rövidebb időtartamú szerződéses esetben ez az időtartam maximum 30 (harminc) nap) meghaladó időtartamig folyamatosan, megszakítás nélkül fennáll. Más esetekben a – hatályban lévő, érvényes – szerződés felmondása érvénytelen. A Felek jelen Üzletszabályzatban rendelkeznek a Felhasználó, vagy a Felhasználó által ellátott felhasználók ellátása érdekében a Társaság által lekötött kapacitások és betárolt földgázkészlet átadásáról.

Határozatlan időre szóló szerződések esetén a Felek jogosultak a szerződést írásban, a másik félnek küldött tértivevényes levél útján, 30 (harminc) napos felmondási idő közbeiktatásával – amennyiben az egyedi szerződés ettől eltérően nem rendelkezik – indoklási és kártérítés fizetési kötelezettség nélkül felmondani. Amennyiben a másik fél a tértivevényes levelet bármely okból nem veszi át, a levél kézbesítését – a kézbesítési cím helyességének ellenőrzése mellett – ismételten meg kell kísérelni. A megismételt kézbesítés sikertelensége esetén a levél a megismételt feladástól számított 10 (tíz) nap elteltével kézbesítettnek tekintendő.

## **8. A KERESKEDŐVÁLTÁS SZABÁLYAI, ELJÁRÁSRENDEJE, ELSZÁMOLÁSI MÓDSZEREK**

Ha a Felhasználó az Üzletszabályzatban és az irányadó jogszabályokban meghatározott módon földgázkereskedőt kíván váltani annak lebonyolítását a rendszerüzemeltetők és az érintett kereskedők térítésmentesen végzik, és azzal összefüggésben a Társaság és a rendszerüzemeltetők a Felhasználónak díjat nem számíthat fel.

### **Eljárásrend**

A kereskedőváltás előfeltétele a földgáz-kereskedelmi szerződés jogszerű felmondása. A szerződés megszűnésének / felmondásának szabályait a vonatkozó GET (GET. 31/A-C. § „Kereskedőváltás”) és Vhr. rendelkezéseken túl, a jelen Üzletszabályzat vonatkozó rendelkezései, valamint a Felhasználóval kötött egyedi szerződés tartalmazza. A földgáz kereskedelmi szerződésnek kereskedőváltás miatti felmondása az elosztóhálózat-használati szerződés hatályát nem érinti.

Ha a Felhasználó vásárolt kapacitását, vagy annak egy részét két egymást követő gázévben nem kötötte le, annak igénybevételére legkorábban a kapacitásra vonatkozó igénybejelentéstől számított második gázév első napjától kerülhet sor, kivéve, ha a csatlakozó rendszerüzemeltetővel ettől eltérő időpontról állapodott meg. Ebben az esetben a nyilvántartott kapacitás a felhasználó által lekötött kapacitás.

A Felhasználónak az adott felhasználási helyen vásárolt kapacitását, a nyilvántartott kapacitását és a lekötött kapacitását az a rendszerüzemeltető köteles nyilvántartani, amelynek szállító- vagy elosztóvezetékéhez a felhasználó csatlakozott. A felhasználó kérésére a vásárolt kapacitásról, a nyilvántartott kapacitásról és a lekötött kapacitásról, valamint a felhasználói profilba történő besorolásról, továbbá a felhasználási hely - a földgázellátásról szóló törvény rendelkezéseinek végrehajtására kiadott jogszabályokban meghatározott - jellemző adatairól a felhasználó csatlakozását biztosító rendszerüzemeltető köteles igazolást kiadni.

A Társaság köteles a Felhasználó és – ha a Felhasználó megbízásából az új földgázkereskedő jár el – az új földgázkereskedő részére a felmondás kézhezvételétől számított 5 (öt) napon belül írásban értesítést küldeni a felmondás visszaigazolásáról a felhasználási hely egyedi azonosító számának és a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontja feltüntetésével, és a Felhasználó adott felhasználási helyen vásárolt kapacitását, a nyilvántartott kapacitását és a lekötött kapacitását igazoló dokumentumokat átadni, vagy köteles értesítést küldeni a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételekről. Amennyiben a Felhasználó felmondása benyújtásakor nem teljesített bizonyos szerződéses feltételeket, a Társaság értesítést küld a Felhasználónak – így különösen a felmondás benyújtásának időpontjáig lejárt tartozásról –, a Társaság köteles részletesen tájékoztatni a Felhasználót a nem teljesített szerződéses feltételekről és azok teljesítésének módjáról. A felmondás az értesítésben megjelölt szerződési feltételek teljesülésével hatályosul. A Társaság a teljesítésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul írásban visszaigazolást küld a GET 31/B. § (1) bekezdés a) pontja szerint.

A Társaság, mint korábbi földgázkereskedő a visszaigazolással egyidejűleg köteles az érintett rendszerüzemeltetőnél bejelenteni a kereskedőváltást, és a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontját. A bejelentést az ÜKSZ szerinti részletes adattartalommal és formátumban kell megtenni.

A földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésétől számított 20 (húsz) napon belül Társaság a Felhasználóval és az új földgázkereskedővel egyeztetve az alábbiak szerint köteles végszámlát kibocsátani.

A záró mérőállás meghatározására a Felhasználó, a Társaság és az új földgázkereskedő megállapodása az irányadó. Ha a felek a rendszerüzemeltető GET 31/B. § (4) bekezdése szerinti értesítéséig nem állapodnak meg a záró mérőállásban, a rendszerüzemeltető távlelívható fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező felhasználó esetében a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontjában, vagy nem távlelívható fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező felhasználó esetében a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének napjáig az új földgázkereskedő költségére köteles gondoskodni a fogyasztásmérő berendezés leolvasásáról. A rendszerüzemeltető a nem távlelívható fogyasztásmérő berendezés esetében a záró mérőállást a leolvasás alapján arányosítással határozza meg.

