

**A NORDEST ENERGY
KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG
FÖLDGÁZ-KERESKEDELMI
ÜZLETSZABÁLYZATA**

Budapest, 2016. július 11.

Tartalomjegyzék

ELŐSZÓ.....	4
1. Az Üzletszabályzat tárgya, hatálya, közzététele, fogalom meghatározások, a Kereskedőre vonatkozó adatok	4
1.1 Az Üzletszabályzat tárgya.....	4
1.2 Az Üzletszabályzat hatálya	4
1.2.1 Személyi és területi hatály.....	4
1.2.2 Időbeli hatály	5
1.2.3 Módosítás	5
1.3 Az Üzletszabályzat közzététele.....	5
1.4. Fogalom meghatározások.....	5
1.5. A földgáz-kereskedelmi engedélyes bemutatása	10
2. A Kereskedő által végzett tevékenység és a nyújtott szolgáltatások bemutatása, a Kereskedő által ellátott felhasználói csoportok felsorolása	11
2.1. Alapszolgáltatás	11
2.2. Szabadpiaci Felhasználók részére biztosított egyedi gázszolgáltatás	11
2.3. A Nordeste Energy Kft. által ellátott Felhasználói csoportok felsorolása:	11
2.4. A szolgáltatás nyújtásának feltételei	11
3. A külső környezettel, felügyeleti szervekkel, Felhasználókkal és rendszerüzemeltetőkkel való kapcsolat.....	11
3.1. Felügyeleti szervek.....	11
3.2. Kapcsolatok jellege	12
3.3. Szerződéses kapcsolatok a rendszerüzemeltetőkkel	12
3.4. Felhasználói kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje.....	14
3.5. Felhasználók részére biztosított információk.....	15
4. Általános földgázellátás- biztonsági, adatvédelmi és környezetvédelmi előírások.....	16
4.1. A Felhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák, és az ellátást biztosító rendelkezések.....	16
4.2. Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok	19
4.3. A környezetvédelmi előírások betartásának garanciális feltételei.....	21
5. A földgáz- kereskedelmi szolgáltatások és a forgalmazott földgáz minőségi követelményei	22
5.1. A földgáz-kereskedelmi tevékenység Kereskedő által biztosított minőségi jellemzői	22
5.2. A forgalmazott földgáz minőségi előírásai	22
5.3. Gázminőség ellenőrzésének eljárásrendje	22
6. A Felhasználói igény kielégítésének módjai és részletes szabályai, a Felhasználónál történt változások bejelentésének szabályai	23
6.1. Az igénybejelentő részére történő tájékoztatás rendje és szabályai	23
6.2. Az igénylőtől kért adatok, dokumentumok felsorolása és a benyújtás módja	24
6.3. Az internetes vagy papír alapú földgáz-kereskedelmi szerződéskötés sajátosságai	24
6.4. A Felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás	25
7. Általános szerződéses feltételek (ÁSZF).....	25
7.1. A kereskedelmi együttműködés fajtái, a szerződések általános hatálya	25
7.2. A felek jogai és kötelezettségei.....	27
7.3. A Kereskedő kapacitás lekötéssel kapcsolatos kötelezettségei és jogai, a Kereskedő kötelezettségvállalása az átruházott kapacitás visszaadására.....	28
7.4. Egyedi feltételek kezelése	30

7.5.	<i>Az áralkalmazási feltételek, árak meghatározása, az árak megváltoztatásának feltételei, árváltozás esetén alkalmazandó eljárás</i>	30
7.6.	<i>Az üzemzavar, korlátozás és szüneteltetés esetén alkalmazandó szabályok</i>	31
7.7.	<i>A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények, választható pénzügyi garanciák részletes bemutatása 20 m³/óra feletti Felhasználók esetén</i>	35
7.8.	<i>Mennyiségi elszámolási és fizetési előírások</i>	37
7.8.1.	<i>A mérés és az elszámolás során alkalmazott számítások</i>	37
7.8.2.	<i>Az elszámolás alapja, feltételei, időszaka és rendje</i>	37
7.8.3.	<i>A számlázás és a számlakifogások intézésének rendje</i>	39
7.9.	<i>Szerződésszegésre és szabálytalan vételezésre vonatkozó szabályok és eljárásrend</i>	41
7.9.1.	<i>A szerződésszegés és szabálytalan vételezés esetei, szankciók és következmények</i> 41	
7.9.3.	<i>A késedelmes fizetés esetére alkalmazható szankciók</i>	46
7.9.4.	<i>A teljesítés jogszerű megtagadása</i>	47
7.10.	<i>A Felhasználói beadványok, panaszok ügyintézésének és a panaszok kezelésének rendje</i>	48
7.11.	<i>A szerződés felmondásának esetei, megszűnésének rendje</i>	49
7.12.	<i>Egyéb rendelkezések</i>	50
8.	<i>A kereskedőváltás szabályai, eljárásrendje, elszámolási módszerek</i>	54
9.	<i>A 20 m³/óra alatti, illetve egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági Felhasználókra vonatkozó különös feltételrendszer</i>	58
9.1.	<i>A földgáz-kereskedelmi szerződés Kereskedő általi egyoldalú módosításának beleértve az árváltoztatást is – esetei, a módosítás időbeli hatálya és a közzététel szabályai</i>	58
9.2.	<i>A Felhasználó változás kezelésre vonatkozó eljárásrend</i>	58
9.3.	<i>Az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági Felhasználók esetén kikapcsolásra, értesítésre, visszakapcsolásra vonatkozó rendelkezések</i>	59
10.	<i>A közintézményi Felhasználókra és a GET. 29/B. hatálya alá tartozó Felhasználókra vonatkozó különös feltételrendszer</i>	59
10.1.	<i>A közintézményi felhasználók földgázellátásból történő kikapcsolás alóli mentessége</i>	59
10.2.	<i>A GET. 29/B. § hatálya alá tartozó Felhasználók esetén kikapcsolásra, értesítésre, visszakapcsolásra vonatkozó rendelkezések</i>	61
11.	<i>Jogszabályváltozás</i>	61
	MELLÉKLETEK	62
	FÜGGELÉKEK	62

ELŐSZÓ

A földgáz-kereskedelmi engedélyes társaságok a piacnyitás eredményeként, a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvényben (továbbiakban: „GET”) és a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Kormányrendeletben (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 Nordest Energy Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: „Nordest Energy Kft.” illetve, mint a „Kereskedő”), mint földgázkereskedő társaság más versenytárs kereskedőkkel, földgáztermelőkkel és saját felhasználású földgáz felhasználókkal (továbbiakban: „Felhasználó”) történő földgáz-kereskedelmi tevékenységet végez.

A Kereskedő a földgáz-kereskedelmi tevékenységét önállóan, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: „Hivatal”) által kiadott működési engedély alapján végzi, és mint piaci szereplő részt vesz az együttműködő földgázrendszerben.

A GET szerint a földgázkereskedő a Felhasználói, kereskedelmi partnerei közötti jogviszony rendezésére köteles Üzletszabályzatot kidolgozni, amit a Hivatal hagy jóvá. A Kereskedő a GET és a Vhr. valamint az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat előírásainak megfelelően készítette el Üzletszabályzatát az alábbiak szerint.

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. Az Üzletszabályzat tárgya, hatálya, közzététele, fogalom meghatározások, a Kereskedőre vonatkozó adatok

1.1 Az Üzletszabályzat tárgya

Jelen Üzletszabályzat bemutatja:

- hogy a Kereskedő, mint földgáz-kereskedelmi engedélyes hogyan tesz eleget a jogszabályokban foglaltak szerinti kötelezettségeinek a földgáz-kereskedelmi tevékenysége során,
- hogy a szerződéses kötelezettségeit miként teljesíti, milyen minőségbiztosítási rendszert működtet,
- a Felhasználók, kereskedők és egyéb ügyfelek részére nyújtott szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit,
- a Kereskedő és a többi engedélyes együttműködésének kereteit,
- milyen általános műszaki, kereskedelmi, elszámolási, fizetési feltételekkel biztosítja szolgáltatásait a Kereskedő.

1.2 Az Üzletszabályzat hatálya

1.2.1 Személyi és területi hatály

Az Üzletszabályzat hatálya kiterjed a Kereskedőre, a Kereskedővel szerződéses viszonyban lévő partnerekre, Felhasználókra. A Kereskedő tevékenysége

Magyarország teljes területére, valamint az együttműködő európai földgázrendszer területére terjed ki. A Kereskedő által ellátott felhasználói csoportok felsorolását 2.3. pont tartalmazza.

1.2.2 *Időbeli hatály*

Az Üzletszabályzat, valamint annak egyes módosításai a Hivatal jóváhagyásával, az erről szóló határozat meghozatalának a napján lépnek hatályba. Eltérő írásbeli megállapodás hiányában a módosításokat a hatályba lépés előtt megkötött szerződésekre is alkalmazni kell.

1.2.3 *Módosítás*

A szolgáltatási környezet változásához való gördülékeny alkalmazkodás, és ezáltal a Felhasználók folyamatos magas szintű ellátása érdekében a Kereskedő fenntartja magának a jogot, hogy Üzletszabályzatát és az abban foglalt általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítsa az alább meghatározott esetekben, illetve körben és feltételek szerint:

- a szerződéskötési eljárás és a fizetési mód, illetve a szerződés körülményeire vonatkozatható feltételek;
- a számla kiállításához kapcsolódó eljárás;
- azon eljárások, feltételek, amelyek szabályozását a jogszabályok a Kereskedő hatáskörébe utalják;
- ha, a jogviszonyra vonatkozó jogszabályok vagy piaci feltételek megváltoznak;
- ha, az illetékes hatóság – így különösen a Hivatal – döntésében foglaltak teljesítéséhez, illetve a jogszabályi változásnak való megfelelés érdekében szükséges.

1.3 *Az Üzletszabályzat közzététele*

A Kereskedő köteles az Üzletszabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben, jól látható módon elhelyezni. Köteles kérésre Üzletszabályzatát bárkinek rendelkezésre bocsátani, és honlapján hozzáférhetővé tenni.

1.4. *Fogalom meghatározások*

Csatlakozási szerződés: a szállítási rendszerüzemeltető vagy a földgázelosztó és a leendő felhasználó vagy földgáztermelő között létrejött szerződés, amely biztosítja a felhasználó vagy a földgáztermelő szállító- vagy elosztóvezetékre történő csatlakozási jogát, az érintett csatlakozási ponton vásárolt kapacitás mértékét, valamint rögzíti a csatlakozás műszaki- gazdasági feltételeit.

Csatlakozóvezeték: a felhasználási helyet magába foglaló ingatlan telekhatárától, mint elosztói kiadási ponttól, a fogyasztói főcsapig terjedő vezeték.

Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó: a lakossági fogyasztó és a 20 m³/óra kapacitást meg nem haladó vásárolt kapacitással rendelkező egyéb felhasználó, valamint az önkormányzati bérlakásban élők felhasználási helyei ellátása biztosításának mértékéig a helyi önkormányzat.

Együttműködő földgázrendszer:	a rendszer- összekötési pontokkal határolt, összekapcsolt szállítóvezeték, a szállítóvezetékhez kapcsolódó elosztóvezeték, a földgáztároló, valamint a részleges szigetüzem.
Elosztóhálózat-használati szerződés:	a földgázelosztó és a felhasználó között létrejött szerződés, amely alapján a felhasználó az elosztóvezeték a földgázelosztói csatlakozási szerződésben meghatározott vásárolt kapacitás mértékéig használhatja.
Elosztóvezeték:	az a csővezeték a tartozékaival együtt, amelyen keresztül a földgáz elosztása történik, és amelynek kezdőpontja a gázátadó állomás kiadási pontja vagy a földgáztároló vagy a földgáztermelő üzem elosztói betáplálási pontja, végpontja pedig a felhasználási hely telekhatára, mint elosztói kiadási pont, ahol a földgáz a Felhasználó részére átadásra kerül.
Elszámolási időszak:	a szerződésben megállapított, elszámolás alapjául szolgáló két mérőolvasás közötti időszak.
Elszámolási mérés:	az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat szerint kialakított, rendszerüzemeltető által működtetett, a mérésügyi jogszabályok szerint mérésre alkalmas fogyasztásmérő berendezés adatainak rögzítése a földgázforgalom meghatározása érdekében.
Felhasználási hely:	az az ingatlan, ahol a csatlakozóvezeték, a felhasználói berendezés, a gázmérőhely, a fogyasztói főcsap vagy a gázfogyasztást szolgáló nyomásszabályozó van, ide nem értve a közvetlen szállítóvezetéki felhasználó ellátását szolgáló gázátadó állomást.
Felhasználó:	aki földgázt vagy vezetéken keresztül PB-gázt saját felhasználás céljára vásárol.
Felhasználói beadvány:	olyan kérelem, megkeresés, amely a felhasználó engedéllyel fennálló, földgáz-kereskedelemmel vagy földgázelosztással összefüggő jogviszonyával, annak létrehozásával, megszüntetésével összefüggő egyéni, a felhasználót érintő igény elintézésére irányul.
FGSZ:	FGSZ Földgázszállító Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Fogyasztói vezeték:	az a vezeték szakasz tartozékaival együtt, amely a gázmérőtől – ennek hiányában a fogyasztói főcsaptól – a gázfogyasztó készülékig terjed.
Fizető	adott felhasználási helyen lévő felhasználó földgázellátásának ellenértékét és egyéb díjait számla ellenében kiegyenlítő természetes vagy jogi személy.
Forráshiány:	a földgázszállító rendszer azon állapota, amikor a fogyasztási igények meghaladják a forrás mennyiségét.
Földgáz:	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, ideértve a földgáz minőségű biomasszából és egyéb nem bányászati forrásból származó gázokat is.
Földgázelosztás:	földgáznak elosztóvezetéken történő továbbítása a felhasználóhoz.

<i>Földgázelosztó:</i>	a GET szerinti földgázelosztási működési engedéllyel rendelkező társaság/szervezet.
<i>Földgáztároló:</i>	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.
<i>Földgázipari tevékenység:</i>	a GET-ben szabályozott engedély- vagy bejelentés köteles tevékenység.
<i>Földgázipari vállalkozás:</i>	gazdálkodó szervezet, valamint az Európai Unió tagállamában, illetve az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes valamely más államban bejegyzett külföldi vállalkozás és annak belföldön bejegyzett fióktelepe, amely legalább egy földgázipari tevékenységet folytat.
<i>Földgáz-kereskedelem:</i>	a földgáz üzletszerű, ellenérték fejében, nem saját felhasználási célra történő vásárlása és értékesítése.
<i>Földgáz-kiskereskedelem</i>	a GET III. Fejezete vonatkozásában az a tevékenység, amelynek során a földgázkereskedő a földgázt közvetlenül a felhasználónak adja el.
<i>Földgáz-nagykereskedelem</i>	a GET III. Fejezet vonatkozásában az a tevékenység, amelynek során a földgázkereskedő a földgázt más földgázkereskedőnek értékesíti.
<i>Földgáz-kereskedelmi szerződés:</i>	a földgázkereskedő és a felhasználó között létrejött, földgáz adásvételére irányuló szerződés.
<i>Földgázszállítás:</i>	a földgáznak szállítóvezetéken történő továbbítása.
<i>Földgáztárolás:</i>	a földgáz engedély alapján végzett tárolása.
<i>Gázév:</i>	a tárgyév október 1-jei gáznap kezdetétől a tárgyévet követő év szeptember 30-ai gáznap végéig terjedő időszak.
<i>Gázhónap:</i>	adott naptári hónap első gáznapjának kezdetétől ugyanazon naptári hónap utolsó gáznapjának végéig tartó időszak.
<i>Gáznap:</i>	a 984/2013/EU bizottsági rendelet 3. cikk 7. pontjában meghatározott fogalom.
<i>GET:</i>	a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény, illetve az annak helyébe lépő mindenkor hatályos jogszabály.
<i>Hosszú táv:</i>	egy Gázév vagy azt meghaladó időtartam.
<i>Kapacitás:</i>	a szállítóvezeték és az elosztóvezeték adott pontjának, a földgáztároló betáplálási-kiadási pontjának időegységre vonatkoztatott teljesítőképessége, valamint a földgáztároló tárolási képessége.
<i>Kapacitáslekötési platform:</i>	olyan, interneten keresztül elérhető elektronikus felület, amelyen a rendszerhasználó a betáplálási-kiadási pont szabad kapacitását kötheti le.

Kereskedelmi egyensúly:	az az egyensúlyi állapot, amikor adott gáznapon a rendszerhasználó által az együttműködő földgázrendszerbe betáplált és onnan vételezett földgáz mennyisége megegyezik.
Kiegyensúlyozó földgáz:	adott gáznapon a rendszerhasználók által az együttműködő földgázrendszerbe beadott és ténylegesen vételezett földgázmennyiségek közötti különbség kiegyenlítésére a szállítási rendszerüzemeltető által felhasznált gázmennyiség.
Kiegyensúlyozási pótdíj:	a földgázszállító rendszeren a tényleges betáplálás és vételezés alapján megállapított, a megengedett eltérés túllépése miatt a szállítási rendszerüzemeltető által a rendszerhasználókkal szemben – külön jogszabály alapján – érvényesíthető pótdíj.
Korlátozás:	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.
Lekötött kapacitás:	a betáplálási-kiadási pont, valamint a földgáztároló technikai kapacitásának az a része, amelyet adott kapacitáslekötési időszakra a rendszerhasználó rendszerhasználati szerződéssel leköt.
Másodlagos kapacitás-kereskedelem:	a lekötött, de fel nem használt kapacitás továbbértékesítése.
Nap:	naptári napot jelent.
Nominálás:	a betáplálási-kiadási ponton, valamint az összekapcsolási ponton betáplálni vagy vételezni tervezett földgázmennyiség gáznapra vagy gáznapon belüli időszakra történő megadása a lekötött kapacitásokra figyelemmel, a 312/2014/EU bizottsági rendeletben, valamint az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatban meghatározottak szerint.
Portál:	a Kereskedő www.nordest.hu címen elérhető honlapja.
Rendszerhasználati szerződés:	a rendszerhasználó által a szállítási rendszerüzemeltetővel, a földgázelosztóval vagy a földgáztárolói engedéllyessel a GET-ben, a Vhr.-ben, az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatban, a kapacitáslekötési platform szabályzatában, valamint a rendszerüzemeltető működési engedélyében és üzletszabályzatában meghatározott tevékenységek végzésére és szolgáltatások biztosítására kötött szerződés.
Rendszerhasználó:	az a felhasználó, földgáztermelő, földgázkereskedő - beleértve a korlátozott földgázkereskedelmi engedélyest és az egyetemes szolgáltatót is -, illetve rendszerüzemeltető, aki rendszerhasználati szerződés alapján a földgázrendszer kapacitását leköti, vagy azt földgáz betáplálására vagy vételezésére igénybe veszi.
Rendszerirányítás:	az együttműködő földgázrendszer GET-ben meghatározott irányítási és koordinációs feladatainak ellátása.
Rendszerüzemeltető:	a szállítási rendszerüzemeltető, földgáztárolói engedélyes, és a földgázelosztó.

Részszámla:	a felhasználó részére az elszámolási időszakon belül, rendszeres időközönként statisztikai elemzéssel vagy adatszolgáltatással megállapított mennyiségről kiállított számla.
Minőségi követelmények:	a betáplált földgáz minőségi paramétereinek meg kell felelni az MSZ 1648/2000 szabvány előírásainak.
Szabad kapacitás:	a betáplálási-kiadási pont, valamint a földgáztároló technikai kapacitásának rendszerhasználati szerződéssel le nem kötött, rendszerhasználók számára rendelkezésre álló része.
Szállítási rendszerüzemeltető:	a földgázzállítást, a szállítóvezetékek üzemeltetését, karbantartását és fejlesztését végző engedélyes.
Szállítási rendszerirányító:	az együttműködő földgázrendszer a GET-ben meghatározott képviselői, irányítási és koordinációs feladatainak ellátására a Hivatal által kijelölt szállítási rendszerüzemeltető.
Szállítóvezeték:	az a csővezeték a tartozékaival együtt, amelyen keresztül a földgáz továbbítása történik, és amelynek kezdőpontja a rendszer-összekötési pont, összekapcsolási pont, vagy a földgáztároló vagy a földgáztermelő üzem szállítói betáplálási pontja, végpontja pedig a rendszer-összekötési pont, összekapcsolási pont, a gázátadó állomás szállítói kiadási pontja, a szállítóvezetékéről közvetlenül ellátott felhasználó telekhatára vagy a földgáztároló szállítói kiadási pontja.
Szerződött Mennyiség:	a szerződés alapján a szerződés időtartamára vonatkozó gázmennyiség.
Újranominálás:	a gáznapra vagy gáznapon belül egy meghatározott időszakra vonatkozó nominálásnak a 312/2014/EU bizottsági rendeletben, valamint az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatban rögzített eljárási rend szerint történő módosítása.
Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat (ÜKSZ):	az együttműködő földgázrendszer technikai működésére, valamint a kereskedelmi folyamatra vonatkozó főbb szabályokat tartalmazó, a Hivatal által jóváhagyott szabályzat.
Üzemzavar:	minden olyan a földgáz termelését, tárolását, szállítását, elosztását korlátozó vagy megszüntető esemény, amelynek oka az együttműködő földgázrendszer normál üzemmenettől eltérő olyan működése, amelynek következménye veszélyeztetés vagy földgázellátási zavar, és amely egy vagy több felhasználó földgázellátásának szünetelését okozza.
Üzletszabályzat:	az engedélyes általános szerződési feltételeit, valamint a Vhr.-ben meghatározott elemeket tartalmazó, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által jóváhagyott szabályzat.
Vásárolt kapacitás:	felhasználási helyen vagy szállítóvezetékhez közvetlenül csatlakozó felhasználó esetén a szállítórendszer érintett kiadási pontján a felhasználó, vagy földgázzállító vagy földgázelosztó rendszer betáplálási pontján a földgáztermelő által megvásárolt vagy egyéb jogcímen, igazolt módon megszerzett kapacitás.
Végszámla:	a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnését követően mérőállás alapján kiállított számla.

