

**NKM FÖLDGÁZSZOLGÁLTATÓ ZRT.**

**FÖLDGÁZ-KERESKEDELMI  
ÜZLETSZABÁLYZAT**

2018. július

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS ÉRVÉNYESSÉGI KÖRE, FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK, AZ NKM FÖLDGÁZSZOLGÁLTATÓ ZRT.-RE VONATKOZÓ ADATOK.....</b>	<b>4</b>
1.1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS ÉRVÉNYESSÉGI KÖRE.....	4
1.2. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK .....	5
1.3. AZ NKM FÖLDGÁZSZOLGÁLTATÓ ZRT.-RE VONATKOZÓ LEGFONTOSABB ADATOK, AZ NKM FÖLDGÁZSZOLGÁLTATÓ ZRT. ÁLTALÁNOS BEMUTATÁSA .....	6
<b>2. AZ NKM FÖLDGÁZSZOLGÁLTATÓ ZRT. MINT FÖLDGÁZKERESKEDŐ ÁLTAL VÉGZETT TEVÉKENYSÉG ÉS A NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK BEMUTATÁSA, AZ NKM FÖLDGÁZSZOLGÁLTATÓ ZRT. ÁLTAL ELLÁTOTT FELHASZNÁLÓI CSOPORTOK FELSOROLÁSA.....</b>	<b>6</b>
<b>3. A KÜLSŐ KÖRNYEZETTEL, FELÜGYELETI SZERVEKKEL, FELHASZNÁLÓKKAL ÉS RENDSZERÜZEMELTETŐKKEL VALÓ KAPCSOLAT .....</b>	<b>8</b>
3.1. HATÓSÁGOKKAL, BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEKKEL VALÓ KAPCSOLAT, E SZERVEK FELHASZNÁLÓK RÉSZÉRE BIZTOSÍTOTT FELADATAI.....	8
3.2. A VEVŐKKEL VALÓ KAPCSOLATTARTÁS SZERVEZETE ÉS MŰKÖDÉSE .....	9
3.3. A VEVŐK RÉSZÉRE RENDSZERESEN NYÚJTOTT ÉS A SZERZŐDÉS ALAPJÁN NYÚJTHATÓ INFORMÁCIÓK .....	10
3.4. A RENDSZERÜZEMELTETŐKKEL VALÓ KAPCSOLAT .....	11
<b>4. ÁLTALÁNOS FÖLDGÁZELLÁTÁS-BIZTONSÁGI, ADATVÉDELMI ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI ELŐÍRÁSOK .....</b>	<b>12</b>
4.1. A VEVŐK BIZTONSÁGOS ELLÁTÁSÁRA VONATKOZÓ GARANCIÁK ÉS AZ ELLÁTÁST BIZTOSÍTÓ RENDELKEZÉSEK .....	12
4.2. ADATVÉDELEMRE VONATKOZÓ BIZTOSÍTÉKOK .....	14
4.3. TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	23
4.4. A KÖRNYEZETVÉDELMI ELŐÍRÁSOK ÉS AZ ELŐÍRÁST BIZTOSÍTÓ RENDELKEZÉSEK .....	24
<b>5. A FÖLDGÁZ-KERESKEDELMI SZOLGÁLTATÁSOK ÉS A FORGALMAZOTT FÖLDGÁZ MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI .....</b>	<b>24</b>
5.1. A FÖLDGÁZ-KERESKEDELMI TEVÉKENYSÉG KERESKEDŐ ÁLTAL BIZTOSÍTOTT MINŐSÉGI JELLEMZŐI .....	24
5.2. A FORGALMAZOTT GÁZ MINŐSÉGI ELŐÍRÁSAI.....	24
5.3. A GÁZMINŐSÉG ELLENŐRZÉSÉNEK ELJÁRÁSRENDEJE.....	25
<b>6. A FELHASZNÁLÓI IGÉNY KIELÉGÍTÉSÉNEK MÓDJAI ÉS RÉSZLETES SZABÁLYAI, VALAMINT A VEVŐNÉL TÖRTÉNT VÁLTOZÁSOK BEJELENTÉSÉNEK SZABÁLYAI.....</b>	<b>25</b>
6.1. AZ IGÉNYBEJELENTŐ RÉSZÉRE TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁS RENDEJE ÉS SZABÁLYAI .....	25
6.2. AZ IGÉNYLŐTŐL KÉRT ADATOK, DOKUMENTUMOK FELSOROLÁSA ÉS A BENYÚJTÁS MÓDJA.....	26
6.3. A FÖLDGÁZ-KERESKEDELMI SZERZŐDÉSEK SAJÁTOSságAI .....	28
6.4. A FELHASZNÁLÓNÁL TÖRTÉNT VÁLTOZÁS ESETÉN ALKALMAZOTT ELJÁRÁS (ÁTÍRÁS) .....	28
<b>7. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK.....</b>	<b>30</b>
7.1. A SZERZŐDÉSEK ÁLTALÁNOS HATÁLYA .....	30
7.2. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI .....	30
7.3. A KERESKEDŐ KAPACITÁSLEKÖTÉSSEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEI ÉS JOGAI, A KERESKEDŐ KÖTELEZETTSÉGVÁLLALÁSA AZ ÁTRUHÁZOTT KAPACITÁS VISSZAADÁSÁRA .....	33
7.4. EGYEDI FELTÉTELEK KEZELÉSE .....	33
7.5. AZ ÁRALKALMAZÁSI FELTÉTELEK, ÁRAK MEGHATÁROZÁSA, AZ ÁRAK MEGVÁLTOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI, ÁRVÁLTOZÁS ESETÉN ALKALMAZANDÓ ELJÁRÁS .....	33
7.6. AZ ÜZEMZAVAR, KORLÁTOZÁS ÉS SZÜNETELTETÉS ESETÉN ALKALMAZANDÓ SZABÁLYOK .....	34
7.7. A SZERZŐDŐ PARTNERREL SZEMBEN TÁMASZTOTT KÖVETELMÉNYEK, VÁLASZTHATÓ PÉNZÜGYI GARANCIÁK RÉSZLETES BEMUTATÁSA EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSRA NEM JOGOSULT VEVŐK ESETÉBEN .....	35
7.8. MENNYISÉGI ELSZÁMOLÁSI ÉS FIZETÉSI ELŐÍRÁSOK .....	37
7.8.1. A mérés és az elszámolás során alkalmazott számítások.....	37
7.8.2. Az elszámolás alapja, feltételei, időszaka és rendje.....	37