A rendszerüzemeltető az elszámoláshoz szükséges adatokat a leolvasást követő 3 (három) napon belül közli a korábbi és az új földgázkereskedővel. Az új földgázkereskedő által kiállított első számla kezdő mérőállásának a korábbi földgázkereskedő által kiállított végszámlán szereplő záró mérőállással azonosnak kell lennie.

A határozott időre kötött földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnése esetén – ha a Felhasználó a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének napját követő napi hatállyal másik földgázkereskedővel szerződést köt – akkor a Felhasználó a kereskedőváltásnak a határozott idejű szerződés megszűnését követő nappal történő végrehajtása érdekében az új szerződés megkötését legalább a határozott idejű szerződés megszűnését 30 (harminc) nappal megelőzően köteles a Társaságnak bejelenteni. Ha a Felhasználó ezt a 30 napos határidőt elmulasztja, a Társaság és a rendszerüzemeltető – a GET 31/A-31/C. § szerinti határidők betartása esetén – nem felel azért, hogy a kereskedőváltás a határozott idejű földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnését követő nappal nem kerül végrehajtásra.

Ha a Felhasználó önállóan jár el, köteles a kereskedő visszaigazolásról szóló értesítését a kézhezvételt követően az új földgázkereskedőnek megfelelő időben eljuttatni a földgázkereskedő kötelezettsége teljesítése érdekében.

### **Kapacitás-lekötés**

A Társaság a visszaigazolással egyidejűleg köteles az érintett rendszerüzemeltetőnél bejelenteni a Vhr.-ben meghatározottak szerint a kereskedőváltást és a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontját, valamint a felhasználási hely egyedi azonosító számának alkalmazásával kezdeményezni a kapacitás-lekötési szerződés módosítását. Az új földgázkereskedő köteles a visszaigazolás kézhezvételét követően haladéktalanul, de a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontját legalább 21 (huszonegy) nappal megelőzően az érintett rendszerüzemeltető részére bejelenteni 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 kapacitás-lekötési szerződések megkötését vagy módosítását legkésőbb a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontját megelőző 4. (negyedik) napig elvégezni. Kereskedőváltás esetén a Társaság és az új kereskedő a vonatkozó jogszabályok szerint egyeztetnek a rendszerüzemeltetőkkel a Felhasználó lekötött kapacitásának átadásáról. A Felhasználónak az adott felhasználási helyen a vásárolt kapacitását és a lekötött kapacitását az a rendszerüzemeltető köteles nyilvántartani, amelynek szállító- és elosztóvezetékéhez a Felhasználó csatlakozott. A Felhasználó kérésére a vásárolt kapacitásról és a lekötött kapacitásról, valamint a felhasználói profilba történő besorolásról a rendszerüzemeltető köteles díjmentesen igazolást kiadni.

### **Kereskedők közötti egyeztetés**

A földgáz-kereskedelmi szerződés időtartama alatt a lekötött kapacitás feletti rendelkezési jogot a Társaság gyakorolja. Ennek a rendelkezési jognak az átadásáról és az átadás részletes feltételeiről egyeztetnek a kereskedőváltással érintett kereskedők egymás között. Az egyeztetést úgy kell lefolytatni, hogy a kereskedőváltás az igénybejelentéstől (így például a földgáz-kereskedelmi szerződés felmondásától) számított legkésőbb 30 (harminc) napon belül megtörténjen.

Az egyeztetések eredménytelensége esetén a Felhasználó a Hivatalhoz fordulhat és kezdeményezheti a kapacitásátadásról történő döntést. A Hivatal a GET 71. § (8) bekezdése szerint 15 (tizenöt) napon belül dönt a kapacitás lekötésekről. 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 eljárás megindításáról szóló értesítésben megjelölt határidőben a Hivatal által kért tájékoztatást megadni, a kapacitás átadásának elutasítását megindokolni.

A Társaság a felmondást hatályba léptető elszámolási feltételek szerződés vagy üzletszabályzat szerinti teljesülése esetén köteles a kapacitásszerződéseit a Felhasználó ellátása megszűnésének napjára az érintett, általa korábban az adott Felhasználó számára lekötött kapacitásokkal csökkenteni. Az erre vonatkozó igazolás kiadása díjmentes.

A rendszerüzemeltető köteles az üzletszabályzata részeként a kapacitás-lekötési szerződések módosítására egyszerűsített eljárásrendet és egységes okirati rendszert kidolgozni és alkalmazni. A kereskedőváltással kapcsolatos, vagy más okból történő kapacitás-lekötési szerződésmódosításokért ellenérték, illetve költségtérítés nem kérhető.

Gázév közbeni kereskedőváltás esetén a gázév végéig a Felhasználó – vagy a vele szerződést kötő új földgázkereskedő – köteles a Társaság által az ellátása érdekében a rendszerüzemeltetőknél lekötött és a szerződés megszűnését követően ismételtelen rendelkezésére bocsátott kapacitást – az alábbi eltéréssel – lekötni, valamint a szállítói és elosztói kapacitás esetében a gázév végéig, tárolási kapacitás esetében a tárolási év végéig a kapacitásdíjat időarányosan a külön jogszabály rendelkezései szerint megfizetni.