Vhr. a GET. rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet, illetve a helyébe lépő mindenkor hatályos jogszabály.

Az Üzletszabályzatban használt, jelen pontban nem definiált fogalmakat a GET, és a Vhr., a vonatkozó más jogszabályok és szabályzatok, különösen a szállítási rendszerirányító által előterjesztett és a Hivatal által jóváhagyott Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat, valamint az egyes szerződésmintákban, illetve a hatályos, vagy ezután megkötendő egyedi megállapodásokban meghatározottak szerint kell érteni.

1.5. A földgáz-kereskedelmi engedélyes bemutatása

A Kereskedőt 2010. június 03-án kelt létesítő okirata alapján 2010. június 07-én jegyezte be a cégbíróság. A Kereskedő a magyarországi földgáz verseny piacon önálló jogi személyként folytat földgáz-kereskedelmi tevékenységet – beleértve a határkeresztező export – import tevékenységet is.

A Kereskedő Alapító Okirata szerint:

- Társaság cégneve: Nordest Energy Korlátolt Felelősségű Társaság
- Társaság rövidített cégneve: Nordest Energy Kft.
- Cégjegyzékszám: 01-09-940681
- Statisztikai számjel: 22723912-3523-113-01
- Adószám: 22723912-2-41
- Társaság székhelye: 1134 Budapest, Lehel utca 11.
- Társaság működésének időtartama: határozatlan időtartamra alakult
- Üzleti év: minden év január 1-től december 31-ig tart
- Bankszámlaszám: OTP Bank Nyrt. 11794008-20541987-00000000
- A társaság honlapja: www.nordest.hu

Az engedélyes tevékenysége, működési területe, kereskedelmi, forgalmi adatok

A Kereskedő a földgáz-kereskedelmi tevékenységet a Hivatal által 639/2010. számon kiadott kereskedelmi engedély alapján folytatja. A szükséges földgázt hazai, illetve külföldi forrásokból szerzi be. A társaság a liberalizált piacon a Felhasználók földgáz igényének kielégítését kívánja végezni, valamint más földgáz-kereskedőkkel, termelőkkel adásvételi szerződéseket kíván kötni, és a szervezett földgázpiaci kereskedelemben is részt kíván venni. Az általa az egyetemes szolgáltatásra is jogosult nem lakossági Felhasználóknak nyújtott szolgáltatás nem a GET 32. §-a szerinti egyetemes szolgáltatás, a Kereskedő szolgáltatásait ezen Felhasználóknak is a földgáz-kereskedelmi (szabadpiaci) tevékenysége keretében végzi.

A Kereskedő szervezeti felépítését az 1. számú függelék mutatja be.

2. A Kereskedő által végzett tevékenység és a nyújtott szolgáltatások bemutatása, a Kereskedő által ellátott felhasználói csoportok felsorolása

2.1. Alapszolgáltatás

A Kereskedő 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 gáz mennyiségi és minőségi mérés kontrollja, elszámolása szerződés szerint;
- a szerződés szerinti adatszolgáltatás;
- üzemzavar és válsághelyzet esetén szükséges tájékoztatások biztosítása,
- amennyiben a Felhasználó kéri, a Nordest Energy Kft. a Felhasználó elosztóhálózat-használati és földgáz-kereskedelmi szerződéseit megbízottként összevontan köteles kezelni.

2.2. Szabadpiaci Felhasználók részére biztosított egyedi gázszolgáltatás

Szabadpiaci Felhasználók részére a Kereskedő a Felhasználó igénybejelentése alapján egyedileg készíti el ajánlatát.

Egyedi gázszolgáltatás esetén a Felek az egyedileg megállapított kötelezettségeket az egyedi szerződésben rögzítik a jelen Üzletszabályzatban, továbbá az ÁSZF-ben foglaltakra is figyelemmel.

2.3. A Nordest Energy Kft. által ellátott Felhasználói csoportok felsorolása:

- egyetemes szolgáltatásra nem jogosult Felhasználók;
- a GET 29/B.§ hatálya alá tartozó Felhasználók;
- egyetemes szolgáltatásra jogosult Felhasználók, kivéve: a lakossági Felhasználókat.

2.4. A szolgáltatás nyújtásának feltételei

A Kereskedő 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 engedélyével. A más társaságoktól igénybe vett szolgáltatásokra, illetve infrastruktúra vagy erőforrás használatára külön szerződéseket köt a Kereskedő a Felhasználók megfelelő színvonalon történő kiszolgálására.

3. A külső környezettel, felügyeleti szervekkel, Felhasználókkal és rendszerüzemeltetőkkel való kapcsolat

3.1. Felügyeleti szervek

- Nemzeti Fejlesztési Minisztérium
- Hivatal
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségei

- Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal és a fővárosi és megyei kormányhivatalok mérésügyi és műszaki biztonsági hatóságai
- Nemzeti Adó- és Vámhivatal
- Gazdasági Versenyhivatal
- Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

3.2. *Kapcsolatok jellege*

- A Kereskedő részére a földgáz-kereskedelemre vonatkozó működési engedélyt a Hivatal adja ki, jóváhagyja az üzletszabályzatot, és ellátja a GET-ben előírt felügyeleti, ellenőrzési és fogyasztóvédelmi feladatokat.
- A fogyasztóvédelem érvényesülése érdekében a Kereskedő együttműködik a Hivatallal, a megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségével, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósággal, valamint a felhasználói társadalmi érdekképviselői szervezetekkel.
- A Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal és a fővárosi és megyei kormányhivatalok mérésügyi és műszaki biztonsági hatóságai a földgáz értékesítését elősegítő beruházások engedélyezését, valamint a metrológiai viták feloldását segítik.
- Import gázbeszerzés biztosítása miatt a Kereskedő kapcsolatot tart a gáz értékesítőjével, a szállítási rendszerirányítóval és a Nemzeti Adó- és Vámhivatallal.
- Az érdekvédelmi szervezetek a Felhasználók érdekeinek képviselőit biztosítják.

3.3. *Szerződéses kapcsolatok a rendszerüzemeltetőkkel*

A Kereskedő:

- kapacitás-lekötési szerződéseket köt a szállítói, tárolói és földgázelosztói engedélyesekkel a Felhasználóknak igazoltan járó kapacitás mértékéig.
- a rendszerszintű szolgáltatásra vonatkozó szerződést köt, kapacitásokat köt le és elszámol a szállítási rendszerüzemeltetővel, a földgázelosztói és tárolói engedélyesekkel és a szállítási rendszerirányítóval.

a.) *Együttműködés a szállítási rendszerirányítóval*

Rendszerszintű szolgáltatásokra vonatkozó szerződés és adatforgalmi megállapodás:

A Kereskedő 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 Kereskedő a szállítási rendszerirányító jogszerű kérésére minden olyan adatot biztosít a szállítási rendszerirányító számára, amely az együttműködő földgázrendszer operatív üzemeltetéséhez szükséges.

b.) Együttműködés a szállítási rendszerüzemeltetővel

Földgázszállítási és adatforgalmi megállapodás:

A Kereskedő 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 Kereskedő a szállítási rendszerüzemeltető jogszerű kérésére minden olyan adatot biztosít számára, amely a szállítórendszer operatív üzemeltetéséhez szükséges.

c.) Együttműködés a földgázelosztóval

Elosztási és adatforgalmi megállapodás:

A Kereskedő szerződést köt a földgázelosztóval, amely alapján a földgázelosztó által biztosított szolgáltatásokat jogosult kereskedelmi tevékenysége során igénybe venni.

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

A földgázelosztó által a rendszerhasználók számára biztosított választható szolgáltatásokat a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza, amely szolgáltatások igénybevétele az üzletszabályzatban és egyéb jogszabályokban meghatározott külön díjazás ellenében lehetséges.

A földgázelosztók vagy megbízottjaik által a felhasználói igény alapján, külön díj ellenében végezhető szolgáltatások kizárólagos körét külön miniszteri rendelet szabályozza.

A Kereskedő az elosztó jogszerű kérésére minden olyan adatot biztosít számára, amely az általa működtetett elosztói rendszer operatív üzemeltetéséhez szükséges.

d.) Együttműködés a földgáztároló engedéllyessel

Tárolási és adatforgalmi megállapodás

A földgáztárolói kapacitás lekötés folyamatát az ÜKSZ és a földgáztároló engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

A földgáztároló engedélyes által biztosított alapszolgáltatás igénybevételére a rendszerhasználó az ÜKSZ rendelkezései alapján jogosult.

A földgáztároló engedélyes által a tárgyalásos kapacitásokra vonatkozóan biztosított alapszolgáltatás igénybevételére a rendszerhasználó a szerződésben meghatározott ár megfizetése mellett jogosult, amennyiben a Hivatal a szabályozott hozzáférés biztosítása alól felmentést adott a földgáztárolónak.

A földgáztároló által a rendszerhasználók számára biztosított választható szolgáltatásokat a földgáztároló üzletszabályzata tartalmazza, amely szolgáltatások igénybevétele az üzletszabályzatban meghatározott külön díjazás ellenében lehetséges.

Egyedileg igényelhető – nem alapszolgáltatásnak és választható szolgáltatásnak minősülő – szolgáltatások iránti igényeket a földgáztároló engedélyes bírálja el. Az igény elbírálásakor az azonos bánásmód elvét minden körülmények között be kell tartania.

A Kereskedő a földgáztároló jogszerű kérésére minden olyan adatot biztosít számára, amely az általa működtetett földgáz tároló operatív üzemeltetéséhez szükséges.

A Kereskedő által ellátott Felhasználók érdekében tájékoztatás kérése a többi engedélyestől

Amennyiben a Kereskedő által ellátott Felhasználóknál a gázzolgáltatás bármilyen okból előzetes értesítés hiányában szünetel vagy megszakad, (illetve ha a Kereskedő által kötött földgáz kereskedelmi szerződés végrehajtása az üzemszünet, vagy kereskedői, illetve felhasználói korlátozás miatt hiúsul meg) a Kereskedő az érintett rendszerüzemeltető engedélyesektől, illetve a szállítási rendszerirányítótól a Felhasználó bejelentése alapján felvilágosítást kér.

3.4. *Felhasználói kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje*

Kapcsolat a felhasználókkal

A Kereskedő olyan szolgáltatást nyújt ügyfeleinek, amely a felek kölcsönös megértésén, megaláztatásán alapul.

A Kereskedő személyes, illetve telefonos ügyfélszolgálatot, internetes portált működtet, ahol a kereskedelmi partnerei minden szükséges tájékoztatást megkaphatnak, észrevételeket, panaszokat tehetnek és észrevételeikre, panaszukra határidőn belül választ, orvoslást kaphatnak. A Kereskedő minden szükséges tájékoztatást megad ügyfeleinek, annak érdekében, hogy azok megismerjék szolgáltatásait, és azok igénybevételének lehetőségét.

Az ügyfelekkel, valamint a felhasználói társadalmi érdekképviselői szervezetekkel és a felhasználói érdekeket képviselővel közvetlen kapcsolattartás, személyes ügyintézés biztosítására a Kereskedő vagy megbízottja személyes-, telefonos-, valamint elektronikus ügyfélszolgálatot működtet. A kapcsolattartás személyes, telefonos, írásbeli, postai- és elektronikus levél formában történhet.

A Felhasználókkal való kapcsolattartás során írásbeli tájékoztatásnak (értesítésnek) minősül a Felhasználó által megadott e-mail címre küldött elektronikus levél is.

Az ügyfélszolgálati iroda elérhetőségeit az Üzletszabályzat 1. számú melléklete tartalmazza.

A Kereskedő elektronikusan és telefonon keresztül is lehetővé teszi a Felhasználók számára a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalását.

A Felhasználót megilleti az a jog, hogy fogyasztási adataira vonatkozóan a Vhr.-ben meghatározottak szerint térítésmentesen tájékoztatást kapjon a Kereskedőtől.

Kapcsolat a felhasználói érdekvédelmi, érdekképviselői szervekkel

A Kereskedő jogszabályokban rögzített módon és rendszerességgel tartja a kapcsolatot az érdekképviselői és a fogyasztóvédelmi szervekkel, 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 Kereskedő engedélyhez kötött tevékenységével és a felhasználói érdekek érvényesítésével egyaránt kapcsolatosak.

A Kereskedő megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot az érdekképviselői szerveknek, – azok kérése alapján – amely a Felhasználó és a Kereskedő kapcsolatára vonatkozik.

Ha a felhasználók társadalmi érdekképviselői szerve és a Kereskedő 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, vagy a Hivatal Elnöke mellett működő Energetikai Érdekegyeztető Tanácshoz terjeszteni. Az Energetikai Érdekegyeztető Tanács feladata, hogy az energia felhasználók és az engedélyesek egymás közötti viszonyában jelentkező egyeztetést igénylő problémákra megoldást találjon.

Természetes személy és kisvállalkozó Felhasználókat érintő vitás ügyekben az egyezség létrehozására a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerinti Békéltető Testületek is rendelkezésre állnak.

3.5. Felhasználók részére biztosított információk

A Kereskedő az általa fenntartott Portálon (www.nordest.hu) általános információkat szolgáltat szerződéses partnerei és más érdeklődők részére.

A Kereskedő honlapján közzéteszi és ügyfélszolgálatán térítésmentesen a Felhasználók rendelkezésére bocsátja a jelen Üzletszabályzatot.

A Kereskedő köteles a Felhasználót szerződéskötés és szerződésmódosítás során tájékoztatni a szolgáltatási területén az épületek energetikai jellemzőinek tanúsítását végző energetikai tanúsítók, valamint az energetikai auditálást végző személyek és szervezetek elérhetőségéről, továbbá az energiahatékonyság javítását célzó intézkedések, programok hozzáférhetőségéről, valamint ezen információkat a honlapján közzétenni és ügyfélszolgálatán térítésmentesen a Felhasználók rendelkezésére bocsátani.

A Kereskedő köteles a Felhasználót szerződéskötés és szerződésmódosítás során tájékoztatni a szolgáltatási területén működő, energetikai fogyasztói tanácsadó vagy érdekvédelmi szervezetek elérhetőségéről (beleértve internetes honlapjuk elérhetőségét), amelyek tájékoztatást nyújthatnak energiahatékonyságot javító intézkedésekről és programokról, az energiafogyasztásra vonatkozó referenciaértékekről, valamint a földgázzal működő berendezések fogyasztáscsökkentésével kapcsolatos leírásokról. A Kereskedő köteles továbbá ezen információkat a honlapján közzétenni és ügyfélszolgálatán térítésmentesen a Felhasználók rendelkezésére bocsátani.

Az energiahatékonysággal kapcsolatos további tájékoztatás a Hivatal alábbi honlapján érhető el:

www.enhat.mekh.hu

Egyedi gázszolgáltatás esetén biztosított információk

A Kereskedő az általa fenntartott Portálon (www.nordest.hu) különösen az alábbi információkat biztosítja a szabadpiaci jogosult Felhasználók és más engedélyesek részére egyedi gázszolgáltatás esetén:

- Cégismertető
- Iparági jogszabályok megjelölése (Pl: törvények, rendeletek)
- Üzletszabályzat
- Felhasználó változás bejelentésére szolgáló formanyomtatvány
- Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat (ÜKSZ)
- Üzemzavari, válsághelyzeti és korlátozási intézkedési terv
- Tájékoztató a Kereskedő ajánlatairól, szolgáltatásairól
- Tájékoztató a szerződés-kötés feltételeiről, folyamatáról
- A földgáz-kereskedelmi szerződés Üzletszabályzatban meghatározott a Nordest Energy Kft. által egyoldalúan változtatható feltételeinek várható módosításával kapcsolatos tájékoztatás
- Energiafogyasztói ellenőrző lista
- A napi felhasználói és kereskedői adatszolgáltatás és kapcsolattartás rendje
- Tájékoztató a Kereskedő gázipari tevékenységéről
- A szerződéssel kapcsolatos adatok (különösen az elszámolással, számlázással, és annak kiegyenlítésével; a szolgáltatás minőségével és a szerződésszegéssel, károkozással kapcsolatos adatok)
- A Kereskedő az általa ellátott egyetemes szolgáltatásra jogosult Felhasználó földgázfogyasztásával összefüggő, a felhasználó által fizetendő éves költségek tájékoztató jellegű kiszámítására szolgáló számolási táblát vagy kalkulátort tesz közzé,
- Egyéb hirdetmények és közlemények, a vonatkozó jogszabályok által előírt információk

4. Általános földgázellátás- biztonsági, adatvédelmi és környezetvédelmi előírások

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

A Kereskedő felelősséget vállal azért, hogy a vele szerződött Felhasználók és más kereskedelmi partnerek részére biztonságos szolgáltatást nyújt, az általa szerződésben vállalt vagy jogszabályok által előírt kötelezettségeket jogszerűen teljesíti, rendkívüli körülmények között pedig a jelen Üzletszabályzat elvei alapján jár el.

Infrastruktúra, szaktudás

A Kereskedő a kereskedelmi tevékenységre speciálisan kialakított infrastruktúra és személyzet kiépítésével, a források beszerzésével, továbbá a rendszerüzemeltetőkkel és a szállítási rendszerirányítóval kötött megállapodások révén biztosítja a vásárlók biztonságos ellátásának alapvető garanciáját.

Pénzügyi biztosítékok

A Kereskedő a jogszabályok szerinti pénzügyi biztosítékokat a rendszerüzemeltetők felé biztosítja.

Üzemzavar elhárítás

A rendszerüzemeltető engedélyesek folyamatos üzemzavar elhárító szolgáltatásokat tartanak fent, amelyekkel a Kereskedő munkatársai kapcsolatban állnak. A szükséges intézkedésekről a Kereskedő tájékoztatja a Felhasználót.

A földgáz-kereskedelmi szerződések teljesítésének főbb műszaki jellemzői

A Kereskedő a földgáz-kereskedelem érdekében, a földgáz versenypiacon felmerülő kereskedői és felhasználói földgáz igények kielégítéséhez szükséges földgázt, az Európai Unióban is kialakult feltételrendszernek megfelelő versenypiaci kereskedelmi szerződésekkel köti le.

A földgáz átadás-átvétele a szerződésekben a földgázrendszer pontosan meghatározott pontjain történik. Abban az esetben, ha határon keresztül szállítások kerülnek lebonyolításra az illetékes szállítási rendszerirányítóval is egyeztetve történik az átadási pontok meghatározása. A földgáz megfelelő átadási pontra történő továbbszállítását, tárolását, elosztását Magyarország területén a szállítási rendszerüzemeltető tulajdonában lévő szállítóvezeték, az elosztói engedélyes tulajdonában lévő elosztóvezeték, illetve a tárolói engedélyes tulajdonában lévő földgáztároló biztosítja.

Az engedélyesek, illetve engedélyesnek nem minősülő rendszerhasználók felé a földgáz átadása az értékesítési szerződésekben meghatározott, a szállítóvezetéken vagy elosztóvezetéken, valamint a Felhasználók csatlakozási pontjain történhet.

A Kereskedő az ellátás biztonsága a rendszerérdekű- műszaki és gazdasági szempontok optimális összhangja érdekében a GET, a Vhr, az ÜKSZ és a vonatkozó szabályzatok alapján mindenkor együttműködik a többi rendszerhasználóval.

A földgáz-rendszer engedélyesei közötti együttműködési szabályokat, az adatszolgáltatások rendjét részletesen az ÜKSZ, valamint az engedélyesek közötti együttműködés formájától függően együttműködési megállapodás, kereskedelmi vagy egyéb szerződés, és/vagy üzletszabályzat határozzák meg.