A Felhasználóval szerződést kötő új földgázkereskedő kereskedőváltás esetén részben vagy egészben megtagadhatja a szállítói betáplálási, betároláshoz tartozó szállítási kiadási, illetve tárolói kapacitás átvételét és lekötését. A kereskedőváltás kapcsán felmerülő kapacitáslekötésekre vonatkozó rendelkezések a Vhr. 26/B. § (3)-(6) bekezdéseiben szabályozottak, így különösen, de nem kizárólag, a Társaság részben vagy egészben megtagadhatja a korábbi kereskedőtől történő szállítói betáplálási, betároláshoz tartozó szállítási kiadási, illetve tárolói kapacitás átvételét, illetve lekötését. A Társaság által át nem vett és le nem kötött kapacitás után fizetendő földgáz rendszerhasználati díj korábbi kereskedő által nem hárítható át a felhasználóra.

#### **Elszámolás kereskedőváltás esetén**

Kereskedőváltás esetén a Felhasználó és a Társaság kötelesek egymással elszámolni. A tartozás meghatározásának és megfizetésének módjára a jelen Üzletszabályzatában előírtak irányadók.

A Társaság az elszámolás módja tekintetében az alábbi két változatot kínálja fel a Felhasználóknak választásra:

- A Felhasználó a Társaság részére a felmondással érintett időszakra részletfizetést teljesít. A részszámla összege nem haladhatja meg az előző év adott, a felmondással érintett időszakában elfogyasztott földgázmenyiség alapján számolt összeget. A részlet megfizetése az ellátás megszűnését megelőző 10. (tizedik) napon esedékes. A tényleges fogyasztás alapján a felek a felmondással érintett tárgyhót követő hónap 20. (huszadik) napjáig elszámolnak egymással. Az elszámolás megtörténtét követő 1 napon belül a Társaság igazolást ad a Felhasználó részére, hogy vele szemben nem áll fenn tartozása.
- A Felhasználó a Társaság részére a felmondással érintett időszakra bankgaranciát nyújt. A bankgarancia összege nem haladhatja meg az előző év adott, a felmondással érintett időszakában elfogyasztott földgázmenyiség alapján számolt összeget. A bankgaranciát a Társaság részére az ellátás megszűnését megelőző 10. (tizedik) napig

kell átadni. A tényleges fogyasztás alapján a felek a felmondással érintett tárgyhót követő hónap 20. (huszadik) napjáig elszámolnak egymással. Az elszámolás megtörténtét követő 1 (egy) napon belül a Társaság igazolást ad a Felhasználó részére, hogy vele szemben nem áll fenn tartozása és hozzájárul a bankgarancia feloldásához.

A fent bemutatott elszámolási módok közül történő választásra a Felhasználó jogosult. Ha a Felhasználó a felajánlott elszámolási módok közül nem választott, vagy a választásáról a kereskedőváltás időpontjáig írásban nem értesíti a Társaságot, az elszámolás a Társaság által választott módszer szerint történik.

A Felhasználó az alkalmazott elszámolási módot a Felhasználó és a Társaság a választást követő 8 (nyolc) munkanapon belül köteles megállapodásban rögzíteni. Ha a felek előleg fizetésében állapodnak meg, az előlegszámla értékének meghatározásakor figyelembe vehető földgázmennyiség nem haladhatja meg az előző év adott, a felmondással érintett időszakában elfogyasztott mennyiséget.

A kereskedelmi szerződésnek a Társaság részéről történő rendkívüli felmondása esetén, a pénzügyi tartozások rendezését a szerződésben rögzített felmondásra vonatkozó feltételek szerint kell teljesíteni. Az átadott kapacitás-lekötési jog az ellátás megszűnésének napjával visszaszáll a Felhasználóra.

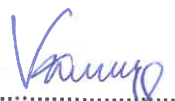
A kereskedőváltás esetére vonatkozó, a kapacitás-lekötéssel, a kapacitásszerződések módosításával kapcsolatos részletes rendelkezéseket az ÜKSZ tartalmazza.

## 9. A 20M<sup>3</sup>/ÓRA ALATTI FELHASZNÁLÓKRA VONATKOZÓ KÜLÖNÖS FELTÉTELRENDSZER

A Társaság által ellátott felhasználói csoport: verseny piacon vételező, egyetemes szolgáltatásra nem jogosult Felhasználók. A GET 29/B. § szerinti távhőtermelők vonatkozásában a jelen Üzletszabályzat rendelkezései a GET 29/B. §, valamint az ilyen távhőtermelőkre alkalmazandó egyéb különös szabályok figyelembe vételével alkalmazandó.

Az Üzletszabályzat a Hivatal jóváhagyó határozatával lép hatályba. Jogszabályváltozás, a körülmények megváltozása, vagy a Hivatal erre vonatkozó határozata esetén a PANNONENERGIA-SERVICE Kft. a jelen Üzletszabályzatot megfelelően módosítja.

Pécs, 2020.07.10.

  
.....  
**Varga Ferenc Tamás ügyvezető**  
**PANNONENERGIA-SERVICE Kft.**

**PANNONENERGIA-SERVICE Kft.**  
Székhely: 7630 Pécs, Edison utca 1.  
Adószám: 12767203-2-02  
Cégjegyzékszám: 02-09-067857  
Nyilvántartva a Pécsi Törvényszék Cégbíróságán



**MELLÉKLETEK:**

Az ügyfélszolgálati iroda elérhetősége

1. Az engedélyesi tevékenység végzéséhez szükséges módszerek és eljárások bemutatása (elszámolás során alkalmazott számítási eljárás, paraméterek)
2. Szerződések általános tartalmi elemei

**FÜGGELÉKEK:**

A társasági szervezeti felépítése

- Érdekképviselői szervek felsorolása
- Jogszabályok, szabványok, belső utasítások

**PANNONENERGIA-SERVICE Kft.**  
**földgáz-kereskedelmi engedélyes társaság**  
**ügyfélszolgálati irodájának elérhetősége**

**A PANNONENERGIA-SERVICE ügyfélszolgálati irodájának címe:**

2040 Budaörs Szabadság út 301.

Telefon: (+36) 23 806 143

Telefax: (+36) 23 806 098

E-mail: [gazkereskedelem@veolia.com](mailto:gazkereskedelem@veolia.com)

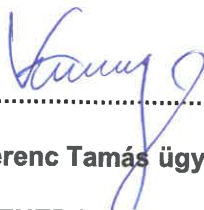
Honlap: [www.veolia.hu](http://www.veolia.hu)

**Nyitvatartás:**

Hétfőtől-csütörtökig 9:00 - 16:30, pénteken: 9.00 – 13.30.