A Kereskedő a földgáz kereskedelmi engedély feltételeinek és a kereskedelmi tevékenység gyakorlati szükségleteinek megfelelő iroda- és eszközháttér, számítástechnikai, informatikai és távközlési állományt tart fenn. A Kereskedő energiakereskedői működése során gondoskodik a sikeres és versenyképes működését biztosító szoftver és számítógépes háttér folyamatos, a felhasználói igényeknek megfelelő fejlesztéséről, a rendszerfelügyeletről és karbantartás feltételeiről. A Kereskedő olyan belső adatforgalmi és információs rendszert üzemeltet, amely megfelel az adatvédelmi és gázjogi jogszabályoknak is.

A folyamatos és biztonságos ellátás biztosítékai

A Kereskedő a földgáz-kereskedelmi szerződés alapján köteles a Felhasználók ellátásához szükséges földgázmennyiséget beszerezni, annak a felhasználási helyre való eljuttatásához szükséges kapacitásokat lekötni, és a szerződésben meghatározott mennyiséget a Felhasználók részére értékesíteni.

A Kereskedő a Felhasználók folyamatos és biztonságos ellátása érdekében:

- gondoskodni kíván arról, hogy a földgáz kereskedelem biztosításához felhasznált források lekötésére vonatkozó – belföldi és export-import – megállapodások megfeleljenek a hazai és Európai Unióban alkalmazott minőségi követelményeknek,
- a források igénybevétele során gondoskodni kíván arról, hogy azok összhangban legyenek a rendszerirányításhoz szükséges feltételekkel,
- olyan információs rendszert kíván működtetni, amellyel a kereskedelmi tevékenység műszaki (lekötött egységek üzemi, mérési) és kereskedelmi (elszámolási, számlázási) háttere áttekinthető, és az ebben keletkezett adatokat, információkat szükség és illetékesség szerint kereskedelmi partnerei rendelkezésére bocsátja.

A Kereskedő folyamatosan értékeli egyes szerződéses partnereinek, beszállítóinak, Felhasználóinak tevékenységét, ami a megfelelő színvonalú kereskedelmi szolgáltatás garanciája.

A Kereskedő, mint kereskedelmi működési engedélyes saját tároló és szállító berendezésekkel nem rendelkezik, így a más engedélyes társaságok tulajdonában vagy üzemeltetésében lévő tároló vagy szállító berendezések üzemzavarainak elhárításában aktívan nem vesz részt, azok következményeire vagy azok mérséklésére közvetlen ráhatása nincs.

A vásárlók biztonságos ellátása érdekében azonban a Kereskedő minden tőle elvárhatót megtesz azért, hogy tevékenysége összhangban legyen a földgáz-termelő, tároló és szállító tevékenységet végző társaságok minden olyan törekvésével, vagy magatartásával mely egy esetleges üzemzavar megelőzésére vagy annak elhárítására irányul.

A Kereskedő biztosítani kívánja a Felhasználókkal kötött szerződés feltételei szerinti források és teljesítmények rendelkezésre állását, a szerződésben rögzített garanciális feltételekkel. Ennek érdekében a GET. 29/A § szerint forrástervet készít és szerződést köt:

- forrásbiztosításra
- a rendszerirányító engedéllyessel a rendszerirányításra
- a szállítói engedéllyessel a szállítókapacitások lekötésére és a szállítási feladatok ellátására
- az elosztói engedéllyessel az elosztó kapacitások lekötésére és az elosztási szolgáltatások végzésre
- a tárolói engedéllyessel a tárolói kapacitások lekötésére és tárolásra
- más közreműködőkkel a szolgáltatás hatékonyságának és biztonságának javítására.

4.2. *Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok*

Az adatvédelem alapelvei, célja

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

A Felhasználó adatai kezelésének alapvető célja: a GET-ben meghatározott engedélyköteles tevékenység végzése, az ehhez szükséges műszaki berendezések létesítésére és üzemeltetésére vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, a teljesítésének figyelemmel kísérése, a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá a szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, és az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatban foglalt együttműködési, adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése és további intézkedések megtétele.

A Kereskedő jogosult a Felhasználó, valamint a külön jogszabályban meghatározott Fizető GET 125. §-ban felsorolt, valamint a GET 125. §-ban fel nem sorolt, de a szerződésben rögzített adatait – ideértve adott esetben a Felhasználó képviselőjének személyes adatait is – kezelni.

A GET 125. §-ban fel nem sorolt, de a szerződésben rögzített adat kezelésének a célja a Kereskedő és a szerződéses partnerei között létrejött szerződés végrehajtása. A jelen alpont szerinti adatot a Kereskedő csak addig jogosult kezelni, amíg az a szerződés végrehajtása érdekében szükséges. A szerződés végrehajtását jelenti különösen a szerződés: megkötése, teljesítése, módosítása, és azzal kapcsolatban a jogszabály által előírt megőrzési kötelezettségek teljesítése. A szerződésben megjelölt cél megszűnése esetén a Kereskedő köteles jelen alpont szerinti kezelt adatot haladéktalanul törölni. A Kereskedő Felhasználóval történő szerződéskötése nem tehető függővé a Felhasználó GET 125. §-ban fel nem sorolt adatának kezeléséhez való hozzájárulásától. (A jelen alpont szerinti személyes adat kezelésére egyebekben az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései az irányadók.)

A Felhasználó adatainak továbbítása

A Felhasználó adatai a GET 125. § rendelkezéseinek megfelelően a szükséges mértékig – az a), b) és e) pontok esetében az érintett egyidejű értesítése mellett - továbbíthatóak

- a) a Kereskedő megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását vagy az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály vagy a szerződő felek megállapodása alapján jogosult szervezetek részére,
- c) a Hivatalnak a GET. 125. § (4a) bekezdésben foglaltak szerint,
- d) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, továbbá a közvédelmi bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező

nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak,

- e) a bírósági végrehajtásról szóló törvény szerint a végrehajtónak,
- f) a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnak.

Az adatokat átvevőket az átadott adatokkal kapcsolatban az adatkezelővel azonos titoktartási kötelezettség terheli.

Együttműködés

Amennyiben a Kereskedő jogszabály vagy hatósági határozat alapján adatszolgáltatásra köteles, és ha ezen adatszolgáltatás a Felhasználót is érinti, a Felhasználó köteles e célból megfelelően együttműködni, és köteles a Kereskedő által meghatározott határidőig az adatszolgáltatás teljesítéséhez valós és pontos adatokat szolgáltatni. Az ilyen jellegű adatszolgáltatás elmulasztásából eredő károk a Felhasználót terhelik.

A Felek az adatszolgáltatásból és az adatok felhasználásából eredő jogaikat és kötelezettségeiket kötelesek jóhiszeműen gyakorolni, illetve teljesíteni. A szolgáltatott adatok megfelelőségéért az adatszolgáltató felelős.

A Felhasználó jogosultságai adatainak kezelésével kapcsolatban

- tájékoztatás kérése a Kereskedőtől adatainak kezeléséről,
- az adatainak helyesbítése, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlésének vagy zárolásának kérése.

A Kereskedő kötelezettségei

- A Kereskedő a Felhasználóra vonatkozó adatokra vonatkozóan tájékoztatási kérelmének kézhezvételétől számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 25 napon belül írásban biztosítja a Felhasználó részére a kért tájékoztatást,
- a Kereskedő és a Felhasználó közötti jogviszony megszűnte, illetve az adattárolás törvényben meghatározott határidejének lejártá után haladéktalanul törli a Felhasználó adatait.

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 Kereskedő a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen: szerződések, azok módosításai, az azokon alapuló számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések, beavatkozások bizonylatai, dokumentumai.

Az adatbiztonságra vonatkozó rendelkezések

A Kereskedő a kereskedelmi tevékenységével kapcsolatban a tudomására jutott adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli. Az adatokat – kivéve a jelen Üzletszabályzatban rögzített eseteket – 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 Kereskedő a szükséges felhasználói adatokat a szintén titoktartásra kötelezett harmadik személy részére felhasználói azonosítás és/vagy követelés érvényesítés céljából kiadja.

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

A Kereskedő adatkezeléssel kapcsolatos felelőssége

A Kereskedő 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 Kereskedő mindent megtesz annak érdekében, hogy a nemzetközi egyezményekben, valamint az EU intézkedésekben, illetve magyar jogszabályokban rögzített környezetvédelmi előírások betartásával előállított földgázt vásároljon.

A Kereskedő tevékenysége során a környezetvédelmi követelmények figyelembe vételével jár el, és földgáz kereskedelmi partnereit, beszállítóit igyekszik annak megfelelően megválogatni, hogy a velük együttműködésben lebonyolított energiakereskedelem szintén megfeleljen a környezetvédelmi jogszabályi előírásoknak.

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

A Kereskedő 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 földgáz-kereskedelmi tevékenység Kereskedő által biztosított minőségi jellemzői

A Kereskedő földgáz-kereskedelmi tevékenysége során a rendelkezésére álló technikai háttérrel és az alkalmazott és szerződéses viszonyban lévő szakembereivel, üzletkötőivel kívánja biztosítani kereskedelmi partnerei, Felhasználói részére a minőségi és jogszabályokban előírt színvonalú biztonságos szolgáltatás elérhetőségét.

A Kereskedő beszerzési és értékesítési tevékenysége során hatékonyan együttműködik a szállítási rendszerirányítóival, szállítási rendszerüzemeltetővel, földgázelosztó engedéllyessel, a tárolói engedéllyessel, továbbá más kereskedőkkel, illetve a Felhasználókkal.

A Kereskedő és együttműködő partnerei, illetve ügyfelei közötti kereskedelmi, vagy más ügyleteket minden esetben szerződésben rögzíti. A szerződések kötelező tartalmát az ellátási szabályzatok, együttműködő partnerei üzletszabályzatai, illetve a Kereskedővel kereskedelmi kapcsolatra lépő ügyfelek vonatkozásában a jelen Üzletszabályzat határozza meg.

A Kereskedő kereskedelmi szolgáltatásának megfelelő minősége érdekében olyan ügyfélszolgálatot működtet, amelynél a kereskedelmi partner/Felhasználó minden szükséges tájékoztatást megkap továbbá, észrevételeket, panaszokat tehet, melyeket az engedélyes kivizsgálhat.

5.2. A forgalmazott földgáz minőségi előírásai

Az ÜKSZ vonatkozó rendelkezései szerint a rendszerbe tápláló rendszerhasználatra jogosult felelős a minőségi eltérésekből eredő minden kárért, amennyiben nem megfelelő minőségű gáz került a földgáz rendszerbe. A Kereskedő olyan földgáz-kereskedelmi szerződéseket köt, amelyekben az eladó szavatolja számára, hogy a szerződés alapján a magyar együttműködő földgázrendszerbe betáplált, szagosított földgáz minőségi paraméterei megfelelnek az MSZ 1648/2000. sz. szabvány előírásainak. A földgáz minősége akkor megfelelő, ha teljesíti a Vhr. 11. sz. mellékletében foglalt előírásokat.

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 minőségének mérése, ellenőrzése a szállítói engedélyes, illetve az illetékes földgázelosztó Hivatal által jóváhagyott mindenkorai üzletszabályzatában meghatározott módon történik.

A méréseket a minőség igazolása érdekében hiteles mérőeszközökkel végzik. A minőségmérés és a számítás az ide vonatkozó MSZ ISO szabványok szerint történik.

A szállítói engedélyes 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.

A földgáz égéshője megfelel a szállítási rendszerüzemeltető földgáz minőség elszámolási rendben a felhasználási helyet kiszolgáló gázátadóra meghatározott értéknek. Szerződészerű a teljesítés, ha az égéshő +/- 5 %-os sávon belül marad.

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

Gázminőségre vonatkozó egyedi felhasználói megkeresés esetén a Felhasználót a Kereskedő tájékoztatja a földgáz minőségéről és az ezzel kapcsolatos ellenőrzésekről.

Gázminőségi vita esetén a felek gázmintát vesznek, melyet a Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatallal vizsgáltatnak meg. A mérés eredménye a felekre kötelező érvényű. A vizsgálat költségeit a Kereskedő viseli, amennyiben a MKEH minőségi hibát állapít meg. Minőségi hiba hiányában a vizsgálat költségeit a Felhasználó köteles megfizetni.

6. A Felhasználói igény kielégítésének módjai és részletes szabályai, a Felhasználónál történt változások bejelentésének szabályai

6.1. Az igénybejelentő részére történő tájékoztatás rendje és szabályai

A földgáz vételezésére vonatkozó új igényt, illetőleg a földgáz-kereskedelmi szerződésben meghatározott teljesítményen felül többletteljesítmény iránti igényt és az igénylő adatait a Kereskedőhöz írásban kell bejelenteni.

Az igénybejelentő szerződési ajánlatkérésére a Kereskedő legkésőbb 30 napon belül nyilatkozik arra vonatkozóan, hogy tud-e szerződési ajánlatot küldeni az igénybejelentőnek.

Az ajánlattétel előfeltétele, hogy az ajánlatkérő fél ajánlatkéréséhez a Kereskedő által az ajánlathoz kért adatokat csatolja. Az ajánlathoz minimálisan az ÜKSZ-ben a Felhasználó számára előírt igényigazolásban felsorolt adatok szükségesek.

Szükség szerint az igénylő és a Kereskedő személyes egyeztetésen pontosítja a gázellátás biztosításához szükséges adatokat, melyet az igénylő benyújt a Kereskedőnek.

Amennyiben az ügyfél a Kereskedő tájékoztatójában foglaltakat teljesítette, kezdeményezheti a földgáz értékesítési szerződés megkötését. A Kereskedő saját döntése alapján vállalja a földgáz-kereskedelmi szerződés megkötését a Felhasználóval, tehát ajánlattételi kötelezettségét kizárja.

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

Új igény esetén az igénybejelentésnek tartalmaznia kell:

- az igénylő adatait (név, székhely, használati jogcím, cégképviselőre jogosult személy, cégjegyzékszám, adószám, statisztikai azonosító szám vagy vállalkozói igazolvány száma)
- pénzügyi elszámolás módját,
- a fogyasztási hely/betáplálási hely adatait (cím, rendeltetés, használati jogcím),
- az igénybejelentés célját,
- a fogyasztási helyre igényelt teljesítményt, a betáplálendő teljesítmény adatait, várható havi fogyasztást/betáplálást,
- a felhasználói igény igazolását az ÜKSZ alapján
- a hálózati csatlakozási szerződés adatait
- pénzügyi intézmény megnevezését, pénzügyi jelzőszámot (pénzügyi fizetés esetén),
- igényelt földgáz ellátási szerződés típusát (teljes, vagy részleges ellátási, vagy földgáz adásvételi szerződés)
- az igényelt teljesítmény igénybevételének kérelmezett kezdeti időpontját,
- az üzembiztonsági igényeket,
- a Felhasználó által üzemeltetendő készülékek bejelentését, különleges műszaki paramétereket, helyszínrajzot (ha szükséges),
- más hatályos földgáz kereskedelmi szerződés adatait részleges ellátás esetén, ha ez az igény teljesítésére kihat,
- preferált fizetési feltételeket
- a felhasználói adatszolgáltatás tartalmát, rendelkezésre bocsátásának gyakoriságát,
- az ügyfél igény tervezett időtartamát.

Teljesítménybővítés esetén továbbá:

- a jelenlegi ellátási módot, szolgáltatott földgáz mennyiségének és teljesítményének ismertetését,
- az elszámolási fogyasztásmérők adatait.

Az igénybejelentő köteles a hatályos rendszerhasználati, valamint a hálózati csatlakozási szerződését csatolni (amennyiben van ilyen). Amennyiben az igénybejelentő valamely mérlegkör tagja, köteles erről a mérlegkörtagsági szerződés átadásával vagy más módon Kereskedőt tájékoztatni.

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

A Kereskedő a Felhasználóval egyedi tartalmú papír alapú írásbeli szerződést köt a Felhasználó földgáz ellátásáról. A Kereskedő az interneten keresztül történő szerződéskötés lehetőségét nem biztosítja. A Kereskedőt szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

6.4. *A Felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás*

A Felhasználónál történt változás – az eljárás szempontjából – kétféle lehet:

- Szerződésmódosítást nem igénylő, vagy szerződés alapján egyoldalú nyilatkozathoz kötött változások (Felhasználó számlaszáma, kapcsolattartó személye, stb.) esetén a Felhasználó nyilatkozik a változásokról.
- Szerződésmódosítást igényel minden, a szerződés lényeges elemének minősülő adat, körülmény változása (árak, rendszerhasználati és egyéb díjak összege, kapacitás-, mennyiségi adatok, ellátás helye, futama, szerződő személye, fizetés rendje, stb.).

A Felhasználó írásban jelenti be a szerződés módosítására irányuló igényét és a szerződő felek a szerződésük erre vonatkozó előírásai szerint járnak el a szerződés módosítását illetően.

A Felhasználónál történt változás bejelentés további szabályait a jelen Üzletszabályzat 9.2. pontja tartalmazza.

II. A FÖLDGÁZPIAC SZABADPIACI JOGOSULT RÉSZTVEVŐIRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

7. **Általános szerződéses feltételek (ÁSZF)**

7.1. *A kereskedelmi együttműködés fajtái, a szerződések általános hatálya*

A kereskedelmi együttműködés fajtái

A Kereskedő a földgázpiac résztvevőivel üzleti tevékenysége keretében a szerződés célja alapján földgáz-vásárlási és értékesítési szerződéseket köt.

A földgáz-kereskedelmi szerződések fajtái a szerződő partnertől függően:

a.) Felhasználókkal kötött földgáz-kereskedelmi szerződés;

- teljes ellátási,
- részleges ellátási,

b.) más engedélyesekkel kötött értékesítési és beszerzési szerződések:

A Kereskedő termelői engedélyesekkel, külföldi szállítókkal, más kereskedői engedélyesekkel, ezen kívül a szervezett földgáz piacon köthet földgáz adásvételi szerződést annak érdekében, hogy az általa a Felhasználóinak, illetve más engedélyeseknek értékesített földgázt beszerzeze, vagy az általa beszerzett földgázt tovább értékesítse, melyek

- határon keresztül földgázszállítási,
- hazai forrásból származó földgáz adásvételi szerződések.

Teljes ellátásra vonatkozó szerződés

A teljes ellátásra vonatkozó szerződés alapján a szabadpiaci Felhasználó meghatározott időtartamon belüli teljes földgázigényének lefedése érdekében a

Felhasználó ellátását kizárólag a Kereskedő végzi. Ennek keretében a földgáz beszerzését, a kapacitás lekötéseket, és a nominálást a Kereskedő végzi. A Kereskedő a szabadpiaci Felhasználókkal kötött egyedi szerződéseiben megállapodhat abban, hogy a Kereskedő megbízottként kösse meg a Felhasználó nevére a földgáz elosztási szerződést, vagy a rendszerhasználati szerződéseket a Felhasználó maga köti meg. Az itt felsorolt esetekben az ellátási szerződésben az átadás-átvételi pont a szállítórendszer bármely pontja.

A GET. 28/A. § (4) bekezdése szerint a földgázkereskedő köteles a Felhasználó elosztóhálózat-használati és földgáz-kereskedelmi szerződéseinek megbízottként történő összevont kezelésére, ha a Felhasználó ezt kéri. A földgázkereskedő és a földgázelosztó ezen kötelezettség teljesítése érdekében az üzletszabályzatukban meghatározott feltételek szerint megállapodást kötnek.

Ha a Felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését a földgázkereskedő megbízottként kezeli, az ügyfélszolgálatán biztosítja az elosztóhálózat-használattal kapcsolatos ügyintézését is.

Részleges ellátásra vonatkozó szerződés

A részleges ellátásra vonatkozó szerződés alapján a szabadpiaci Felhasználó meghatározott időtartamon belüli fogyasztási helyen részleges földgázigényének lefedése érdekében a Felhasználó ellátását a Kereskedő végzi, de a Felhasználó további földgázszállítási szerződéssel is rendelkezik. A földgáz beszerzését, a kapacitás lekötéseket, és a nominálást a Kereskedő végzi, a Felhasználóval kötött földgáz-kereskedelmi szerződésben meghatározott mértékéig. A Kereskedő a szabadpiaci Felhasználókkal kötött egyedi szerződéseiben megállapodhat abban, hogy a Kereskedő megbízottként kösse meg a Felhasználó nevére a földgáz elosztási szerződést, vagy a rendszerhasználati szerződéseket a Felhasználó maga köti meg. Az itt felsorolt esetekben az ellátási szerződésben az átadás-átvételi pont a szállítórendszer bármely pontja.

A GET. 28/A. § (4) bekezdése szerint a földgázkereskedő köteles a Felhasználó elosztóhálózat-használati és földgáz-kereskedelmi szerződéseinek megbízottként történő összevont kezelésére, ha a Felhasználó ezt kéri. A földgázkereskedő és a földgázelosztó ezen kötelezettség teljesítése érdekében az üzletszabályzatukban meghatározott feltételek szerint megállapodást kötnek.

Ha a Felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését a földgázkereskedő megbízottként kezeli, az ügyfélszolgálatán biztosítja az elosztóhálózat-használattal kapcsolatos ügyintézését is.

A szerződések általános hatálya

A földgáz-kereskedelmi szerződés a felek aláírásával a szerződésben megjelölt időpontban jön létre. A földgáz-kereskedelmi szerződés hatálybalépésnek az a feltétele, hogy a Felhasználó az Üzletszabályzatban foglalt feltételeket igazoltan teljesítse. A felhasználói földgáz-kereskedelmi szerződést a felek határozott vagy határozatlan időtartamra köthetik. A szerződés hatályba lépése és a szolgáltatás megkezdésének időpontja elkülönülhet egymástól, azonban a hatályba lépés időpontja megelőzi a szolgáltatás nyújtásának időpontját. A testületi jóváhagyást igénylő szerződés esetében a hatálybalépés feltétele annak megadásáról a másik fél értesítése.

Amennyiben a földgáz kereskedelmi szerződés szerint nem a Kereskedő köti meg megbízottként a Felhasználó helyett és nevében a rendszerhasználati szerződéseket – amely alapján az átadási pontot követően a rendszerhez való hozzáférés és szállítás megszervezése a Felhasználó felelőssége, – a Felhasználóra a következő szabályok vonatkoznak:

- amennyiben a földgáz kereskedelmi szerződés hatálya alatt megszűnik a Felhasználó rendszerhasználati és/vagy a hálózati csatlakozási szerződése, a Felhasználó köteles ezt a tényt haladéktalanul írásban bejelenteni a Kereskedő részére. Amennyiben a Felhasználó a fenti bejelentéssel indokolatlanul késlekedik, és ezzel a Kereskedőnek kárt okoz, köteles azt teljes mértékben számára megtéríteni.

- amennyiben a földgáz kereskedelmi szerződés hatálya alatt a rendszerüzemeltető engedélyes vagy a szállítási rendszerirányító bármely, a Felhasználónak felróható okból felfüggeszti, megszakítja, vagy korlátozza, illetve megtagadja a Felhasználó részére a földgáz-rendszerhez való hozzáférést, a Felhasználó köteles ezt a tényt haladéktalanul írásban bejelenteni a Kereskedő részére. Ez esetben a Felhasználó köteles megtéríteni a Kereskedőnek a földgáz kereskedelmi szerződés előkészítésével, végrehajtásával kapcsolatban felmerült összes költségét és/vagy kárát. A rendszerhez való hozzáférésnek a rendszerüzemeltető engedélyes vagy a szállítási rendszerirányító általi - a nem a Felhasználónak felróható okból történő - felfüggesztése, korlátozása vagy megtagadása lehetetlenülésnek illetve a megkötött szerződés szerinti vis maior-nak minősül.

7.2. *A felek jogai és kötelezettségei*

Kereskedő jogai és kötelezettségei:

- A Kereskedő a földgáz-kereskedelmi szerződés alapján köteles a Felhasználók ellátásához szükséges földgázmennyiséget beszerezni, annak a felhasználási helyre való eljuttatásához szükséges kapacitásokat lekötni, és a szerződésben meghatározott mennyiséget a Felhasználók részére értékesíteni.
- Kereskedő kötelezi magát, hogy tevékenységét az Üzletszabályzat, valamint az irányadó jogszabályok és az ÜKSZ keretei között a földgáz-kereskedelmi működési engedélyében foglaltakat betartva látja el, és az általa vállalt vagy rá irányadó garantált szolgáltatásokat folyamatosan biztosítja.
- Kereskedő további jogait és kötelezettségeit az Üzletszabályzat, valamint az egyedi szerződés tartalmazza.

Felhasználó jogai és kötelezettségei

- Felhasználó köteles a földgázt folyamatosan, az egyedi szerződésben megállapított keretek között átvenni, valamint az egyedi szerződésben megállapított díjakat az egyedi szerződésben meghatározott fizetési és elszámolási feltételek szerint megfizetni.
- Felhasználó az átvett földgázt harmadik személyeknek nem adhatja tovább, és a felhasználási helyről nem vezetheti át más területre.
- Felhasználó köteles a Kereskedő részére minden olyan információt rendelkezésre bocsátani, amire annak az egyedi szerződésből, az Üzletszabályzatból és a hatályos jogszabályokból származó kötelezettségeinek teljesítéséhez és jogainak gyakorlásához szüksége van.

- Felhasználó az egyedi szerződés időtartama alatt köteles tájékoztatni a Kereskedőt, ha a felhasználási helyre vonatkozó tulajdonjoga vagy egyéb jogcíme, amelynek alapján az egyedi szerződést megkötötte, megszűnik, módosul, vagy ilyen változás bekövetkezése várható.
- Felhasználó az egyedi szerződésben szereplő adataiban bekövetkezett bármilyen változást köteles a Kereskedőnek 15 napon belül bejelenteni, és amennyiben ez szükséges, írásban az egyedi szerződés módosítását kezdeményezni. A bejelentés elmulasztása vagy késedelmes bejelentés esetén az egyedi szerződés az eredeti tartalommal marad hatályos, és a Felhasználó ennek megfelelően felel a fogyasztás díjának megfizetéséért, szerződésszegés esetén annak jogkövetkezményeiért, továbbá a bejelentés elmulasztásának vagy a késedelmes bejelentésnek egyéb következményeiért. Amennyiben a szerződéses adatokban bekövetkezett változást a Felhasználó nem jelenti be, ezzel szerződésszegést követ el, és viseli ennek minden jogkövetkezményét. Amennyiben a szerződésszegés kárt okoz a Kereskedőnek, a Felhasználót kártérítési kötelezettség terheli, Kereskedőt azonban Felhasználó jelen pontban megvalósított mulasztásáért semminemű felelősség nem terheli.
- Felhasználó jogosult a szolgáltatás bármely feltételével kapcsolatban írásban, személyesen, elektronikus úton vagy telefonon észrevételt tenni. Kereskedő köteles a Felhasználói reklamációkat, panaszügyeket kivizsgálni.
- A Felhasználó köteles az egyedi szerződés időtartama alatt az általa kötött csatlakozási szerződés, valamint a rendszerhasználati-szerződést hatályban tartani. Ehhez kapcsolódóan, a Felhasználó köteles a felhasználási helyen a földgáz átvételének feltételeiről gondoskodni, a hálózatra való csatlakozás és a hálózathasználat feltételeinek megfelelni, a rendszerüzemeltető üzletszabályzatának rendelkezéseit betartani.
- A Felhasználó köteles az Üzletszabályzat 7.6. pontja és a vonatkozó jogszabályok szerint az üzemzavar, korlátozás és szüneteltetés okán szükséges utasításokat, kötelezettségeket betartani.
- Az egyedi szerződésben foglaltak szerint a nominálási és vételezési igény bejelentési kötelezettségének eleget tenni.
- Felhasználó további jogait és kötelezettségeit az Üzletszabályzat, valamint az egyedi szerződés tartalmazza.

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

A vásárolt kapacitás az adott felhasználási helyen lévő csatlakozási ponthoz kapcsolódó, a felhasználási hely vagy a csatlakozási pont mindenkor tulajdonosát megillető vagyoni értékkel bíró jog. Ha a tulajdonos személye az adott felhasználási helyen megváltozik, illetve a felhasználási hely vagy a csatlakozási pont átruházásra kerül, a rendelkezésre álló vásárolt kapacitás, valamint a kapacitás lekötésének joga átszáll az új tulajdonosra.

A Felhasználó a földgáz-kereskedelmi szerződésben a szerződés időtartamára köteles átengedni a felhasználási helyre vonatkozó felhasználói kapacitáslekötési jogát a Kereskedő részére, legfeljebb a vásárolt kapacitás mértékéig. A Kereskedő köteles a Felhasználó földgázellátásához szükséges kapacitást lekötöni.

Amennyiben a Felhasználó több földgázkereskedővel köt kereskedelmi szerződést, az egyes földgázkereskedőknek átengedett kapacitások együttes összege nem haladhatja meg a vásárolt kapacitások mértékét.

A felhasználási helyet a vásárolt kapacitás mindaddig megilleti, amíg a felhasználási hely tulajdonosa arról írásban le nem mond. A vásárolt kapacitás feletti rendelkezés joga a felhasználási hely átruházásával átszáll az új tulajdonosra.

A Kereskedő a kapacitás lekötés jogát harmadik fél részére átadhatja. Ha a földgáz-kereskedelmi szerződés bármely okból megszűnik, a megszűnés napjával a kapacitáslekötési jog visszaszáll a Felhasználóra. A kapacitáslekötési jog átadásáért és visszaszállásáért ellenérték vagy költségterítés nem kérhető.

Ha a Felhasználó földgáz-kereskedelmi szerződése a gázév zárónapján szűnik meg, a Felhasználó ettől kezdődően rendelkezhet a kapacitás lekötési jogával, ha a gázév közben szűnik meg, akkor e naptól rendelkezhet a lekötött kapacitásával. Ha a Felhasználó felhagy a földgázfelhasználó tevékenységével, akkor a Kereskedő legkésőbb a felmondás kézhezvételétől számított 5 napon belül köteles az érintett rendszerüzemeltetőt, továbbá a vonatkozó jogszabályokban és szabályzatokban meghatározott földgázipari engedélyeseket tájékoztatni a Felhasználóval kötött földgáz-kereskedelmi szerződésének megszűnéséről.

Ha a Hivatal elnökének rendelete szerinti kapacitásdíjas Felhasználó felhagy földgázfelhasználói tevékenységével, akkor köteles a Kereskedő részére a szerződéses időszak végéig a kereskedelmi szerződésben rögzített lekötött kapacitásoknak megfelelő rendszerhasználati díjakat egy összegben megfizetni. A Kereskedő köteles a rendszerhasználati díjakat a lekötési időszakból hátralévő időszakra vonatkozóan megfizetni a rendszerüzemeltető részére.

A vásárolt kapacitás más felhasználási helyre nem vihető át, az csak a felhasználási helyen értékesíthető. A felhasználási hely vásárolt kapacitásának mértékéről kizárólag a felhasználási hely tulajdonosa rendelkezhet. A felhasználási hely tulajdonosa a felhasználási helyre vonatkozó kapacitáslekötési jogát a felhasználási hely bérlőjének vagy egyéb jogcímen használójának átadhatja, amennyiben nincs lejárt számlatartozása a kereskedővel vagy a rendszerüzemeltetővel szemben. Az átadásról és annak mértékéről írásban nyilatkozni kell a Kereskedő és a nyilvántartást vezető rendszerüzemeltető felé. Írásbeli nyilatkozat hiányában a felhasználási hely új használójának ellátására kereskedelmi szerződés nem köthető, a kapacitáslekötés jogával csak a felhasználási hely tulajdonosa rendelkezhet.

Az ingatlan jogszerű használója az átadott kapacitás mértékéig jogosult kapacitás lekötésre saját jogon eljárva vagy földgázkereskedőn keresztül.

Ha a jogszerű használónak a rendszerhez való hozzáférését szerződésszegés folytán felfüggesztik, a felhasználási hely tulajdonosa akkor rendelkezhet ismételten az átadott kapacitáslekötési joggal érintett kapacitásokról, ha ő vagy a kapacitás feletti rendelkezési joggal bíró személy biztosítja a felfüggesztés megszüntetéséhez szükséges garanciákat és feltételeket, rendezi a jogosulttal szemben a lejárt számlatartozásokat.

A felhasználási hely tulajdonosa akkor rendelkezhet ismételten az érintett felhasználási hely kapacitásának lekötési jogával, ha a használat jogcíme megszűnt, vagy a felek írásban megállapodtak a kapacitáslekötési jog visszaszármaztatásáról és

e megállapodást az érintett földgázkereskedőnek és rendszerüzemeltetőnek bemutatták, továbbá a felhasználási helyre vonatkozóan nincs lejárt számlatartozás a földgázkereskedővel vagy rendszerüzemeltetővel szemben. Ha a kapacitáslekötési jog a felhasználási hely tulajdonosához visszakerül, és ezen kapacitások szerződéssel is lekötöttek, a felhasználási hely tulajdonosa köteles a rendszerhasználati vagy földgáz-kereskedelmi szerződésekben a korábbi jogosult helyébe lépni.

Kereskedőváltás esetén az érintett földgázkereskedők egyeztetnek a rendszerüzemeltetőkkel a Felhasználó ellátása érdekében lekötött gázátadó állomási és elosztói kiadási ponti kapacitások földgázkereskedők közötti átadásának részletes feltételeiről. Az engedélyesek kötelesek az egyeztetéseket úgy lefolytatni, hogy a kereskedőváltás az igénybejelentéstől számított legkésőbb 30 napon belül megtörténjen. Az egyeztetések eredménytelensége esetén a Felhasználó a Hivatalhoz fordulhat, és kezdeményezheti a kapacitásátadásról történő döntést. A Hivatal tizenöt napon belül dönt a kapacitáslekötésekről.

Kereskedőváltás esetén a Felhasználó vagy a vele szerződést kötő új földgázkereskedő a kapacitáslekötési időszak végéig köteles a korábbi földgázkereskedő által az ellátása érdekében a rendszerüzemeltetőknél lekötött és a szerződés megszűnését követően ismételten rendelkezésére bocsátott kapacitást lekötöni. A szállítói és elosztói kapacitás esetében a kapacitásdíjat a kapacitáslekötési időszak végéig, tárolási kapacitás esetében a tárolási év végéig időarányosan kell megfizetni.

A Felhasználóval szerződést kötő új földgázkereskedő kereskedőváltás esetében részben vagy egészben megtagadhatja a 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.

A Kereskedő jogosult a Felhasználóra tovább hárítani a Felhasználó ellátásával összefüggő minden jogszabályváltozásból, valamint hatóság által bevezetett szabályozásból keletkezett többletköltséget, amelynek tovább hárítását jogszabály nem zárja ki.

A kapacitáslekötés részletes szabályait ÜKSZ és a rendszerüzemeltetők üzletszabályzatai tartalmazzák.

7.4. *Egyedi feltételek kezelése*

A Kereskedő a Felhasználókkal minden esetben egyedi szerződést köt. A Kereskedő az ügyfeleivel kötött egyedi szerződéseiben a jelen Üzletszabályzattól eltérően is megállapodhat. Ebben az esetben az egyedi szerződés eltérő szabályozása az irányadó a felek jogviszonyára az Üzletszabályzatban foglaltakkal szemben.

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

A földgáz díja, szolgáltatások díjtételei

A Kereskedő az alábbi árakat és díjlelemeket alkalmazza:

- Molekula ár;
- Rendszerhasználathoz kapcsolódó díjak és pótdíjak;
- Egyéb díjak.

A Kereskedő Felhasználónként egyedileg, a fogyasztási sajátosságok, megrendelt gázmennyiség, minőségi paraméterek, továbbá a teljesítés helye, illetve a szerződés időtartama alapján határozza meg a szolgáltatásainak díját. A szerződő felek az értékesített földgáz árát, illetve a szolgáltatás díját, a termékek árazását és az ármódosítás feltételeit az egyedi szerződésben határozzák meg.

A Kereskedő 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 rögzített módon lehetséges. A Kereskedő az árváltoztatásról a szerződésben foglaltaknak megfelelően értesíti a Felhasználót.

A Rendszerhasználathoz kapcsolódó díjakat és pótdíjakat a Kereskedő a mindenkor hatályos rendszerhasználatra vonatkozó tarifarendeletek, a rendszerüzemeltetőkre vonatkozó, a Hivatal által kiadott határozatok, az ÜKSZ és a rendszerüzemeltetők üzletszabályzatai alapján állapítja meg, kivéve a kapacitástúllépés esetén keletkezett pótdíjat, amely a mindenkori Üzletszabályzat alapján kerül megállapításra. Ellenkező megállapodás hiányában a rendszerhasználathoz kapcsolódó díjak és pótdíjak automatikusan változnak a vonatkozó szabályozás módosulása esetén, a hatálybalépés időpontjától. A Kereskedő a változásokról a szerződésben foglaltaknak megfelelően értesíti a Felhasználókat.

A Felhasználói igényeknek megfelelően a Kereskedő az egyéb szolgáltatásaira egyedi díjakat állapít meg. A díjak és azok alkalmazási és módosítási szabályaik az egyedi szerződésekben kerülnek rögzítésre.

A Felhasználó köteles a Kereskedő részére a földgáz kereskedelmi szerződésben meghatározott díjat megfizetni, az ott meghatározottak szerint.

7.6. *Az üzemzavar, korlátozás és szüneteltetés esetén alkalmazandó szabályok*

Földgázszolgáltatás szünetelése

A földgázelosztói, szállítási rendszerüzemeltetői, tárolói és szállítási 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. Az előre tervezhető felújítási, karbantartási munkálatok miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a rendszerüzemeltető a hálózathasználati szerződés és a jogszabályok alapján az érintett ügyfeleket értesíti. A korlátozás vagy szüneteltetés feltételeire és végrehajtására a külön jogszabályban foglaltak az irányadók.

A Kereskedő szüneteltetheti a gázszolgáltatást a csatlakozó rendszerüzemeltető által előírt vételezési szabályok megsértése esetén.

A Kereskedő 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. Amennyiben az ellátásból kikapcsolt Felhasználó rendezzi a Kereskedővel szemben felhalmozott tartozását és az egyéb külön díjakat, a Kereskedő annak tudomására jutását követően legkésőbb 24 órán belül köteles kezdeményezni a Felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását.

A Kereskedő szüneteltetheti a szolgáltatást a Felhasználót érintő korlátozás esetén.

Vészhelyzet

A 994/2010/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 10. cikk (3) bekezdés c) pontja szerinti vészhelyzet három fokozatba sorolható:

- földgázellátási zavar,
- földgázellátási válsághelyzet I. fokozata, és
- földgázellátási válsághelyzet II. fokozata.

Földgázellátási zavar

Földgázellátási zavarnak minősül minden olyan, földgázellátási válsághelyzetet el nem érő mértékű, jellemzően területi (regionális) zavar, amely az elosztó- és szállító hálózat, valamint a földgáztároló üzembiztonságát, szabályozhatóságát vagy együttműködő képességét súlyosan veszélyezteti, és amely következtében az együttműködő földgázrendszer egyensúlya csak egyes Felhasználók földgázvételezésének korlátozásával biztosítható.

Földgázellátási zavar esetén a rendszerhasználók az általuk megkötött szerződésekben foglalt jogoktól és kötelezettségektől függetlenül kötelesek a szállítási rendszerüzemeltető, valamint a földgázelosztó utasításait végrehajtani, és az ezáltal keletkező kárt viselni, kivéve az indokolatlanul elrendelt korlátozás esetét.

Műszaki üzemzavar esetén a rendszerüzemeltető köteles a hiba megszüntetése iránt haladéktalanul intézkedni, ennek érdekében jogosult a szükséges intézkedéseket és az üzemzavar elhárításához szükséges cselekményeket külön engedély nélkül megtenni.

Földgázellátási válsághelyzet

A GET szerint földgázellátási válsághelyzetnek minősül az az esemény, amely a személyeket, vagyontárgyaikat, a természetet, a környezetet, illetőleg a Felhasználók jelentős részének ellátását veszélyezteti. Földgázellátási válsághelyzetet a következő események válthatnak ki:

- a földgázellátás és földgázfelhasználás egyensúlya oly mértékben felbomlik, hogy azt a szokásos egyensúlytartási eszközökkel már nem lehet helyreállítani,
- a földgáz-felhasználási igények meghaladják a beszerzés lehetőségeit, vagy
- ezek közvetlen veszélye fenyeget.

Válsághelyzet esetén külön jogszabály rendelkezései szerint kell eljárni. Ezen intézkedésekből származó károkért az engedélyeseket - a tőlük elvárható magatartás tanúsítása esetén - kártalanítási kötelezettség nem terheli. A szállítási rendszerirányítói engedélyes az együttműködő földgázrendszer válsághelyzete esetén szükséges intézkedésekről szóló kormányrendelet értelmében jár el.

A Kereskedő köteles betartani a GET, valamint a GET alapján kiadandó rendeletek, az ÜKSZ 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 Besorolásban meghatározott korlátozási sorrendben és mértékben – köteles végrehajtani. Az üzemzavar vagy forráshiány miatt szükségessé vált felhasználói korlátozásra való felkészülést az elosztói és a szállítói, 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 a rendszerüzemeltetők általi megtagadása a Felhasználó és a Kereskedő viszonylatában a jelen Üzletszabályzat szerinti lehetetlenülésnek minősül. A lehetetlenülésre a Kereskedő a Ptk. szabályait alkalmazza, azzal hogy az időszakos lehetetlenülés nem eredményezi automatikusan a Kereskedő és a szerződéses partnere közötti szerződés megszűnését.