A gördülékeny ügyintézés érdekében, valamint a túlzott várakozási idő elkerülése végett a személyes ügyintézéshez előzetes időpont egyeztetés szükséges, amelyet az ügyfélszolgálat telefonszámán és e-mail címén lehet kezdeményezni.

Pécs, 2020.07.10..



.....  
**Varga Ferenc Tamás ügyvezető**  
**PANNONENERGIA-SERVICE Kft.**

**PANNONENERGIA-SERVICE Kft.**  
Székhely: 7630 Pécs, Edison utca 1.  
Adószám: 12767203-2-02  
Cégjegyzékszám: 02-09-067857  
Nyilvántartva a Pécsi Törvényszék Cégbíróságán

**2. sz. melléklet****Az engedélyes tevékenység (azaz a földgáz-kereskedelmi tevékenység) végzéséhez szükséges módszerek és eljárások bemutatása**

A PANNONENERGIA-SERVICE Kft. (a továbbiakban: „Társaság”) földgáz-kereskedelmi tevékenységét a mindenkor vonatkozó jogszabályok és iparági szabályzatok keretei közt, illetve azoknak megfelelően végzi.

Az adatforgalmi és informatikai rendszereket és az ahhoz kapcsolódó eljárásokat és módszereket a Társaság földgáz-kereskedelmi működési engedély iránti kérelméhez (a továbbiakban: „Engedély iránti Kérelem”) csatolt „Adatforgalmi és Információs Rendszer Bemutatása” elnevezésű dokumentum tartalmazza. Az itt hivatkozott dokumentum elérhető a Társaság honlapján (<https://www.veolia.hu/hu/foldgazkereskedelem>).

A földgáz ellátási zavar, műszaki üzemzavar, válsághelyzet és korlátozás esetén alkalmazandó eljárásrendet a Társaság földgáz-kereskedelmi Engedély iránti Kérelméhez csatolt „Földgázellátási üzemzavari, válsághelyzeti, korlátozási intézkedési terv” tartalmazza. Az itt hivatkozott dokumentum elérhető a Társaság honlapján (<https://www.veolia.hu/hu/foldgazkereskedelem>).

Az Engedély iránti Kérelemmel egyidejűleg benyújtásra kerülő/került Földgáz-kereskedelmi Üzletszabályzat (a továbbiakban: „Üzletszabályzat”) részletesen bemutatja, hogy a Társaság – a földgáz-kereskedelmi működési engedély birtokában – hogyan kíván eleget tenni a vonatkozó jogszabályokban és szabályzatokban foglalt kötelezettségeinek a földgáz-kereskedelmi tevékenysége során. A Társaság Üzletszabályzatában részletesen bemutatja továbbá, hogy a Társaság szerződéses kötelezettségeit miként kívánja teljesíteni, illetve felsorolja a felhasználók, kereskedők és egyéb ügyfelei részére nyújtott szolgáltatások igénybevételének (ellátás színvonalának) részletes feltételeit, a többi engedéllyessel történő együttműködés kereteit, illetve, hogy milyen általános biztonsági, minőségi műszaki, kereskedelmi, elszámolási, fizetési feltételekkel biztosítja, illetve működteti szolgáltatását.

A Társaság az együttműködő földgázrendszer működésére és használatára vonatkozó szabályokat, eljárásokat és módszereket, hálózathasználati, mérés-elszámolási és adatforgalmi kötelezettségeit Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: „Hivatal”) által jóváhagyott magyar földgázrendszer Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatában (továbbiakban: „ÜKSZ”), valamint a Hivatal vonatkozó határozatainak megfelelően teljesíti. Az alábbi területeken a Társaság külön figyelmet fordít továbbá a következőkre:

Kereskedelem: a Társaság kereskedelmi kapcsolatai a mindenkori földgázellátásról szóló törvény (GET), és annak rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló kormányrendelet (Vhr.), továbbá a PTK. általános szabályai szerint a felek szabad akaratán alapuló kereskedelmi-szolgáltatási szerződések révén jönnek létre. A Társaság tudatában van annak, hogy a vonatkozó jogszabályi keretek között bármely felhasználó jogosult a földgáz-kereskedelmi ellátásban részt venni, földgázkereskedőtől földgázt vásárolni a fogyasztási helyén, a földgázszállító illetve elosztó rendszer bármely hálózati pontján, illetve a tárolóban. A Társaság tudatában továbbá annak, hogy a földgázkereskedők szabadon vásárolhatnak földgázt a földgázszállító, valamint a földgázelosztó rendszer bármely hálózati pontján, a földgáztárolóban földgázkereskedőtől vagy termelőtől.

Kereskedelmi szerződések: a piaci szereplők között kereskedelmi szerződések alapján létesített kapcsolatok formáit és szabályait a Társaság Üzletszabályzata tartalmazza. A kereskedelmi ellátásban vételező felhasználói kör és az egyetemes szolgáltatói felhasználói kör közötti átjárhatóság rendjét a GET, illetve az érintett földgázkereskedők, valamint egyetemes szolgáltatók üzletszabályzatai tartalmazzák.