A fenti okokból történő korlátozások, vagy a források elvonása esetén a Kereskedő 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 Kereskedő.

A válsághelyzet elhárításának operatív irányítását a szállítási rendszerirányító látja el, amely folyamán az engedélyesek – így a Kereskedő is – kötelesek együttműködni.

A Kereskedő válsághelyzet esetén haladéktalanul kapcsolatba lép a válsághelyzettel érintett szállítási rendszerirányítóval és rendszerüzemeltetőkkel és együttműködik velük a jogszabályi előírásoknak megfelelően a válsághelyzet és az azon alapuló korlátozások mielőbbi megszüntetése érdekében, végrehajtva a szállítási rendszerirányító által megadott intézkedéseket. A földgázellátási válsághelyzet megszüntetése iránt a vonatkozó jogszabályok alapján tett intézkedésekkel okozott károkért a Kereskedőt kártalanítási kötelezettség nem terheli.

Korlátozás

A GET 98. §-a szerint a korlátozás végrehajthatósága érdekében a Felhasználókat korlátozható és nem korlátozható kategóriákba kell sorolni.

A Kereskedő köteles a besorolásához szükséges adatokat a Felhasználóval kapcsolatban álló földgázelosztó vagy a szállítási rendszerüzemeltető részére minden év június 30-áig megadni.

A szállítási rendszerirányítótól kapott korlátozási értesítést a Kereskedő az érintett Felhasználók részére haladéktalanul szóban (telefonon) és írásban is (e-mail vagy postai úton) továbbítja.

A Felhasználói korlátozást a GET 96. § (4) bekezdése alapján a szállítási rendszerirányító rendeli el és irányítja a Hivatal egyidejű tájékoztatása mellett, egyben szükség esetén javaslatot tesz további intézkedések megtételére.

A korlátozást az érvényes Korlátozási Besorolás vagy jogszabályi elrendelés alapján kell végrehajtani.

A korlátozás elrendelésére sor kerülhet a gáznapot megelőzően és a gáznap közben is. A korlátozási igényről a Hivatal által jóváhagyott éves Korlátozási Besorolás felhasználásával a szállítási rendszerirányító a szállítási rendszerüzemeltetőt és a földgázelosztót köteles értesíteni, meghatározva a korlátozási kategóriát és a korlátozás helyét (gázátadó állomás), a korlátozás elrendelésének időpontját, az elrendelt korlátozási kategória százalékos arányát. A korlátozás elrendelése történhet szóban vagy írásban. A szóbeli elrendelését a szállítási rendszerirányító köteles 1 munkanapon belül írásban megerősíteni a szállítási rendszerüzemeltető és a földgázelosztó felé. A korlátozás elrendelésétől számított 30 percen belül a szállítási rendszerüzemeltető és a földgázelosztó köteles szóban vagy írásban értesíteni az általuk kiszolgált korlátozandó rendszerhasználókat, megjelölve a korlátozási kategória százalékos arányát. A szóbeli elrendelést a szállítási rendszerüzemeltető és a földgázelosztó köteles 1 munkanapon belül írásban megerősíteni.

A korlátozásba bevont Felhasználók a Kereskedő általi vagy a vonatkozó jogszabályok szerinti értesítéstől kezdődően a felhasználói korlátozási kategóriájukra vonatkozó 265/2009. (XII.1.) Korm. rendelet 12. § (1) bekezdésében leírt határidőn belül kötelesek a korlátozásban előírt mértékben csökkenteni a vételezésüket.

A szállítási rendszerüzemeltető és földgázelosztó a korlátozás végrehajtását a Felhasználó vételezési pontjánál a mérőóra távleolvasása vagy helyszíni leolvasás alkalmazásával ellenőrzik. Abban az esetben, ha az ellenőrzés során a korlátozási utasítás végrehajtásának vonatkozásában mulasztás állapítható meg, a rendszerüzemeltető jogosult a rendszerhasználó vételezését megszakítani.

A gáznap előtt korlátozott Felhasználókat ellátó és saját jogon szállítató rendszerhasználók a szállítási rendszerirányító által korlátozott földgázszállítási kapacitásokra nem adhatnak be nominálást a korlátozás feloldásáig.

A gáznap közben korlátozott Felhasználókat ellátó és saját jogon szállítató rendszerhasználók a szállítási rendszeri forrásponthoz betáplálásukat nem csökkenthetik, csak a szállítási rendszerirányító utasításának megfelelően. A rendszerhasználó köteles a korlátozott kiadási oldallal egyensúlyos betáplálás felett a betáplálási pontokon a lehetséges összes forrását opcióként vagy kapacitás független rugalmassági eszközként a szállítási rendszerüzemeltetőnek felajánlani.

A korlátozás napján a korlátozott Felhasználót ellátó rendszerhasználó által a korlátozás ideje alatt a szállítási rendszerbe betáplált, de ki nem vett, többlet gázmennyiséget kiegyensúlyozó gáz áron kell elszámolni. Ezután a gázmennyiség után a szállítási rendszerüzemeltető nem számol fel kiegyensúlyozási pótdíjat.

A korlátozási szükséglet megszűnését követően a szállítási rendszerirányító köteles értesíteni a szállítási rendszerüzemeltetőt és a földgázelosztót a korlátozás feloldásáról. A szállítási rendszerüzemeltető és a földgázelosztó a szállítási rendszerirányító értesítését követő 1 órán belül kötelesek az általuk kiszolgált, a korlátozásba bevont Felhasználókat ellátó rendszerhasználókat a korlátozás feloldásáról értesíteni. A korlátozás időtartama alatt a szállítási rendszerirányító köteles honlapján folyamatos tájékoztatást nyújtani a korlátozással kapcsolatban. A korlátozás időtartamáról a korlátozást elrendelő rendszerüzemeltető a korlátozott Felhasználók kérésére igazolást állít ki.

Amennyiben a szállítási rendszerirányító jogosan rendelte el a korlátozást, a korlátozás által okozott károkért sem a rendszerüzemeltetőknek, sem a Kereskedőnek kártérítési felelőssége nincs. Amennyiben a korlátozás elrendelése nem volt jogszerű, a szállítási rendszerirányító kártérítési felelősséggel tartozik a korlátozás által okozott károkért.

Amennyiben a korlátozás alá vont Felhasználó a számára elrendelt korlátozást részben vagy egészben nem hajtja végre, földgázt vételez a korlátozott mennyiségek terhére, köteles az így vételezett földgáz-mennyiségnek megfelelő, a legutolsó nem korlátozott gáznapon vételre felajánlott egyensúlyozó gáz legmagasabb árának az ötvenszeres értékében meghatározott pótdíjat a szállítási rendszerüzemeltetőnek megfizetni.

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

A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények

Engedélyes szerződő fél

Az engedélyes szerződő féllel szemben támasztott pénzügyi, gazdasági feltételek, különösen, hogy

- rendelkezzen a Hivatal által kiadott működési engedéllyel,
- pénzügyi biztosítékot nyújtson, amennyiben erről a felek az egyedi szerződésben megállapodnak.

Nem engedélyes szerződő fél

A Felhasználóval és nem engedélyes termelővel szemben támasztott szerződéskötési követelmények:

Megfelelőségi feltételek:

- Nyilatkozat arról, hogy csődeljárás, végrehajtási, felszámolási vagy végelszámolási eljárás alatt nem áll.
- Nyilatkozat az együttműködő földgázrendszer működési szabályainak tudomásul vételéről, az abban foglalt előírások betartásáról.
- A megelőző üzleti évről szóló éves beszámoló benyújtása.
- A 30 napnál nem régebbi cégkivonat, valamint a cégjegyzésre jogosultak aláírási címpéldányainak eredeti vagy hiteles másolatban való benyújtása.
- Számlavezető bankjai által kiállított igazolás benyújtása arról, hogy nincsenek teljesítetlen, sorban álló tételei.
- Igazolásként a pénzügyi biztosítékról szóló okirat, megállapodás csatolása, amennyiben erről a felek az egyedi szerződésben megállapodnak.

A Kereskedő a megkötendő szerződés típusától, időbeli hatályától, értékétől függően a fenti feltételek közül egyesektől eltekinthet.

Pénzügyi biztosíték

A Kereskedő jogosult a szerződéses partnereit pénzügyi kockázat tekintetében minősíteni és ennek alapján a megkötendő szerződés biztosítására, illetve

szerezésszegés esetére pénzügyi biztosítékot kérni a szerződő féltől. Egyetemes szolgáltatásra jogosult Felhasználótól pénzügyi biztosíték nem kérhető.

Új ügyfél esetében szerződéskötéskor – mindaddig, amíg a Felhasználó szerződésszerűen teljesíti fizetési és egyéb kötelezettségét – a Kereskedő nem minősíti külön szerződéses partnerét. Mindazonáltal a Kereskedő a szerződés megkötését attól teszi függővé, hogy a Felhasználónak a szerződés megkötésekor nincs lejárt kiegyenlített tartozása.

A Felhasználó kockázat tekintetében történő minősítése a fizetési kötelezettség teljesítésének elmulasztása vagy a késedelmes fizetés tekintetében minden gázévben újból kezdődik. A kockázati besorolás tekintetében a Felhasználó minősítése kizárólag az őt terhelő fizetési kötelezettségek szerződésszerű teljesítése (késedelmes napok száma, fizetések elmulasztása többszöri alkalommal) szerint történik.

Ha a Felhasználó két számla fizetési határidejét az adott gázévben elmulasztja, vagy egy számla fizetési határidejét legalább 15 naptári nappal elmulasztja, a Kereskedő a további szolgáltatást pénzügyi biztosítékhoz kötheti.

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 napig, de legfeljebb az adott gázévet érintő felhasználásra vonatkozó fizetések maradéktalan teljesítéséig köteles fenntartani.

Szerződő felek az egyedi szerződés megkötésekor állapotnak 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

- előrefizetés
- óvadék,
- bankgarancia
- váltó,
- jelzálog alapítása,
- árbevétel engedményezés.

Óvadék

Az óvadékat 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 a Kereskedő azt a bankgaranciát fogadja el, melyet az FGSZ által elfogadott, belföldi székhelyű pénzügyintézet állít ki, az egyedi szerződés

feltételei szerint forintban vagy euro-ban megadott meghatározott összegről szól, határozott időtartamra érvényes, és kedvezményezettként a Kereskedő van megnevezve. A bankgarancia lehívása esetén a Kereskedő szerződéses partnere köteles a biztosíték összegét a szerződés szerint megállapított összeg erejéig pótolni.

Váltó

A pénzügyi biztosíték teljesíthető váltóval is. A Kereskedő pénzügyi biztosítékként csak névre szóló saját váltót fogad el.

7.8. *Mennyiségi elszámolási és fizetési előírások*

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

A földgáz összetételének és égéshőjének meghatározása és tanúsítása a szállítási rendszerüzemeltető üzletszabályzata szerint a vonatkozó szabványok figyelembevételével történik.

A számítási eljárásokat az Üzletszabályzat 2. számú melléklete tartalmazza.

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

Az adott Felhasználóra vonatkozó – minőségi és mennyiségi – fogyasztási adatokat a Vhr. 115/A. §-nak megfelelően az elszámolási időszakra vonatkozó induló és záró fogyasztásmérő-állásokkal, valamint a szükséges átszámításokkal és korrekciókkal együtt, melyek a számlázás alapjául szolgálnak a mérésért, leolvasásért felelős szállítási rendszerüzemeltető, ill. földgázelosztó 3 napon belül eljuttatja a Kereskedő részére az ÜKSZ-ben meghatározott feltételekkel, az ott meghatározott feldolgozásban. Az adatokat a Kereskedő külön díjazás nélkül köteles az érintett Felhasználó részére hozzáférhetővé tenni.

Az ellátás alapú szerződések esetében a pénzügyi elszámolás alapja az elszámolási mérő mérési adata:

- teljes ellátásra vonatkozó szerződés esetén az elszámolási mérő mérési adata határozza meg a pénzügyileg elszámolandó földgáz-mennyiséget;
- részleges ellátásra vonatkozó és a földgáz kereskedelmi szerződés esetén a szerződésben rögzített eljárás szerint kerül meghatározásra a pénzügyileg elszámolandó földgáz mennyisége.

Adott csatlakozási pontra vonatkozó mérési adatahoz való hozzáférés szabályait a szállítási rendszerirányító, a szállítási rendszerüzemeltető és az elosztó hálózati engedélyesek üzletszabályzatai határozzák meg.

Leolvasások, számlázás rendje és módja

Az elszámolási időszakban szolgáltatott földgáz mennyiségét fogyasztásmérő berendezés nélkül történő földgáz energia vételezés kivételével – a kiadási pontok mérői leolvasásával

- az elosztói engedélyes,
- a szállítási rendszerüzemeltető
- Felhasználó

állapítja meg. 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 Kereskedő jogosult kezdeményezni a leolvasást végző arra köteles szállítói rendszerüzemeltetőnél, földgázelosztónál.

A 20 m³/h feletti névleges összteljesítményű nem távlehívható fogyasztásmérő berendezéssel ellátott fogyasztási hely esetén, vagy távlehívható fogyasztásmérő berendezéssel ellátott fogyasztási hely esetén, ha nem állnak rendelkezésre elszámolásra alkalmas adatok a földgázelosztó köteles a fogyasztásmérő berendezést havonta leolvasni a tárgyhónapot követő hónap első napját megelőző és követő 3 munkanap közötti időszakban.

A fogyasztásmérő berendezést legalább évente egyszer - profil alapú elszámolás esetén az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó arra irányuló kérelme esetén negyedévente - le kell olvasni.

Sikeresnek tekinthető a Felhasználó fogyasztási adatainak leolvasása, amennyiben az a kereskedelmi engedéllyel kötött szerződésben rögzített 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.

Amennyiben a fogyasztásmérő-berendezés leolvasása nem valósul meg, abban az esetben az elszámolási időszak becsült mérőállással kerül kiszámlázásra. Ha az ismételt leolvasás és az időpont egyeztetés is eredménytelen, a földgázelosztó köteles a becsült mérőállást megállapítani és a becsléssel megállapított mérőállást a Kereskedőnek átadni.

A becslést követően a földgázelosztó által leolvasott valós mérőállás esetén a tényleges fogyasztásmennyiséget a két ismert mérőállás közötti időszakra fel kell osztani, és a becslés alapján kiállított számlát el kell számolni. A becslésen alapuló elszámolás részleteit a földgáz kereskedelmi szerződés tartalmazza. A sikertelen leolvasás miatt a Kereskedő jogosult részszámlát kibocsátani a leolvasás tervezett időpontjára vonatkozóan.

Távlehívható fogyasztásmérővel nem rendelkező Felhasználó esetén, amennyiben a Felhasználó pontos és korrigált mérőállást tud a Kereskedő részére rendelkezésre bocsátani, úgy az elszámolás a minden hónap 1-én mért mérőállás szerinti fogyasztási adatok alapján történik. Amennyiben a Felhasználó nem tud pontos és korrigált mérőállást rendelkezésre bocsátani, úgy a korrekciós átszámítás és az elszámolás a kereskedelmi szerződésben meghatározott módon történik.

A profilba sorolt felhasználók fogyasztását az ÜKSZ-ben rögzített módon kell meghatározni. A profil alapú Felhasználó esetén a részszámla akkor alapulhat a földgázelosztó általi statisztikai elemzéssel (becsléssel) megállapított földgázmennyiségen, ha az adott időszakra vonatkozóan nem kerül sor a fogyasztásmérő berendezés földgázelosztó általi leolvasására vagy a leolvasás hiányában a Felhasználó adatszolgáltatása keretében a fogyasztásmérő-berendezés mérőállásának bejelentésére nem kerül sor a földgázelosztónál. A korrekciós elszámolás részletes szabályait az ÜKSZ rögzíti.

A Kereskedő a szolgáltatás árát és díját elszámolási időszakra állapítja meg. Az elszámolási időszak kezdetének és tartamának megállapítása a Kereskedő jogosultsága. Az elszámolás időszaka – eltérő megállapodás hiányában – egy hónap.

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

7.8.3. *A számlázás és a számlakifogások intézésének rendje*

A Kereskedő biztosítja, hogy a számlázási rendszere a vonatkozó jogszabályoknak megfeleljen. A Kereskedő biztosítja továbbá, hogy a Vhr. 115/A §-nak megfelelően a számlázás és az elszámolás a tényleges energiafogyasztáson alapuljon, megjelenítése világos, érthető módon történjen.

A részszámlán a földgáz tényleges, aktuálisan alkalmazott értékesítési árát, valamint a fogyasztási időszakra vonatkozó elszámolt energiafogyasztást minden alkalommal fel kell tüntetni.

A Kereskedő az elszámoló számlán és a végszámlán feltünteti

- a földgáz tényleges értékesítési árát, elszámolási időszakon belüli árváltozás esetében az elszámolási időszak értékesítési árait is, és
- az elszámolási időszakra vonatkozó kezdő és záró fogyasztásmérő-állásokkal együtt az elszámolt tényleges energiafogyasztást.

A Kereskedő köteles az elszámoló számlán vagy ahhoz csatoltan tájékoztatásul feltüntetni:

- a Felhasználó számlában elszámolt energiafogyasztásának és a megelőző éves elszámolási időszak azonos időszakában mért fogyasztással való összehasonlítását, ha ez az adat ugyanazon szerződés alapján rendelkezésre áll,
- a Felhasználó részére az átlagos földgázfogyasztással történő összehasonlítását vagy az összehasonlítási lehetőség elérhetőségét.
- a GET. Vhr. 23/A §-ban megjelölt elérhetőségeket.

A Kereskedő a számlát a hatályos számviteli és adójogi jogszabályokban rögzített tartalommal 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 - amennyiben bevezetésre kerül a gázár-támogatás - esetlegesen érvényesített összegét. A számlát a Kereskedő a kiállítás napján postai, valamint elektronikus úton küldi meg a Felhasználó részére. A Kereskedő a Felhasználó kérésére a részszámlát, valamint az elszámoló számlát postai, valamint elektronikus úton bocsátja ki.

A Felhasználót terhelő kötbér összegéről a Kereskedő külön terhelőlevelet állít ki.

A rendszerhasználati díjak elszámolása

A teljes és a részleges ellátási szerződésben a felek megállapodhatnak abban, hogy a rendszerhasználati díjat az elosztói vagy szállítási rendszerüzemeltetőnek a Kereskedő

fizeti meg, a Felhasználó pedig kizárólag a Kereskedő részére fizet összegű földgáz-díjat.

A szolgáltatott földgáz ellenértékének kiegyenlítése

Ellenkező írásbeli megállapodás hiányában a szolgáltatás ellenértéke és a Kereskedő által kiszámlázott egyéb összegek a számla kézhezvételét követő 8 napon belül esedékesek, kivéve a teljesítmény díjelem esetében, ahol 15 naptári nap.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult Felhasználók esetén a számlákat minden esetben (pl: havi számla, ideiglenes számla, pótdíj, kötbér stb.) a kézhezvételt követő 15 napon belül kell kiegyenlíteni.

A rendszerhasználatra jogosultnak a szolgáltatás igénybevételével keletkező tartozásairól és arra vonatkozó befizetéseikről a Kereskedő ún. ügyfélfolyószámlát vezet.

A számlák kiegyenlítésének módja

A Kereskedő által kiállított számlákat a Földgáz-kereskedelmi szerződésben rögzített módon (pl: azonnali inkasszó, határidős beszedési megbízás vagy átutalás) kell kiegyenlíteni.

Amennyiben a beszedés eredménytelen (így különösen, ha a Kereskedő olyan visszajelzést kap a banktól, hogy a Felhasználó (Fizető) számlája megszűnt, vagy a limitált összeghatár, illetve fedezethiány miatt az összeg nem volt lehívható), úgy az a Felhasználó részéről fizetési késedelemnek minősül.

Amennyiben a Fizető a Felhasználótól eltérő személy, úgy a Felhasználó és a Fizető egyetemlegesen felelnek a szerződés alapján felmerülő fizetési kötelezettségek teljesítéséért.

Fizetési hátralékok behajtása

A fizetési hátralékok behajtására a Kereskedő kezdeményezi az ügyfelekkel való kapcsolatfelvételt, illetve a hátralékok rendezésére vonatkozó megállapodás megkötését.

Ezen Üzletszabályzatban foglaltak alapján a Kereskedő követeléskezelés céljából jogosult a Felhasználó/Fizető ill. a fogyasztási hely adatait harmadik fél részére a megjelölt célra a Felhasználó/Fizető előzetes tájékoztatása nélkül átadni.