Rendszerhasználati szerződések: az együttműködő földgázrendszer egyes részeinek igénybevételére a kapacitásigénylők kötelesek a szállítási rendszerüzemeltetővel és a földgáztároló engedélyessel kapacitás-lekötési, a földgázelosztóval földgázelosztási szerződést kötni. Ugyancsak szerződéskötési kötelezettség áll fenn a rendszerhasználók között az egymás közötti kapacitás igénybevételek esetén is. A kapacitás-lekötési szerződések a Vhr. vonatkozó rendelkezéseinek megfelelő alap-, választható-, vagy egyedileg igényelt (nem alapszolgáltatások) szolgáltatás típushoz tartozhatnak. Az alapszolgáltatásokra vonatkozó mintaszerződéseket, valamint a választható szolgáltatásokra vonatkozó szerződéses feltételeket és díjakat – a hivatkozott GET, Vhr. vonatkozó rendelkezései alapján – a rendszerüzemeltető engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

Kötelezően igénybe veendő szolgáltatások: a rendszerhasználónak a kapacitás-lekötési és földgázszállítási szerződés megkötése esetén a kötelezően igénybeveendő szagosításra szerződést kell kötnie a szállítási rendszerüzemeltetővel a földgázszállító vezeték használata esetén.

Minőségi elszámolási rend (a továbbiakban: „MER”): a MER szabályozza, hogy az egyes hálózati pontokhoz, mely kromatográf mintaáramokat kell hozzárendelni, illetve szabályozza a kromatográfok mintaáramainak forgalmi rendtől függő helyettesítésének rendjét. A Társaság a MER vonatkozásában a mindenkori ÜKSZ-ben foglaltak szerint jár el.

Az együttműködő földgázrendszer informatikai rendszereire, vonatkozó előírások (nominálás): a Társaság e tekintetben az ÜKSZ mindenkori vonatkozó rendelkezései szerint jár el, különös tekintettel a FGSZ által működtetett Informatikai Platformhoz kapcsolódó előírásoknak való megfelelés tekintetében. Társaság tudatában van annak, hogy az Informatikai Platformot az

együttműködő földgázrendszert üzemeltető engedélyesek, rendszerhasználók és a Hivatal megállapodás alapján használhatják. A Társaság tudatában van annak továbbá, hogy az Informatikai Platformhoz való csatlakozási igényt a szállítási rendszerüzemeltetőnél kell benyújtania, illetve, hogy az Informatikai Platformhoz való csatlakozásra – adatküldés, adatfogadás vonatkozásában – az ÜKSZ-ben meghatározott technikai feltételek rendelkezésre állása esetén van mód. Az Informatikai Platformhoz való csatlakozásról, a platform használatáról a csatlakozásra jogosultak (ideértve a Társaságot) és a szállítási rendszerüzemeltető megállapodást kötnek.

A rendszerhez való hozzáférés és kapacitás-lekötés: a Társaság e tekintetben teljes mértékben a mindenkori ÜKSZ-ben és az ott meghatározottak szerint jár el.

Az egyensúlytartás szabályai: a Társaság tudatában van annak, hogy – földgáz-kereskedelmi működési engedély birtokában – a Társaság, mint földgázkereskedő a GET vonatkozó szabályai szerint kereskedelmi egyensúlytartásra köteles, és ennek érdekében a vonatkozó jogszabályok és szabályzatok, valamint az FGSZ-szel kötendő a kiegyensúlyozó gáz elszámolására, valamint a kiegyensúlyozási szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződése szerint köteles eljárni.

Az elszámolás, adatszolgáltatás szabályai: a Társaság az elszámolás és adatszolgáltatás vonatkozásában a mindenkori ÜKSZ vonatkozó rendelkezései szerint jár el.

Pécs, 2020.07.10.

  
.....  
**Varga Ferenc Tamás ügyvezető**  
**PANNONENERGIA-SERVICE Kft.**

**PANNONENERGIA-SERVICE Kft.**  
Székhely: 7630 Pécs, Edison utca 1.  
Adószám: 12767203-2-02  
Cégjegyzékszám: 02-09-067857  
Nyilvántartva a Pécsi Törvényszék Cégbíróságán

## Szerződések általános tartalmi elemei

### I. Felhasználókkal kötött földgáz értékesítési szerződések

A Felhasználókkal kötött földgáz értékesítési szerződés minimális tartalmi elemei a következők:

- a szerződő felek adatai (név, cím, használati jogcím, cégképviseletre jogosult személy, székhely, cégjegyzékszám, adószám, statisztikai azonosító szám, cégjegyzéket vezető bíróság), felhasználó személyében bekövetkező változás kezelése;
- a felhasználási hely és a csatlakozási pont megjelölése;
- annak a rendszerüzemeltetőnek a megnevezése, székhelye, amelynek rendszeréhez a felhasználó közvetve vagy közvetlenül csatlakozik;
- a szerződés tárgya, a szolgáltatás részletes leírása;
- a szolgáltatásnak a szerződés megkötésekor érvényes ára;
- a szolgáltatott földgáz minőségi jellemzői;
- a szerződés időtartama, a teljesítés ideje, beleértve a fogyasztás kezdetét;
- szolgáltatás igénybevételének időpontja,
- a szerződés meghosszabbításának, megszüntetésének és felmondásnak a feltételei;
- a szolgáltatás igénybevételének rendje és annak ellenőrzési, dokumentálási szabályai;
- a pénzügyi elszámolás módja, pénzügyi intézet megnevezése, pénzügyi jelzőszáma (pénzügyi fizetés esetén), fizetési, számlázási rend;
- a fogyasztási hely(ek)/betáplálási hely(ek) adatai (cím, rendeltetés, használati jogcím), a teljesítés helye és a csatlakozási pont megjelölése;
- a fogyasztási hely(ek)re igényelt mennyiség, teljesítmény, a földgáz minőségi és nyomás jellemzői;
- a rendszerhasználat, kapacitás lekötés, a szállítási rendszerirányítói szolgáltatás feltételei, túrértékek, az eltérések kezelésének, dokumentálásának, szankcionálásának rendje;
- a vásárolt, a nyilvántartott és a lekötött kapacitás mértéke;
- szerződésszegés esetei és jogkövetkezményei, különös tekintettel a szolgáltatásból történő kikapcsolás részletes feltételeire, biztosítékok;
- mérés, minőség-ellenőrzés feltételei;
- leolvasási, elszámolási és számlázási időszakok;
- a földgáz díja és az elszámolási- fizetési feltételek;

- várható havi fogyasztás/betáplálás,
- egyéb, nem a Társasággal fennálló földgáz kereskedelmi szerződés adatai az Üzletszabályzatban meghatározott lehetséges keretek között;
- egyéb, nem a Társasággal fennálló földgáz kereskedelmi szerződés adatai;
- az engedélyezett jogok, a vásárolt, a nyilvántartott és a lekötött kapacitás mértéke;
- a Felhasználó korlátozási besorolása, a fogyasztás megszakíthatósága, a megszakítható gázteljesítmény mértéke, a megszakíthatóság időtartama, gyakorisága, éves mértéke, két megszakítás közötti minimális időszak, a megszakíthatóság és a megszakítás díjkezdvezménye;
- a felek adatszolgáltatási kötelezettségei;
- felek együttműködésének rendje, különösen üzemzavar, válsághelyzet, korlátozás esetén; a karbantartás rendje;
- vitás kérdések rendezésének módja;

teljesítménybővítés esetén kiegészítendő:

- jelenleg rendelkezésre álló teljesítménnyel;
- jelenlegi ellátási mód ismertetésével;
- az elszámolási fogyasztásmérők adataival.

## **II. Más engedélyesekkel kötött földgáz értékesítési szerződések**

A más engedélyesekkel kötött földgáz értékesítési szerződés minimális tartalmi elemei a következők:

- A szerződő felek azonosítói;
- A szerződés tárgya, felek jogai és kötelezettségei
- A szerződés teljesítésének helye, időtartama,
- Földgáz ára, a pénzügyi elszámolás módja,
- Felek által adott biztosítékok;
- Rendszerhasználat, nominálás megoldása
- Felek felelőssége, szerződésszegési esetek
- A szerződés megszűnése, felmondása
- Egyéb a felek által lényegesnek tartott feltételek, valamint rendelkezés a Vhr. szerint kötelező alábbi minimális tartalmi elemekről:

- a szerződő felek megnevezése, székhelye, bankszámla száma, statisztikai azonosítója, cégjegyzékszám, adószáma,
- a rendszerhasználat kezdetének időpontja,
- a határozott időre szóló szerződés lejáratának időpontja,
- a szolgáltatás igénybevételének rendje és ennek ellenőrzési, dokumentálási szabályai,
- a kapacitás lekötése és ennek tűréshatárai, az eltérések kezelésének, dokumentálásának, szankcionálásának rendje,
- a megszakítható fogyasztás igénybe vételének rendje,
- a megszakítható gázteljesítmény mértéke, a megszakíthatóság időtartama, gyakorisága, éves mértéke, két megszakítás közötti minimális időszak, a megszakíthatóság és a megszakítás díjkezdőmánya,
- a földgáz mennyiségi, minőségi adatai, nyomása,
- a földgáz mennyiség mérésének rendje,
- a mérés, átadás – átvétel technikai elszámolás gyakorisága, rendje,
- adat és információszolgáltatási kötelezettségek,
- karbantartás, vis maior miatti üzemszünetek kezelése,
- fizetési feltételek,
- szerződésszegés jogkövetkezményei,
- a szerződő felek együttműködésének rendje.

Az adásvételi szerződések hatálybalépésének előfeltétele, hogy az alábbi feltételek a szerződés megkötésekor együttesen fennálljanak:

- Mindkét fél érvényes működési engedéllyel rendelkezzen;
- A termelő hálózati csatlakozási szerződéssel rendelkezzen.

A Felek között létrejött földgáz-kereskedelmi szerződés mellékletét képező dokumentumban meghatározott, – a <https://www.veolia.hu/hu/beszallitoinknak> honlapon található Szállítói Kartában is részletezett – értékek a Társaság, mint Veolia Csoport tag üzletpolitikájának hangsúlyos részét képezi, mely érvényesítését szerződéses partnereitől is elvárja. A Felhasználó vállalja, hogy a földgáz-kereskedelmi szerződés mellékletét képező dokumentum – valamint a Szállítói Karta – rendelkezéseit betartja, és a Társasággal fennálló jogviszony keretein belül maga sem szerződik olyan alvállalkozókkal, akik a mellékletben meghatározott kötelezettségeknek nem tesznek eleget.



A Társaság saját egyedi szerződéstervezete, vagy a szállítók által alkalmazott szerződésminta alapján köt földgázvásárlási szerződéseket.