Amennyiben megállapodás nem jön létre, úgy jogi eszközökkel történik a behajtás, illetve a Kereskedő a fizetési kötelezettség szerződésben megállapított időtartamon túl történő elmulasztása esetére az Üzletszabályzat 7.9.4. pontja szerinti jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

Kifogás a számla ellen

A Felhasználó a számla helyességét a vonatkozó számla fizetési határidejének lejártát megelőzően jogosult írásban vitatni, azaz ismertetni azokat az okokat, amelyek alapján a számla helyességét vitatja. Amennyiben ezen határidőn belül a Felhasználó a Kereskedő számláját nem vitatja, úgy azt elismertnek kell tekinteni.

A kifogás bejelentésének halasztó hatálya van a számla kiegyenlítésére, ha a vitatott számlán szereplő gázmennyiség az előző év azonos időszakában fogyasztott mennyiség vagy – ennek hiányában – a szerződéskötés során megadott havi mennyiség kétszeresét meghaladja vagy nem felel meg a jogszabályi előírásoknak, illetve nyilvánvaló elírást tartalmaz.

A Kereskedő 15 napon belül köteles nyilatkozni a bejelentésre. Jogos kifogás esetén a Kereskedő köteles a hibás számlát helyesbíteni. Amennyiben a Felhasználó a kifogásolt számlát kiegyenlítette és a kifogás alapján megállapítható, hogy túlfizetés történt, úgy a Kereskedő a túlfizetést a Felhasználó számlájára történő átutalással 8 napon belül visszatéríti, vagy a Felhasználó részére kérésére a következő havi számla összegébe jóváírja.

7.9. Szerződésszegésre és szabálytalan vételezésre vonatkozó szabályok és eljárásrend

7.9.1. A szerződésszegés és szabálytalan vételezés esetei, szankciók és következmények

A Kereskedő és a Felhasználó kötelesek megtéríteni egymásnak azokat a károkat, amelyek amiatt merültek fel, hogy a teljesítési helyen nem voltak képesek átadni, illetve átvenni a szerződés szerinti gázmennyiséget. Ezen belül a Felhasználó köteles megfizetni a Kereskedő részére azt az árvesztéséget, amely a gázmennyiség át nem vétele miatt a Kereskedőt érte, és a pótdíj összegét, amelyet a Kereskedő az ÜKSZ alapján köteles volt kifizetni.

A Kereskedő jogosult a Felhasználó kapacitástúllépése esetén pótdíjat követelni, mely összeg a túllépés mértékének megfelelően, átadás-átvételi pontonként a többletkapacitás éves szállítási kapacitásdíjának 1,5-szereséből, valamint az elosztói kapacitásdíjak 1,5-szereséből tevődik össze.

A Felhasználó általi szerződésszegés

Felhasználó általi szerződésszegésnek minősül különösen:

- a földgáz díjának, vagy annak egy részének, 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,
- további földgáz kereskedelmi szerződések aláírása a Kereskedő jóváhagyása nélkül,
- a Felhasználó az egyedi szerződésben, az Üzletszabályzatban, az ellátási szabályzatokban vagy a jogszabályokban foglaltakat megsérti,
- további kapacitás vásárlás a Kereskedő tájékoztatása nélkül,
- hálózati csatlakozási és a rendszerhasználati szerződéseknek Kereskedőre kiható módosítása,
- a szerződött földgáz mennyiség átvételének a szerződésben meghatározott időtartamú elmulasztása, túlvételezés és alulvételezés, teljesítménytúllépés esetei,

- a szerződésben meghatározott biztosítékok nyújtásának elmulasztása.

Amennyiben a Felhasználó által a rendszerből vételezett gázmennyiség meghaladja a fogyasztási helyre nominált értéket, vagy túllépi a lekötött kapacitás mértékét, az emiatt fizetendő felmerülő költségeket és pótdíjat a felek eltérő megállapodása hiányában a Felhasználó köteles megfizetni az engedélyesnek.

A Felhasználó általi szerződésszegés egyes eseteinek tételes felsorolását a földgáz kereskedelmi szerződések tartalmazzák.

A Kereskedő általi szerződésszegés

Kereskedő általi szerződésszegésnek minősül különösen:

- a Felhasználó részére fizetendő összegek (pl. túlszámlázott összegek visszafizetése) késedelmes megfizetése vagy meg nem fizetése,
- a szerződött földgáz mennyiség átadásának a szerződésben meghatározott időtartamú elmulasztása, a szerződés szerinti kapacitásokat nem köti le,
- a tartozások rendezését követően az ismételt bekapcsolást nem kezdeményezi, vagy határidőn túl kezdeményezi,

A Kereskedő felelőssége a teljes ellátásra vonatkozó szerződés esetén az alábbiak szerint alakul:

A szerződés szerinti földgáz eljuttatása a Felhasználó csatlakozási pontjáig az érintett rendszerüzemeltetők feladata. A Kereskedő felelős azért, hogy gondoskodjon a Felhasználóval kötött szerződés alapján megfelelő mennyiségű és minőségű földgáz rendszerbe juttatása felől.

Amennyiben mennyiségi, illetve minőségi hiba a Kereskedőnek felróható, így különösen, ha ennek oka az, hogy a Kereskedő nem kötötte le a szükséges kapacitásokat az érintett rendszerüzemeltető engedélyeseknél, akkor a polgári jog általános szabályai szerint tartozik helytállni a Felhasználóval szemben.

Ha a Kereskedő a Felhasználóval kötött szerződése, és a Felhasználó jogszabályoknak, illetve az ÜKSZ-nek megfelelően igazolt igénybejelentése ellenére nem rendelkezik a Felhasználó ellátása érdekében szükséges mennyiségű és minőségű földgáz forrással, akkor Kereskedő köteles ennek következményeit a Felhasználóval kötött szerződés rendelkezései szerint viselni, és a Felhasználó felmerült kárát a polgári jog szabályai szerint megtéríteni.

A kereskedő általi szerződésszegés egyes eseteinek tételes felsorolását a földgáz kereskedelmi szerződések tartalmazzák.

A szerződésszegés szankcióit, azok mértékét a Felek egyedi megállapodása alapján a földgáz kereskedelmi szerződés tartalmazza.

A szerződésszegés jogkövetkezményei lehetnek különösen:

- kötbér;
- pótdíj (a mindenkor irányadó jogszabályi és szabályzati rendelkezések szerint);
- késedelmi kamat; (Üzletszabályzat 7.9.3. pontja szerint)
- kártérítés;

- fizetési biztosíték kikötése; (Üzletszabályzat 7.7. pontja szerint)
- szolgáltatás szüneteltetésének kezdeményezése a szállítási rendszerüzemeltető illetve az illetékes elosztói engedélyesnél;
- rendkívüli felmondás (súlyos szerződésszegés esetén).

Az egyes következmények részletes szabályait a Felek által megkötött egyedi földgáz-kereskedelmi szerződés tartalmazza.

Kötbér

A felek között szerződés eltérő rendelkezése hiányában a kötbér mértéke aluszállítás és alulfogyasztás esetén 50 %, túlfogyasztás esetén 5 %.

A Kereskedő jogosult a kötbéren felül követelheti az azt meghaladó mértékű igazolt kárát is.

A kötbér alapja a szerződésszegéssel érintett földgáz mennyiség szorozva a szerződésszegéssel érintett időszak mindenkor szerződés szerinti földgáz díjának egyszerű számtani átlagával kiszámított értékével. Amennyiben szükséges, a szerződés eltérő rendelkezése hiányában az átváltás az érintett időszak utolsó napján érvényes MNB HUF/USD vagy HUF/EUR (illetve egyéb deviza) árfolyamon történik.

Az alulvételezés és aluszállítás megítélésénél, azok mértékét csökkentően figyelembe kell venni a szállítási rendszerüzemeltető és/vagy elosztói engedélyes rendszerén az érintett félnek nem felróható okból bekövetkezett üzemzavarból adódó, vagy 24 óránál hosszabb gázzünettel járó karbantartási munkák, valamint a korlátozás okozta kieső mennyiségi tételeket.

Kártérítés

A szerződésszegésért való felelősségre a mindenkor hatályos Ptk. valamint az egyéb vonatkozó jogszabályok az irányadóak.

A károsult köteles a káresetről a bekövetkezett káráról való tudomásszerzését követően haladéktalanul a másik felet értesíteni és kártérítési igényét megfelelően alátámasztva bejelenteni. A másik fél, ha a károkozás tényét, illetve felelősségét vitatja, köteles 15 napon belül egyeztetést kezdeményezni.

A szolgáltatás szüneteltetésének kezdeményezése

Ha az egyetemes szolgáltatásra nem jogosult Felhasználó a fizetési kötelezettségének teljesítésével 15 napot meghaladó késedelembe esett, a Kereskedő kezdeményezheti a földgázelosztónál a felhasználási hely kikapcsolását. A kikapcsolásra és az azzal járó szolgáltatás-szüneteltetésre vonatkozó értesítést térítvényes levélben kell az egyetemes szolgáltatásra nem jogosult Felhasználóval közölni.

Ha a földgázellátásból kikapcsolt Felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását és a földgáz rendszerüzemeltetők és egyetemes szolgáltatók által külön díj ellenében végezhető, valamint ingyenesen biztosítandó szolgáltatásokról szóló rendeletben (a továbbiakban: külön díj rendelet) meghatározott külön díjat is megfizeti, a Kereskedő annak tudomására jutását követően legkésőbb 24 órán belül köteles kezdeményezni a Felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását.

A kikapcsolás Felhasználónak felróható elmaradásából vagy késedelméből eredő földgázfogyasztás, valamint a rendszerhasználat ellenértékét a kikapcsolásig a Felhasználó köteles megfizetni.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági Felhasználó kikapcsolására és visszakapcsolására, valamint a GET. 29/B. § hatálya alá tartozó Felhasználó kikapcsolására és visszakapcsolására vonatkozó szabályokat a jelen Üzletszabályzat 9. és 10. pontjai szabályozzák.

Rendkívüli felmondás

Súlyos szerződésszegés esetén a Felek jogosultak a szerződésüket rendkívüli felmondással, azonnali hatállyal megszüntetni. A súlyos szerződésszegés eseteit a jogszabályok és a felek közötti szerződés szabályozza.

Eljárási rend a Kereskedő szerződésszegése esetén

A Felhasználó bejelentése alapján a Kereskedőnek 15 napos határidőn belül érdemben írásban választ kell adnia a felhasználó részére. A 15 napos válaszadási határidő az esetleges eljárási illetékesség megállapításának, illetve a Felhasználóval történő 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.

Az egyeztető tárgyaláson törekedni kell a teljes körű megegyezésre. Ha az egyezés nem jön létre, vagy a Kereskedő a szerződésszegés tényét nem ismeri el, a Felhasználó jogosult a Hivatalnál panaszt tenni, vagy peres eljárást kezdeményezni.

Eljárási rend a Felhasználó szerződésszegése esetén

A Kereskedő és a Felhasználó közötti egyeztetési folyamatra a Kereskedő szerződésszegése esetében meghatározottak irányadók azzal, hogy a Kereskedő írásban szólítja fel a Felhasználót a szerződésszegő állapot megszüntetésére és a jogkövetkezményekre.

Késedelmes fizetés esetében amennyiben a Felhasználó/Fizető a tartozását a fizetési felszólításban megjelölt határidőn belül sem rendezi, a Kereskedő jogosult a jelen Üzletszabályzatban foglaltak szerint kezdeményezni a földgázelosztói engedélyesnél a Felhasználó felhasználási helyének a földgázellátásból való kizárását.

A szerződésszegés jellegétől függően a szükséges munkák elvégzése vagy elvégeztetése a Felhasználó költségére történik. A Kereskedő ezen felül jogai védelme érdekében az illetékes hatósághoz, bírósághoz fordulhat.

A szabálytalan vételezés megállapítása

A szabálytalan vételezés megállapítása és bizonyíthatósága érdekében végzett helyszíni ellenőrzésre és ennek részletes eljárásrendjére az érintett földgázelosztó engedélyes üzletszabályzatában foglaltak az irányadók.

A Vhr. 1. sz. mellékletének, a Földgázelosztási Szabályzatnak 18.4. pontja szerint szabálytalan vételezésnek (rendszerhasználó részéről történő szerződésszegés) minősül, ha a Felhasználó:

- a) a fogyasztásmérő berendezésen vagy mérési rendszeren elhelyezett nyomóbélyegzővel lezárt zárópecsét vagy egyéb jogi zár (a továbbiakban együtt: plomba) sérülését a földgázkereskedőnek, vagy a földgázelosztónak a sérülés észlelését követő 2 munkanapon belül nem jelenti be,
- b) a fogyasztásmérő berendezésen vagy mérési rendszeren elhelyezett plomba, vagy a mérőberendezés megrongálásával a fogyasztásmérő berendezést méretlen gáz felhasználására alkalmassá teszi,
- c) a fogyasztásmérő berendezés megrongálásával méretlen gázt vételez,
- d) a fogyasztásmérő berendezés megkerülésével méretlen gáz vételezésére alkalmas állapotot idéz elő,
- e) a szolgáltatás szüneteltetése esetén önkényes visszakapcsolással vételez,
- f) a nyomás alatti gázellátó rendszert (szállító- és elosztóvezetékét vagy a csatlakozóvezetékét) megbontja, a fogyasztásmérő berendezést vagy a mérési rendszert, vagy a nyomásszabályozót jogosulatlanul eltávolítja, vagy a szerződésben meghatározott felhasználási helyen kívüli területre vezet át földgázt, és ezen magatartások valamelyikével méretlenül vételez,
- g) a fogyasztásmérő berendezés nélküli fogyasztás feltételeit megszegi.

Ha a Felhasználó a szabálytalan vételezés tényét, vagy annak valamely elemét vitatja, a mérőberendezés kötelező szakértői vizsgálatát a földgázelosztói engedélyes köteles igazságügyi szakértői névjegyzékben szereplő szakértővel elvégeztetni. A vizsgálat megrendelésének és lebonyolításának szabályait a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

Eljárásrend a Felhasználó szabálytalan vételezése esetén

A szerződésszegés és szerződés nélküli vételezés ténye előkerülhet bejelentés, helyszíni ellenőrzés, óraleolvasás, számla – fogyasztási trend ellenőrzése, vagy a földgázelosztói munka más fázisában.

A bejelentés vagy a szerződésszegés és szerződés nélküli vételezés gyanúja esetén felülvizsgálatot kell tartani.

A felhasználási helyen végzett ellenőrzés eredményét minden esetben írásbeli dokumentumban kell rögzíteni (ténymegállapító jegyzőkönyv, egyszerűsített jegyzőkönyv, mérő felülvizsgálati lap, munkalap stb.). A felhasználási helyen végzett ellenőrzés csak a Felhasználó, vagy képviselője, vagy tanú jelenlétében folytatható le.

Az ellenőrzést végzőknek az ellenőrzés megkezdésekor egyértelműen közölni kell a Felhasználóval, képviselőjével, vagy a tanúval az eljárás célját. Az ellenőrzést végzőknek fel kell kérni a Felhasználót, képviselőjét, vagy a tanút, hogy az ellenőrzés teljes időtartama alatt tartózkodjon az ellenőrzés helyszínén. Ha a felkért személy ennek a kérésnek nem tesz eleget, ennek tényét az írásbeli dokumentumban rögzíteni kell.

Az ellenőrzést végzők nem intézhetnek a Felhasználó, képviselője vagy a tanú felé olyan kérést, amelynek teljesítése az ellenőrzés helyszínének elhagyását igényli. A Felhasználó vagy képviselője az ellenőrzés során az ellenőrzést végzőkkel köteles együttműködni, így különösen a felhasználási helyre történő bejutást és az ellenőrzést lehetővé tenni, annak teljes időtartama alatt a helyszínen tartózkodni, az írásbeli dokumentumot aláírni. Az ellenőrzéssel, annak körülményeivel, illetve eredményével

kapcsolatos állásfoglalását a Felhasználó, vagy képviselője jogosult a jegyzőkönyvben feltüntetni.

Ha az ellenőrzés során az ellenőrzést végzők szerződésszegést, vagy annak alapos gyanúját állapítják meg, arról videofelvételt vagy fényképet kell készíteni olyan módon, hogy az alkalmas legyen a jegyzőkönyvben rögzített tények bizonyítására.

A szerződésszegés vagy annak alapos gyanúja esetén felvett ténymegállapító jegyzőkönyv tartalmi követelményeit a földgázelosztói engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

Ha a szabálytalan vételezés pontos időtartama hitelt érdemlően nem állapítható meg legfeljebb 30 napos vélelmezett fogyasztási időtartamot kell figyelembe venni.

7.9.2. *A szerződéses állapot helyreállítása*

Amennyiben a szerződésszegés miatt a Kereskedő még nem szüntette meg egyoldalúan a szerződést, a Felhasználó köteles a Kereskedőt a szerződésszegés, kizárás okának megszüntetéséről írásban értesíteni.

Ha a földgázellátásból kikapcsolt Felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását és a földgáz rendszerüzemeltetők és egyetemes szolgáltatók által külön díj ellenében végezhető, valamint ingyenesen biztosítandó szolgáltatásokról szóló rendeletben (a továbbiakban: külön díj rendelet) meghatározott külön díjat is megfizeti, a Kereskedő annak tudomására jutását követően legkésőbb 24 órán belül köteles kezdeményezni a Felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását.

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, és a számla alapján kimutatott és fennálló fizetési kötelezettségét (alapdíj, teljesítménydíj, gázdíj, hátralék, késedelmi kamat, pótdíj, kötbér, stb.) teljesítette.
- A gázszolgáltatás megszüntetésének költségeit a Felhasználó megfizette.

A visszakapcsolással járó díjak megfizetésére és a díjak mértékére vonatkozó szabályokat jogszabály tartalmazza azzal, hogy a rendszerüzemeltető a fizetendő díjakat közvetlenül a Kereskedőnek számlázza ki.

A Kereskedő a rendszerüzemeltető számlájának kézhezvételét követően jogosult a számlában szereplő díj továbbszámlázására, továbbá a saját ügyintézésével kapcsolatban felmerülő költség felszámítására a Felhasználó felé.

7.9.3. *A késedelmes fizetés esetére alkalmazható szankciók*

Késedelmes fizetésnek minősül a Felhasználó/Fizető részéről, ha a számlán feltüntetett díjat a felek eltérő megállapodása hiányában a számlán feltüntetett fizetési határidőig nem egyenlíti ki.

Késedelmes fizetésnek minősül a Kereskedő részéről, ha a Felhasználót/Fizetőt a számla elleni alapos kifogása eredményeképpen visszatérítés illeti meg, és azt a Kereskedő az ügyfél értesítését követő 8 napon túl, illetve az egyedi szerződésben rögzített egyéb határidőn túl fizeti meg vagy utalja vissza.

Amennyiben a Felhasználó a földgáz-kereskedelmi szerződés alapján fizetendő összeget annak esedékességekor a Kereskedő 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 – összegű késedelmi kamatot fizetni a szerződés fizetési feltételeinek megfelelően.

A Felek közötti földgáz-kereskedelmi szerződésben meghatározott időtartamot meghaladó fizetési késedelem esetén a Kereskedő jogosult a földgáz-kereskedelmi szerződés teljesítését megtagadni, a Felhasználó együttműködő földgázrendszerhez való hozzáféréseinek felfüggesztését kezdeményezni, és a szerződést a fizetési késedelemre tekintettel rendkívüli felmondással írásban megszüntetni.

A fizetési kötelezettség teljesítésének időpontja:

- Pénzügyintézeti megbízás alapján teljesített fizetést azon a napon kell megtörténtnek tekinteni, ha a kedvezményezett bankszámláján a megbízás összegét jóváírták.
- Ha törvény, vagy kormányrendelet, illetve a felek eltérően nem rendelkeznek, a bankszámlák közötti elszámolás útján teljesített fizetést akkor kell teljesítettnek tekinteni, amikor a pénzügyösszeget a jogosult bankszámláján jóváírták.

Ütemezett fizetés esetén a részfizetésekre is a fentiek irányadók.

Fizetési késedelem esetén a Kereskedő értesítést küld a Felhasználó/Fizető részére postai – vagy a Felhasználó/Fizető hozzájárulása esetén – elektronikus úton, amelyben felhívja a Felhasználót/Fizetőt szerződésszerű teljesítésre, azzal, hogy amennyiben a fizetési kötelezettségének nem tesz eleget a jelen Üzletszabályzatban foglaltak szerint kezdeményezi a Felhasználó kikapcsolását.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági Felhasználó értesítésére, valamint a GET. 29/B. § hatálya alá tartozó Felhasználó értesítésére vonatkozó szabályokat a jelen Üzletszabályzat 9. és 10. pontjai szabályozzák.

Az ügyfelet alaptalan számlakifogás esetén is – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

A Kereskedő jogosult az ügyfél késedelmes fizetéséből adódó egyéb igazolt költségek felszámítására is. A késedelmes teljesítés esetén a Kereskedő az ügyfél befizetéséből először a költségeket, a késedelmi kamatot, majd a díjtartozást számolja el.

7.9.4. *A teljesítés jogszerű megtagadása*

A Kereskedő 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 Kereskedő megtagadhatja a teljesítést, ha a Felhasználó a fizetési kötelezettségeinek az egyedi szerződésben rögzítettek vagy a jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerint nem tesz eleget.

7.10. *A Felhasználói beadványok, panaszok ügyintézésének és a panaszok kezelésének rendje*

Beadványok kivizsgálása, intézése

A Kereskedő – annak érdekében, hogy a szolgáltatással kapcsolatos ügyfél-beadványok egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek, a követendő eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozza.

A Kereskedő az ügyfélszolgálati irodában írásban benyújtott és szóban előadott, de el nem intézett beadványokat igazolás ellenében veszi át.

Minden beérkezett beadvány, információkérés, illetve bejelentés külön nyilvántartásba vételre kerül. A Kereskedő a beérkezett beadványokat, illetve az azokkal kapcsolatos ügyintézésre vonatkozó dokumentációt külön nyilvántartásban iktatja, és gondoskodik azoknak a jogszabályban meghatározott elévülési határidőn belüli megőrzéséről, illetve archiválásáról.

Szükség esetén a Kereskedő a beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül egyeztet az érintett engedélyesekkel, hogy melyikük joga illetve kötelezettsége az adott ügyben eljárni, és - amennyiben az eljárás más engedélyes hatáskörébe tartozik - átadja az eljáró engedélyesnek a beadványt. Ennek megtörténtéről a Kereskedő haladéktalanul, írásban tájékoztatja a Felhasználót.

Ha a beadvány a földgáz-értékesítéssel és a földgázelosztói tevékenységgel egyaránt összefügg, és ennek következtében a Kereskedő mellett más engedélyest is érint, a Kereskedő a beadvány beérkezésétől számított 15 napon belül egyeztetéseket folytat az érintett engedélyesekkel az intézkedési hatáskörök rendezése és a megfelelő intézkedések megtétele érdekében.

A Kereskedő az ügy rendezését a Felhasználóval történő közvetlen kapcsolatfelvétel útján kísérli meg. Ennek során 15 napon belül érdemben írásban választ ad a Felhasználó részére. E határidő a beadványnak a Kereskedőhöz, mint az eljárásra jogosult illetve köteles engedélyeshez történő beérkezésekor kezdődik.

A 15 napos válaszadási határidő szükség esetén az eljárási illetékesség megállapításának, illetve az 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 Kereskedő a beadvány nélküli, telefonon történő ügyintézés esetén is biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. Ennek érdekében egyedi ügyszámot alkalmaz, amelyről a hívás során tájékoztatja a Felhasználót.

Mindemellett, illetve amennyiben a telefonos ügyintézés során nem sikerül az ügyet a Felhasználó megalégedésére elintézni, a Felhasználó írásban is panaszt tehet a Kereskedőnél. Ez esetben a Kereskedő a panaszt az ÁSZF-ben meghatározott szabályok szerint kezeli.

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 Kereskedő mellőzheti.

Amennyiben a Kereskedő a rendelkezésre álló határidőn belül nem ad érdemi választ a beadványra vagy olyan választ ad, amely a Felhasználó számára nem elfogadható, a Felhasználó a fogyasztóvédelmi hatósághoz vagy a Hivatalhoz fordulhat a Vhr. 54. § (8) bekezdésében meghatározott módon.

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

Panaszok kivizsgálása, intézése

A Felhasználó által beadott beadványok közül panasznak minősül azon írásba foglalt beadvány, amely a Kereskedő szolgáltatását jogszabálysértésre vagy szerződésszegésre hivatkozással kifogásolja.

Az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatos reklamáció, észrevétel akkor minősül panasznak, ha azt a Felhasználó írásban nyújtja be a Kereskedőnek a jogszabálysértés, szerződésszegés vagy a számolási, illetve mérési hiba megjelölésével.

Panasznak minősül továbbá a kormányhivatalok és fogyasztói érdekképviseleti szervektől érkezett, a Kereskedő jogszabálysértő vagy szerződésszegő magatartásával kapcsolatos beadványai. A beadvány Kereskedőnél való panaszként történő kezeléséről a Kereskedő dönt, és erről értesíti a Felhasználót.

A Felhasználó panaszával a Kereskedő ügyfélszolgálati irodájához, vagy a felhasználói érdekképviseleti, érdekvédelmi szervezetekhez fordulhat.

A GET. 64. § (5) bekezdése szerint a Felhasználó köteles a panaszával a hatósági eljárását megelőzően igazolható módon a Kereskedőhöz fordulni.

A Kereskedő a panaszok érdemi megoldása, megválaszolása mellett intézkedéseket tesz az egyes ügyek kezelése során feltárt hibák megoldása, a hibás eljárások, folyamatok javítása érdekében. A panasz kezeléséről, lezárásáról a Felhasználót a Kereskedő értesíti.

A panaszbejelentések kivizsgálására és az írásban történő válaszadásra a határidő 15 nap, ha jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik.

Amennyiben a Felhasználó a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, valamint ha a Kereskedő nem elfogadható minőségben adott választ, illetve nem érdemi választ adott, úgy esetlegesen ismételt bejelentéssel élhet a felsőbb szintű szervezeti egységnél, vagy a Hivaltaltól, illetve a fogyasztóvédelmi hatóságtól kérheti panaszának kivizsgálását.

Mellőzhető a panasz vizsgálata, ha a panasztevő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjeszti elő panaszát.

7.11. A szerződés felmondásának esetei, megszűnésének rendje

A teljes ellátásra vonatkozó szerződés megszűnése

A teljes ellátásra vonatkozó szerződés megszűnik:

- a határozott tartam lejártakor,
- a rendes felmondás alapján a felmondási idő leteltekor,

- a rendkívüli felmondás alapján azonnali hatállyal a felmondás közlésekor.

A teljes ellátásra vonatkozó szerződés felmondása:

A teljes ellátásra vonatkozó határozott időre szóló szerződés rendes felmondással történő megszüntetését a felek a GET, illetve a Vhr., valamint az Üzletszabályzat kifejezett rendelkezéseitől eltekintve, mind a Kereskedő, mind a Felhasználó részéről kizárják.

Határozatlan idejű szerződések két típusát különbözteti meg a Kereskedő. Az első csoportba tartozó szerződések esetén a rendes felmondás 30 nap. Ebbe a csoportba tartoznak például az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági Felhasználók.

A második csoportba tartozó szerződések esetén rendes felmondáskor a felmondás határnapja a folyó gázév utolsó napja, de legalább 30 nap. Ezen második csoportba tartozó szerződések esetén a felmondási jog korlátozására tekintettel a Felhasználót meghatározott ellenérték illeti meg. Az ellenérték nagyságát és egyéb részleteket a felek az egyedi szerződésükben rögzítik. Az ellenérték elsősorban a szerződést biztosító mellékkötelezettségek csökkentését jelenti. Az Felhasználóval kötött egyedi szerződésben a felek ezektől a rendelkezésektől eltérhetnek.

Súlyos szerződésszegés esetén a szerződésszegéssel nem érintett fél a teljes ellátásra vonatkozó szerződést rendkívüli felmondással, írásban azonnali hatállyal felmondhatja. Ez esetben a szerződésszegő fél köteles megtéríteni a másik félnek a földgáz kereskedelmi szerződés végrehajtásával kapcsolatban felmerült összes költségét és/vagy kárát.

Részleges ellátásra vonatkozó szerződés:

A részleges ellátásra vonatkozó szerződés esetén a Felhasználó nem kizárólag a Kereskedőtől szerzi be a földgáz igényét.

A Felhasználó a fennálló egyszereplős ellátását (teljes ellátásra vonatkozó szerződést), kizárólag a Kereskedő jóváhagyásával módosíthatja többszereplős ellátásra (részleges ellátásra). Ebben az esetben a Kereskedő részleges ellátási szerződést köt a Felhasználóval, és a korábbi teljes ellátási szerződést a felek közös megegyezéssel megszüntetik.

Részleges ellátásra vonatkozó szerződés esetén a Felhasználó köteles haladéktalanul, írásban értesíteni a Kereskedőt a más kereskedővel kötött földgáz kereskedelmi szerződése hatályáról, abban beálló bármely változásról, megszűnéséről, továbbá az azokban szereplő és a Kereskedőre is kiható feltételekről (a gázdíj összegének kivételével).

A részleges ellátásra vonatkozó szerződésre a teljes ellátásra vonatkozó szerződésre irányadó fenti szabályokat kell alkalmazni, azzal a kiegészítéssel, hogy a fenti kötelezettségek nem teljesítése a Felhasználó, súlyos szerződésszegésének minősül.

7.12. Egyéb rendelkezések

Adatszolgáltatási kötelezettség

A Kereskedő a szabadpiaci Felhasználó fogyasztási sajátosságait figyelembe véve, a Felhasználóval együttműködve szabályozza a Felhasználó adatszolgáltatási kötelezettségeit. A Felhasználó fogyasztási előrejelzések átadására köteles, amelynek

részleteit a földgáz kereskedelmi szerződés rögzíti. A Kereskedő a teljes ellátásra vonatkozó szerződésben vállalt kötelezettségeit a Felhasználó által szolgáltatott adatok alapján teljesíti.

Titoktartás

A szerződő felek kötelesek betartani az adatvédelmi szabályokat, különös tekintettel bizalmasan kezelnek minden egymásnak átadott, üzleti titoknak minősülő információt, valamint minden olyan információt, dokumentációt, adatot, amelyeket írásban bizalmasnak minősítettek (bizalmas információ), vagy jogszabály annak minősít.

Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden olyan tény, információ, megoldás vagy adat, amelynek nyilvánosságra hozatala, illetéktelenek által történő megszerzése vagy felhasználása a jogosult - ide nem értve a magyar államot - jogszerű pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekeit sértené vagy veszélyeztetné, és amelynek titokban tartása érdekében a jogosult a szükséges intézkedéseket megtette.

A szerződő fél titoktartási kötelezettsége a másik féllel kapcsolatos tudomására jutott minden információra kiterjed. A szerződő fél a birtokába jutott bizalmasnak minősülő információt csak a másik fél írásbeli hozzájárulásával adhatja át, illetve teheti hozzáférhetővé harmadik személy részére.

A szerződő fél a szerződéssel kapcsolatos okmányokat és információkat kizárólag a szerződés teljesítésére használhatja fel. A másik fél előzetes jóváhagyása nélkül ilyen információt egyik fél sem tehet közzé, harmadik személy rendelkezésére nem bocsáthat, kivéve, ha ezt érvényes és hatályos jogszabály alapján valamely bíróság vagy más hatóság, államigazgatási szerv kötelező érvénnyel elrendeli. A felek erről haladéktalanul tájékoztatják egymást írásban a vonatkozó bírósági, vagy más hatósági határozat egyidejű megküldése mellett.

Nem titoktartási kötelezettség alá eső információ

- amely az azt megszerző fél vagy annak megbízottja, alkalmazottja, tisztviselője, részvényese tulajdonában volt az információ átadásakor;
- amelyet a fél jóhiszeműen megszerzett egy olyan harmadik féltől, amely jogosult volt annak átadására;
- amelyet közhatalmi szerveknek, vagy bármely más kormányzati hatóságnak a jogszabályi vagy hatósági előírások szerint ki kellett adni.

A Kereskedő eljárása a Felhasználó károsodása esetén a rendszerüzemeltető engedélyesekkel szemben

A Kereskedő eljár a Felhasználó bejelentése alapján a rendszerüzemeltetővel szemben, aki a Felhasználónál fellépő vételezési üzemzavarért felelős.

A Kereskedő a Felhasználó károsodása esetén, kérésére annak érdekeit képviseli a Felhasználó ellátásában résztvevő többi engedéllyessel szemben. Eljárása során a Kereskedő a tőle elvárható szakértelemmel mindent elkövet a Felhasználó érdekeinek védelmében, eredményfelelősség azonban nem terheli. Amennyiben azonban bebizonyosodik, hogy nem tett meg minden tőle elvárhatót a Felhasználó érdekében, a Kereskedő az ebből eredő károkat megtéríti a Felhasználó részére.

Szerződő felek együttműködése

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 fél köteles a szerződés teljesítésével kapcsolatos egyeztetési eljárásban részt venni.

Teljesítési hely

A Földgáz kereskedelmi szerződés alapján a Kereskedő kötelezettségeinek a teljesítési helye a magyar földgáz rendszer valamely pontja. A kereskedelmi szerződéseket a Kereskedő vonatkozásában teljesítettnek kell tekinteni, amennyiben a Kereskedő szerződése alapján vállalt mennyiségű és minőségű földgáz a teljesítési helyén rendelkezésre áll a szerződésben megjelölt időtartamon belül.

A teljes ellátásra vonatkozó szerződések alapján a Kereskedő kötelezettségeinek a teljesítési helye az egyedi ellátási szerződés rendelkezéseitől függően a Felhasználó földgázrendszerhez való csatlakozási pontja (fogyasztási hely), a földgázszállító, illetve a földgázelosztó rendszer bármely hálózati pontja, valamint a földgáztároló lehet.

Teljesítési idő

A teljes ellátásra vonatkozó szerződések alapján a Kereskedő kötelezettségeinek a teljesítési idejét az egyedi szerződésben határozzák meg. A földgáz kereskedelmi szerződéseket a Kereskedő vonatkozásában teljesítettnek kell tekinteni, amennyiben a Kereskedő szerződése alapján a Felhasználó igényének megfelelő mennyiségű és minőségű földgáz a teljesítés helyén, a szerződésben meghatározott időtartam alatt a Felhasználó rendelkezésre állt.

A kézbesítés szabályai

A Kereskedő az ügyfél részére szóló iratokat, ajánlatokat, értesítéseket, általában postai úton előre fizetett ajánlott levélküldeményként, tértivevényes levélként vagy faxon, vagy e-mail-ben arra a címre küldi, amely az ügyfél értesítési címe, vagy a Fizető címe a földgázvásárlási szerződésben.

A számlák megküldése a Felhasználók részére postai úton feladva egyszerű küldeményként vagy elektronikus úton történik.

A Kereskedő által könyvelt küldeményként postára adott iratokat a postára adást követő 5. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

A Kereskedő – amennyiben azt tartalmuk miatt indokoltnak tartja, – az ügyfél részére szóló küldeményeket tértivevényes levélben küldi meg az ügyfélnek.

Ha a postai úton továbbított tértivevényes küldemény kézbesítése azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt, “nem kereste”, illetve “az átvételt megtagadta”, jelzéssel adta vissza a Kereskedőnek, akkor a küldeményt kézbesítettnek, a címmel közöltnek kell tekinteni, akkor is ha a küldeményről, vagy annak tartalmáról a címzett ténylegesen nem szerzett tudomást, azon a napon amelyen a kézbesítetlen küldeményt a postától a Kereskedő visszakapta.

Vis Maior

A Felek a Vis Maior helyzet mérséklése, helyreállítása érdekében az alábbiak szerint működnek együtt:

- A Vis Maior által érintett fél köteles minden ésszerű erőfeszítést megtenni annak érdekében, hogy elhárítsa, vagy mérsékelje bármely Vis Maior hatásait.
- 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.
- A Vis Maior által érintett fél 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.
- Mindkét fél köteles együttműködni szükség esetén 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.

A felek erre irányuló külön/kifejezett megállapodása alapján azon időszak, amely a határozatlan idejű szerződésben 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:

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

Lehetetlenülés

Földgázforrás vagy rendszerkapacitás hiánya miatt, illetve a rendszer egyensúlyának fenntartása érdekében a szállítási rendszerirányító vagy rendszerüzemeltető engedélyes által végrehajtott korlátozás, megszakítás, a szolgáltatás üzemszünete és a rendszerhasználat szállítási rendszerirányító vagy a rendszerüzemeltető engedélyesek általi megtagadása a Felhasználó és a Kereskedő viszonylatában lehetetlenülésnek minősül.

Ugyanúgy lehetetlenülésnek minősül a Kereskedőt érintő, rajta kívülálló okból hozott hatósági vagy rendszerirányítói határozat illetve döntés, amely a Kereskedő kereskedelmi tevékenységének folytatását lehetetlenné teszi, vagy felhasználói korlátozást vezet be, s emiatt a Kereskedő a szerződésben vállalt földgáz szolgáltatási kötelezettségének (teljesítési helytől függetlenül) nem tud eleget tenni.

Az időszakos lehetetlenülés azonban egyik esetben sem eredményezi automatikusan a szerződés megszűnését. Amennyiben a lehetetlenülésért egyik fél sem felelős, sem a Felhasználó, sem a Kereskedő nem követelheti a másik fél teljesítését, és kártérítésre

sem kötelezhető. A teljesítés lehetetlenné válásáról tudomást szerző fél haladéktalanul köteles erről a másik felet értesíteni. Az értesítés elmulasztásából vagy indokolatlan késedelméből eredő kárért a mulasztó fél felelős.

Részleges érvénytelenség

Ha a szerződésben kikötött bármely rendelkezés nem alkalmazható (végrehajthatatlan) vagy érvénytelenné válik, akkor ez csak arra a rendelkezésre vonatkozik, és nem jelenti az egész szerződés vagy más rendelkezéseinek érvénytelenségét, illetve végrehajthatatlanságát. A felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy haladéktalanul jóhiszemű tárgyalásokat folytatnak az érvénytelenné vált rendelkezés más rendelkezéssel való helyettesítése tárgyában.

Nyilatkozatok, szavatolások

Minden szerződő fél a létrejött szerződés aláírásával elismeri és kijelenti, hogy törvényesen működő és bejegyzett olyan gazdasági társaság, mely nem áll csőd vagy végelszámolási 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.

Igények elévülése

A Kereskedő és a Felhasználó közötti földgáz-kereskedelmi szerződésből eredő polgári jogi igények 2 év alatt évülnek el, mely elévülés a követelés esedékességének napján kezdődik.

Jogviták rendezése

A szerződő felek, ha a szerződés értelmezésével, teljesítésével, megszüntetésével kapcsolatban közöttük vita alakulna ki, azt egymás között, békés úton tárgyalásokkal igyekeznek rendezni. Amennyiben a feleknek sem sikerül a közöttük felmerült vitát békés úton rendezni, akkor bírói utat vesznek igénybe a jogvita rendezéséhez.

Irányadó jog

A szerződő felek irányadó jognak a magyar jogot tekintik.

A szerződésben nem szabályozott kérdések tekintetében a magyar anyagi jogi szabályok, így elsősorban a Polgári Törvénykönyv, a GET és Vhr., a GET végrehajtására kiadott egyéb rendeletek, a földgáz ellátási szabályzatok rendelkezései az irányadóak.

8. A kereskedőváltás szabályai, eljárásrendje, elszámolási módszerek

Ha a Felhasználó a jelen Üzletszabályzatban és az irányadó jogszabályokban meghatározott módon földgázkereskedőt kíván váltani, annak lebonyolítását az engedélyesek térítésmentesen végzik, és azzal összefüggésben a földgázkereskedő és a rendszerüzemeltető a Felhasználónak díjat nem számíthat fel.

Eljárásrend

A kereskedőváltás előfeltétele a földgáz kereskedelmi szerződés jogszerű felmondása. A szerződés felmondásának szabályait a Felhasználóval kötött egyedi szerződés tartalmazza. A földgáz kereskedelmi szerződésnek kereskedőváltás miatti felmondása az elosztóhálózat-használati szerződés hatályát nem érinti.

A földgázkereskedő köteles a Felhasználó és - ha a Felhasználó megbízásából az új földgázkereskedő jár el - az új földgázkereskedő részére a felmondás kézhezvételtől számított 5 napon belül írásban értesítést küldeni a felmondás visszaigazolásáról a felhasználási hely egyedi azonosító számának és a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontja feltüntetésével, és a GET 72. § (6) bekezdése szerinti igazolásokat átadni, vagy köteles értesítést küldeni a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételekről. Amennyiben a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételek fennállnak, úgy azok teljesítéséhez a kereskedő határidőt biztosít.

Amennyiben a Felhasználó felmondása benyújtásakor nem teljesített bizonyos szerződéses feltételeket, a felmondás az értesítésben megjelölt szerződési feltételek teljesülésével hatályosul.

Ha a földgázkereskedő a GET 31/B. § (1) bekezdés b) pontja szerinti értesítést küld a Felhasználónak- így különösen a felmondás benyújtásának időpontjáig lejárt tartozásról- a földgázkereskedő köteles részletesen tájékoztatni a Felhasználót a nem teljesített szerződéses feltételekről és azok teljesítésének módjáról.