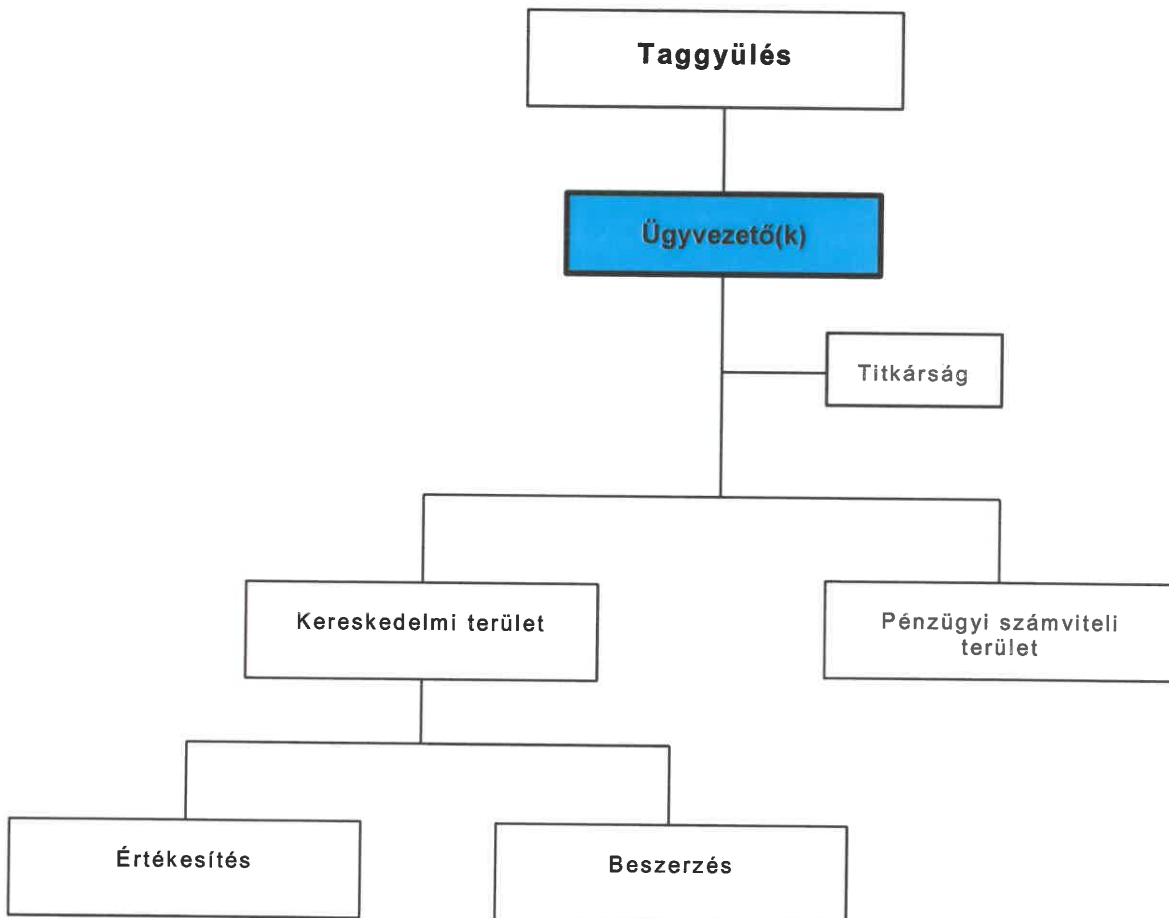
Pécs, 2020.07.10.

  
.....  
**Varga Ferenc Tamás ügyvezető**  
**PANNONENERGIA-SERVICE Kft.**

**PANNONENERGIA-SERVICE Kft.**  
Székhely: 7630 Pécs, Edison utca 1.  
Adószám: 12767203-2-02  
Cégjegyzékszám: 02-09-067857  
Nyilvántartva a Pécsi Törvényszék Cégbíróságán

## PANNONENERGIA-SERVICE Kft.

## Szervezeti felépítés



Pécs, 2020.07.10.

  
.....  
Varga Ferenc Tamás ügyvezető  
PANNONENERGIA-SERVICE Kft.

PANNONENERGIA-SERVICE Kft.  
Székhely: 7630 Pécs, Edison utca 1.  
Adószám: 12767203-2-02  
Cégjegyzékszám: 02-09-067857  
Nyilvántartva a Pécsi Törvényszék Cégbíróságán

**2. sz. Függelék**

**Üzletszabályzat 2. sz. Függelék**

**Érdekképviseleti szervek felsorolása**

**Magyar Energetikai Társaság**

1094 Budapest  
Ferenc krt. 23. II. em. 2.

**Ipari Energiafogyasztók Fóruma Egyesület**

1137 Budapest  
Jászai Mari tér 6. II./14.  
<http://www.ief.hu/>

**Magyar Energia Fogyasztók Szövetsége**

1091 Budapest,  
Üllői út 25. szám (City Corner Irodaház) 2. emelet 207.sz. ajtó

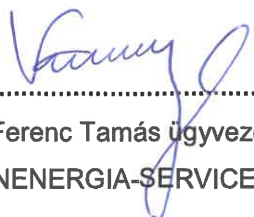
**Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület**

1012 Budapest  
Logodi utca 22-24.

**Magyar Kapcsolt Energia Társaság**

1117 Budapest,  
Budafoki út 95.  
[www.mket.hu](http://www.mket.hu)

Pécs, 2020. 07.10.



.....  
Varga Ferenc Tamás ügyvezető  
PANNONENERGIA-SERVICE Kft.