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 nappal megelőzően köteles a földgázkereskedőnek bejelenteni. Ha a Felhasználó ezt a 30 napos határidőt elmulasztja, a földgázkereskedő 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 korábbi földgázkereskedő visszaigazolásról szóló értesítését a korábbi kereskedő által kibocsátott utolsó számla másolatával együtt a kézhezvételt követően az új földgázkereskedőnek megfelelő időben eljuttatni a földgázkereskedő kötelezettsége teljesítése érdekében.

Kereskedőváltás bejelentése

A korábbi földgázkereskedő a visszaigazolással egyidejűleg köteles az érintett rendszerüzemeltetőnél és a központi adatgyűjtő és feldolgozó rendszert működtető engedélyesnél vagy a szállítási rendszerüzemeltetőnél bejelenteni a Vhr.-ben meghatározottak szerint a kereskedőváltást és a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontját.

Az új földgázkereskedő köteles a visszaigazolás kézhezvételét követően haladéktalanul, de a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontját legalább 21 nappal megelőzően az érintett rendszerüzemeltető és a központi adatgyűjtő és feldolgozó rendszert működtető engedélyes vagy a szállítóvezetékéről

közvetlenül vételező felhasználó esetében a szállítási rendszerüzemeltető részére bejelenteni az új földgáz-kereskedelmi szerződés hatálybalépésének időpontját, továbbá a felhasználási hely egyedi azonosító számának alkalmazásával kezdeményezi a rendszerhasználati szerződés megkötését vagy módosítását. A rendszerüzemeltető köteles a kereskedőváltással kapcsolatos rendszerhasználati szerződések megkötését vagy módosítását legkésőbb a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontját megelőző 4. napig elvégezni és a kapacitásadatokról a szállítórendszeri kapacitások átadás-átvételének határideje előtti munkanapig a rendszerhasználó és a központi adatgyűjtő és feldolgozó rendszert működtető engedélyes részére tájékoztatást nyújtani, amely határidőről a szállítási rendszerüzemeltető értesíti a rendszerhasználókat, földgázelosztókat és a központi adatgyűjtő és feldolgozó rendszert működtető engedélyest.

Kereskedők közötti egyeztetés

A földgáz kereskedelmi szerződés időtartama alatt a lekötött kapacitás feletti rendelkezési jogot a Kereskedő gyakorolja. Kereskedőváltás esetén a Kereskedő és az új kereskedő a vonatkozó jogszabályok szerint egyeztetnek a rendszerüzemeltetőkkel a Felhasználó ellátása érdekében lekötött gázátadó állomási és elosztói kiadási ponti kapacitások földgázkereskedők közötti átadásának részletes feltételeiről. Az engedélyesek kötelesek az egyeztetéseket úgy lefolytatni, hogy a kereskedőváltás az igénybejelentéstől számított legkésőbb 30 napon belül megtörténjen. Az egyeztetések eredménytelensége esetén a felhasználó a Hivatalhoz fordulhat, és kezdeményezheti a kapacitásátadásról történő döntést. A Hivatal 15 napon belül dönt a kapacitáslekötésekről.

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.

Kereskedőváltás esetén a Felhasználó vagy a vele szerződést kötő új földgázkereskedő a kapacitáslekötési időszak végéig köteles a korábbi földgázkereskedő által az ellátása érdekében a rendszerüzemeltetőknél lekötött és a szerződés megszűnését követően ismételten rendelkezésére bocsátott kapacitást lekötni. A szállítói és elosztói kapacitás esetében a kapacitásdíjat a kapacitáslekötési időszak végéig, tárolási kapacitás esetében a tárolási év végéig időarányosan kell megfizetni. A Felhasználóval szerződést kötő új földgázkereskedő a kereskedőváltás esetében részben vagy egészben megtagadhatja a szállítói betáplálási, betároláshoz tartozó szállítási kiadási, illetve tárolói kapacitás átvételét és lekötését.

Elszámolás kereskedőváltás esetén

Kereskedőváltás esetén a Felhasználó és a Kereskedő kötelesek egymással elszámolni.

A tartozás meghatározásának és megfizetésének módjára a Kereskedő az alábbi két változatot kínálja fel a Felhasználóknak választásra:

- A Felhasználó a Kereskedő részére a felmondással érintett időszakra részletfizetést teljesít. A részszámla összege nem haladhatja meg az előző év adott, a felmondással érintett időszakában elfogyasztott földgázmennyiség

alapján számolt összeget. A részlet megfizetése az ellátás megszűnését megelőző 10. napon esedékes. A tényleges fogyasztás alapján a felek a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének napját követő 20. napig elszámolnak egymással. Az elszámolás megtörténtét követő 1 napon belül a Kereskedő igazolást ad a Felhasználó részére, hogy vele szemben nem áll fenn tartozása; vagy

- A Felhasználó a Kereskedő részére a felmondással érintett időszakra bankgaranciát nyújt. A bankgarancia összege nem haladhatja meg az előző év adott, a felmondással érintett időszakában elfogyasztott földgáz mennyiség alapján számolt összeget. A bankgaranciát a Kereskedő részére az ellátás megszűnését megelőző 10. napig kell átadni. A tényleges fogyasztás alapján a felek a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének napját követő 20. napig elszámolnak egymással. Az elszámolás megtörténtét követő 1 napon belül a Kereskedő 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 Nordest Energy Kft.-t, az elszámolás a Kereskedő által választott módszer szerint történik.

A Felhasználó választása esetén az alkalmazott elszámolási módot a Felhasználó és a Kereskedő a választást követő 8 munkanapon belül köteles megállapodásban rögzíteni.

Távlelő mérő berendezéssel rendelkező Felhasználó esetében a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontjában a rendszerüzemeltető köteles gondoskodni a záró mérőállás távleolvasással történő meghatározásáról.

Nem távlelő mérő berendezéssel rendelkező Felhasználó esetében a záró mérőállás meghatározására a Felhasználó, a korábbi és az új földgázkereskedő megállapodása az irányadó.

Ha a felek nem állapodnak meg a záró mérőállásban, akkor az új földgázkereskedő a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnését megelőzően legalább 5 munkanappal kezdeményezi a rendszerüzemeltetőnél a fogyasztásmérő berendezés leolvasását. Ebben az esetben a rendszerüzemeltető a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének napjáig gondoskodik a fogyasztásmérő berendezés leolvasásáról. A leolvasás költsége a korábbi és az új földgázkereskedőt egyenlő mértékben terheli. A rendszerüzemeltető a záró mérőállást a leolvasás alapján arányosítással határozza meg.

A rendszerüzemeltető az elszámoláshoz szükséges adatokat a leolvasást vagy a becslést követő 3 napon belül közli a korábbi és az új földgázkereskedővel, amely alapján a korábbi földgázkereskedő köteles végszámlát kibocsátani a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül. Az új földgázkereskedő által kiállított első számla kezdő mérőállásának a korábbi földgázkereskedő által kiállított végszámlán szereplő záró mérőállással azonosnak kell lennie.

Ha a Felhasználó a kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit - így különösen a GET 31/B. § (1) bekezdés b) pontja szerinti szerződési feltételeket - teljesítette, de valamely érintett földgázkereskedő vagy rendszerüzemeltető nem teljesíti a kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit, és emiatt a kereskedőváltás nem jön létre, a Felhasználó korábbi földgáz-kereskedelmi szerződése változatlan feltételekkel

hatályban marad. A kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeket nem teljesítő földgázkereskedő vagy rendszerüzemeltető - a kereskedőváltás megghiúsulása miatt - köteles az érintettek kárát és költségét kamatokkal együtt megtéríteni.

Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági Felhasználó földgáz-kereskedelmi szerződése megszűnését követően ismét egyetemes szolgáltatást kíván igénybe venni, az egyetemes szolgáltató jogosult a Felhasználótól a földgázkereskedő arra vonatkozó igazolását kérni, hogy a földgáz-kereskedelmi szerződése nem a nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg. A földgázkereskedő köteles az igazolást - a feltételek fennállása esetén - az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági Felhasználó kérésére kiállítani.

Ha a földgázkereskedő megtagadta az igazolás kiadását, mert az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági Felhasználóval kötött szerződés nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg, az egyetemes szolgáltató jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésének feltételeként pénzügyi biztosítékot kérni, amelynek összegét a Vhr. tartalmazza.

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

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

9. A 20 m³/óra alatti, illetve egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági Felhasználókra vonatkozó különös feltételrendszer

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

A Kereskedő köteles a földgáz-kereskedelmi szerződés Üzletszabályzatban meghatározott, általa egyoldalúan változtatható feltételeinek várható módosítása esetén, azok hatálybalépése előtt legalább 30 nappal (i) a módosítást az ügyfélszolgálati irodájában és a honlapján közzétenni, (ii) az érintett Felhasználókat a tervezett módosítás tartalmáról, valamint a földgáz-kereskedelmi szerződés felmondásának lehetőségéről írásban értesíteni.

A Kereskedő által kibocsátott számlán szereplő egységárak bármely változása esetén - a közzétételen túlmenően- a Kereskedő legkésőbb az új árakat tartalmazó számla kibocsátásakor a Felhasználókat külön is egyértelműen, személyre szólóan, írásban tájékoztatja. A tájékoztatásnak a Felhasználókat megillető felmondási jogra és a felmondás határidejére is ki kell terjednie.

9.2. A Felhasználó változás kezelésre vonatkozó eljárásrend

Ha a Felhasználó a felhasználási helyen a szolgáltatás igénybevételével felhagy, köteles azt legkésőbb – kivéve elhalálozás - a felhagyás napjától számított 15 napon belül a földgázkereskedőnek az Üzletszabályzatban foglaltak szerint bejelenteni és annak rendelkezései szerint eljárni.

A Felhasználó a bejelentés keretében a földgáz-kereskedelmi szerződést felmondja. Ha a Felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését a földgázkereskedő kezeli megbízottként, a Felhasználó a bejelentés keretében az elosztóhálózat-használati szerződés felmondását is a földgázkereskedő részére teszi meg.

A földgázkereskedő amennyiben a Felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését megbízottként kezeli, köteles a Vhr. 23/B. § (1) bekezdése szerinti bejelentés kézhezvételétől számított 3 napon belül a földgázelosztót a változásról és az elosztóhálózat-használati szerződés felmondásáról értesíteni. Ha a földgázkereskedő a kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti, a földgázelosztó értesítése és a felhasználási hely helyszíni ellenőrzése elmulasztásának jogkövetkezményeiért a földgázkereskedő felel.

A Felhasználó elhalálása esetén az elhalálozás tényét legkésőbb annak napjától számított hat hónapon belül kell a földgázkereskedő számára bejelenteni.

A bejelentés kötelező tartalmi elemeit és a bejelentéssel kapcsolatos formanyomtatványt jelen Üzletszabályzat 5. számú melléklete tartalmazza.

9.3. *Az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági Felhasználók esetén kikapcsolásra, értesítésre, visszakapcsolásra vonatkozó rendelkezések*

Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségének teljesítésével 30 napot meghaladó késedelembe esett, a Kereskedő kezdeményezheti a földgázelosztónál a felhasználási hely kikapcsolását. A kikapcsolásra és az azzal járó szolgáltatás-szüneteltetésre vonatkozó értesítést tértivevényes levélben kell az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztóval közölni.

A kikapcsolás Felhasználónak felróható elmaradásából vagy késedelméből eredő földgázfogyasztást, valamint a rendszerhasználat ellenértékét a kikapcsolásig a Felhasználó köteles megfizetni.

Ha a földgázellátásból kikapcsolt Felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását és a földgáz rendszerüzemeltetők és egyetemes szolgáltatók által külön díj ellenében végezhető, valamint ingyenesen biztosítandó szolgáltatásokról szóló rendeletben (a továbbiakban: külön díj rendelet) meghatározott külön díjat is megfizeti, a Kereskedő annak tudomására jutását követően legkésőbb 24 órán belül köteles kezdeményezni a Felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását, e kötelezettség elmulasztása a Kereskedő részéről súlyos szerződésszegésnek minősül.

10. A közintézményi Felhasználókra és a GET. 29/B. hatálya alá tartozó Felhasználókra vonatkozó különös feltételrendszer

10.1. A közintézményi felhasználók földgázellátásból történő kikapcsolás alóli mentessége

A Vhr. 55/A. §-ban meghatározott közintézményi felhasználó - állami vagy önkormányzati feladatot ellátó szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi, egészségügyi vagy közoktatási intézmény - kezdeményezheti a Kereskedőnél a földgázellátásból fizetési késedelem miatt történő kikapcsolás alóli mentesség (a továbbiakban: moratórium) biztosítását.

A moratórium biztosítását a moratórium időszak kezdetét legalább 15 nappal megelőzően kell kezdeményezni. A kezdeményezéshez mellékelni kell a Vhr. 55/B. §-ban meghatározott dokumentumokat.

Ha a közintézményi felhasználó a moratórium biztosítását a GET és a Vhr. rendelkezéseinek megfelelően kezdeményezte, a Kereskedő a közintézményi felhasználóval kötött szerződést a fizetési késedelemre történő hivatkozással nem mondhatja fel.

A kezdeményezés átvételét követően a Kereskedő egyeztet az illetékes földgázelosztóval. A Kereskedő és a földgázelosztó - az egymással történt egyeztetést követően - a moratórium biztosítására irányuló kezdeményezés beérkezésétől számított 5 napon belül közösen értesítik a közintézményi felhasználót, hogy a Vhr. 55/B. § (2) bekezdésében foglaltaknak *(i)* megfelel, és így számára biztosítják a moratóriumot a közintézményi felhasználó kezdeményezésében foglalt időszakra; vagy *(ii)* nem felel meg, és tájékoztatást adnak ennek indokáról is. Ebben az esetben a közintézményi felhasználó jogosult a moratóriumot ismételten kezdeményezni.

Ha a közintézményi felhasználó a GET-ben és Vhr.-ben meghatározott feltételeknek megfelel, akkor *(i)* a Kereskedő köteles a moratóriumot a közintézményi felhasználó kezdeményezésében meghatározott időszakra biztosítani; és *(ii)* a moratórium alatt a közintézményi felhasználó fizetési késedelem miatti földgázellátásból történő kikapcsolása nem kezdeményezhető. Ez azonban nem érinti a Kereskedő azon jogát, hogy követelését bírósági vagy egyéb törvényes úton érvényesíthesse.

A moratórium a közintézményi felhasználó kezdeményezése szerinti időszakra, de legfeljebb az adott év október 15. és az azt követő év április 15. közötti időszakra terjed ki (moratórium időszak).

A Kereskedő és a földgázelosztó a közintézményi felhasználó moratórium időszak alatti fogyasztásából eredő fizetési kötelezettségéről a moratórium időszakot követő 10 napon belül írásban tájékoztatja a közintézményi felhasználót.

A közintézményi felhasználó a moratórium alatt keletkezett fizetési kötelezettségét egyenlő részletekben minden hónap utolsó napjáig, legkésőbb a moratórium időszakot követő december 31-éig teljesíti. A Kereskedő és a földgázelosztó a közintézményi felhasználóval ettől eltérően is megállapodhat, a Kereskedő és a földgázelosztó azonban a moratórium biztosítását nem teheti függővé e megállapodás megkötésétől.

A közintézményi felhasználó akkor kezdeményezheti ismételten a moratórium biztosítását, ha a korábbi fizetési késedelemből eredő fizetési és a korábbi moratóriumból származó kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tett.

A Kereskedő a moratórium következtében felmerülő költségét nem háríthatja át más felhasználókra, és e költségek a nyújtott termék vagy szolgáltatás árába közvetlenül vagy közvetve semmilyen formában nem számíthatók be, illetve külön nem számlázhatók ki. E költségek terhet - a közintézményi felhasználó számára teljesített, a közintézményi felhasználó által fizetendő termékértékesítés, szolgáltatás díja és kamata kivételével - a Kereskedő viseli.

Moratórium esetén a közintézményi Felhasználó fenntartója a közintézményi felhasználónak a moratórium alatt keletkezett tartozásaiért a Ptk. 6:419. §-a szerint egyszerű kezesként felel.

10.2. A GET. 29/B. § hatálya alá tartozó Felhasználók esetén kikapcsolásra, értesítésre, visszakapcsolásra vonatkozó rendelkezések

A GET. 29/B. § hatálya alá tartozó Felhasználó fizetési késedelem miatti földgázellátásból történő kikapcsolását megelőzően a Kereskedő köteles legalább kétszer értesíteni a Felhasználót a tartozásról. A távhőtermelő engedélyes első értesítése postai vagy elektronikus úton, második értesítése tértivevényes levélben vagy a távhőtermelő engedélyes általi átvétel igazolására alkalmas egyéb módon történik. Az első és második értesítés elküldése között legalább 15 napnak el kell telnie.

A Kereskedő a fizetési késedelem miatti földgázellátásból történő kikapcsolást a távhőszolgáltatásról szóló törvény szerinti olyan távhőtermelő engedéllyel 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, kizárólag az alábbi feltételek együttes fennállása esetén kezdeményezheti a földgázelosztónál:

- a távhőtermelő fizetési kötelezettségével 90 napot meghaladó késedelembe esett,
- a Kereskedő a tartozásról a távhőtermelő engedélyest legalább kétszer értesítette, és
- a fizetési haladék adásáról vagy részletfizetésről szóló egyeztetés nem vezetett eredményre.

A kikapcsolás Felhasználónak felróható elmaradásából vagy késedelméből eredő földgázfogyasztás, valamint a rendszerhasználat ellenértékét a kikapcsolásig a Felhasználó köteles megfizetni.

Ha a földgázellátásból kikapcsolt távhőtermelő engedélyes rendezni valamennyi lejárt tartozását és a külön díj ellenében végezhető szolgáltatásokról szóló rendeletben meghatározott egyéb költségeket is megfizeti, a Kereskedő legkésőbb a lejárt tartozások és költségek megfizetésétől számított 24 órán belül köteles kezdeményezni a távhőtermelő engedélyes ellátásba történő ismételt bekapcsolását, e kötelezettség elmulasztása a Kereskedő részéről súlyos szerződésszegésnek minősül. A földgázelosztó a Kereskedő bekapcsolásra irányuló kezdeményezéséről való tudomásszerzéstől számított 24 órán belül biztosítja a földgázelosztási szolgáltatást.

III. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

11. Jogszabályváltozás

Jogszabály változási esemény

Amennyiben jelen Üzletszabályzat hatályba lépése után olyan jogszabályváltozás következik be, amely

- azt eredményezi, hogy mind a Felhasználó, mind a Kereskedő jelen Üzletszabályzat szerinti bármely kötelezettségének teljesítése jogellenessé vagy érvényesíthetlenné válik; vagy

- lényeges mértékben sérti akár a Felhasználó, akár a Kereskedő jelen Üzletszabályzatba foglalt jogait vagy növeli a felek Üzletszabályzat szerinti kötelezettségeit

a szerződő felek kötelesek egymást értesíteni a vonatkozó jogszabályváltozásról és a jelen Üzletszabályzatra való kihatásáról. Jogszabályváltozásnak minősülhet a GET 3. § 64. pontjában meghatározott ÜKSZ módosítása is, valamint minden olyan hatósági határozat, amely a jelen Üzletszabályzatban foglaltak teljesítésére kihat.

A jogszabályváltozás jogkövetkezménye

A felek kötelesek az értesítést követő legfeljebb 30 naptári napon keresztül jóhiszeműen tárgyalást folytatni arról, hogy milyen módosítások szükségesek a közöttük fennálló szerződéshez.

A felek minden tőlük elvárható kötelesek megtenni annak érdekében, hogy a közöttük létrejött szerződést úgy módosítsák, hogy a szerződés legjobban tükrözze a Felek közötti szerződés hatályba lépésekor fennállt szándékát.

Amennyiben a felek nem jutnak megegyezésre 30 napon belül, akkor közöttük fennálló jogvitát bírósági úton intézik el.

MELLÉKLETEK

1. Az ügyfélszolgálati iroda elérhetősége
2. Az elszámolás során alkalmazott számítási eljárás, paraméterek
3. Szerződések általános tartalmi elemei
4. Szerződés minta 20 m³/óra alatti Felhasználók részére
5. Változásbejelentő lap

FÜGGELÉKEK

1. A társasági szervezeti felépítése
2. Érdekképviselői szervek felsorolása
3. Jogszabályok, szabványok, belső utasítások

Budapest, 2016. július 11.

Nordest Energy Kft.
Imre Győző András
ügyvezető

Nordest Energy Kft.
Udvari Norbert
ügyvezető

Záradék:

Jelen Üzletszabályzatot a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal napján kelt sz. határozatával jóváhagyta.