**PANNONENERGIA-SERVICE Kft.**  
Székhely: 7630 Pécs, Edison utca 1.  
Adószám: 12767203-2-02  
Cégjegyzékszám: 02-09-067857  
Nyilvántartva a Pécsi Törvényszék Cégbíróságán

## 3. sz. Függelék

**Jogszabályok, szabványok és belső utasítások**

Az alábbiakban meghatározott jogszabályok, szabványok és belső utasítások (ideértve azok esetleges módosításait, illetve azok hatályon kívül helyezése esetén, a helyükbe lépő szabályozást) különösen, de nem kizárólagosan irányadók a Társaság földgáz-kereskedelmi tevékenysége végzése vonatkozásában.

## EU direktívák, rendeletek

1227/2011/EU rendelet	nagykereskedelmi energiapiacok integritásáról és átláthatóságáról
2017/1938 rendelete	a földgázellátás biztonságának megőrzését szolgáló intézkedésekről és a 994/2010/EU rendelet hatályon kívül helyezéséről

## Törvények

1990. évi LXXXVII. törvény	az árak megállapításáról
1991. évi XLV. törvény	a mérésügyről
1993. évi XLVIII. törvény	a bányászatról
1995. évi XXVIII. törvény	a nemzeti szabványosításról
1995. évi LIII. törvény	a környezet védelemének általános szabályairól
1996. évi XXXI. törvény	a tűz elleni védekezésről, a műszaki mentésről és a tűzoltóságról
2016. évi LXVIII. törvény	a jövedéki adóról
2005. évi XVIII. törvény	a távhőszolgáltatásról
2006. évi XXVI. törvény	a földgáz biztonsági készletezéséről
2008. évi XL. törvény	a földgázellátásról
2011. évi CXII. törvény	az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
2013. évi V. törvény	a Polgári Törvénykönyvről

## Kormányrendeletek

127/1991.(X. 9.) Korm. rendelet	a mérésügyről szóló törvény végrehajtásáról
203/1998.(XII. 19.) Korm. rendelet	a bányászatról szóló törvény végrehajtásáról
19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet	a földgázellátásról szóló törvény végrehajtásáról
296/2015. (X.13.) Korm. rendelet	a földgáz végső menedékes szolgáltatásról és a földgázkereskedő működésének lehetetlenülése esetén a felhasználók földgázellátását veszélyeztető helyzet fennállása következtében alkalmazandó eljárásról
110/2020. (IV. 14.) Korm. rendelet	A földgázvételezés korlátozásáról, a földgáz biztonsági készlet felhasználásáról, valamint a földgázellátási válsághelyzet esetén szükséges egyéb intézkedésekről
<b>Miniszteri rendeletek</b>	
86/2003. (XII. 16.) GKM rendelet	az egyes földgázipari vállalkozások adatszolgáltatásainak rendjéről
3/2020. (I.13.) ITM rendelet	a csatlakozóvezetésekre, a felhasználói berendezésekre, a telephelyi vezetésekre, az olajfogyasztó technológiai rendszerekre és a gáztárolókra vonatkozó műszaki biztonsági előírásokról és a műszaki-biztonsági szempontból jelentős munkakörök betöltéséhez szükséges szakmai képzésről és gyakorlatról, valamint az ilyen munkakörben foglalkoztatottak időszakos továbbképzésével kapcsolatos szabályokról szóló 16/2018. (IX. 11.) ITM rendelet módosításáról
79/2005. (X. 11.) GKM rendelet	a szénhidrogén szállítóvezetékek biztonsági követelményeiről és a Szénhidrogén Szállítóvezetékek Biztonsági Szabályzata közzétételéről
11/2016. (XI. 14.) MEKH rendelet	a földgáz rendszerhasználati díjak, a külön díjak, valamint a csatlakozási díjak alkalmazásának szabályairól

54/2014. (XII.5.) BM rendelet	az Országos Tűzvédelmi Szabályzatról
69/2016. (XII. 29.) NFM rendelet	a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó értékesítési árak megállapításáról és alkalmazásáról
13/2016. (XII. 20.) MEKH rendelet	a földgáz rendszerhasználati díjak, a külön díjak és a csatlakozási díjak mértékéről
8/2016. (X. 13.) MEKH rendelet	a földgáz rendszerhasználati díjak, a külön díjak és a csatlakozási díjak meghatározásának keretszabályairól

### Szabványok

MSZ 1648:2000	Közszolgáltatású vezetékes földgáz
MSZ ISO 13443	Földgáz Szabványos referencia feltételek
MSZ-09-74.0011-1	Gázszagosítás. Alapfogalmak és meghatározások
MSZ-09-74.0011-5	Közszolgáltatású gázok szagosítás ellenőrzése, dokumentálása
MSZ ISO 5167-1	Mérőperemes mérés
MSZ ISO 9951	Turbinás áramlásmérés
MSZ ISO 6974	A hidrogén-, az inert gáz- és a szénhidrogén-tartalom /C8-ig/ meghatározása
MSZ ISO 6976	A földgáz fűtőértéke, sűrűsége és relatív sűrűsége
OMH HE 64, HE 75	Mérőperemes és mérőturbinás mérőrendszerek hitelesítési előírásai
MSZ 2373	Gáztechnikai normál állapotú, köbméterben mért száraz földgáz fűtőértéke

### Belső utasítások

Szervezeti és Működési Szabályzat

Adatforgalmi és Információs Rendszer

Mennyiségi, minőségi és pénzügyi elszámolás rend

Üzemzavar és Válsághelyzeti Intézkedési Terv

Pécs, 2020.07.10.

  
 Varga Ferenc Tamás ügyvezető  
 PANNONENERGIA-SERVICE Kft.

**PANNONENERGIA-SERVICE Kft.**  
 Székhely: 7630 Pécs, Edison utca 1.  
 Adószám: 12767203-2-02  
 Cégjegyzékszám: 02-09-067857  
 Nyilvántartva a Pécsi Törvényszék Cégbíróságán