7.8.3. A számlázás és a számlakijogások intézésének rendje .....	40
7.9. SZERZŐDÉSSZEGÉSRE ÉS SZABÁLYTALAN VÉTELEZÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK ÉS ELJÁRÁSREND .....	40
7.9.1. A szerződésszegés és szabálytalan vételezés esetei .....	40
7.9.2. Szankciók és jogkövetkezmények.....	43
7.9.3. A szerződéses állapot helyreállítása .....	46
7.9.4. A késedelmes fizetés esetére alkalmazható szankciók.....	47
7.10. A FELHASZNÁLÓI PANASZOK ÜGYINTÉZÉSÉNEK ÉS A PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJE .....	47
7.10.1. A beérkező panaszok rögzítése, archiválása .....	48
7.10.2. A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása .....	48
7.10.3. Érdemi válaszadási határidő, válaszadási határidő elmulasztásának következménye.....	49
7.11. A SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁNAK ESETEL, MEGSZŰNÉSÉNEK RENDJE.....	49
<b>8. A KERESKEDŐVÁLTÁS SZABÁLYAI, ELJÁRÁSRENDEJE, ELSZÁMOLÁSI MÓDSZEREK .....</b>	<b>50</b>
8.1. NKM FÖLDGÁZSZOLGÁLTATÓ ZRT. MINT KORÁBBI FÖLDGÁZKERESKEDŐ .....	50
8.2. NKM FÖLDGÁZSZOLGÁLTATÓ ZRT. MINT ÚJ FÖLDGÁZKERESKEDŐ .....	53
8.3. EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSRA JOGOSULT KERESKEDŐVÁLTÁSÁRA IRÁNYADÓ SZABÁLYOK.....	54
<b>9. AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSRA JOGOSULT FELHASZNÁLÓKRA VONATKOZÓ KÜLÖNÖS FELTÉTELRENDSZER.....</b>	<b>55</b>
9.1. A SZERZŐDÉS KERESKEDŐ ÁLTALI EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI – BELEÉRTVE AZ ÁRVÁLTOZTATÁST IS, A MÓDOSÍTÁS IDŐBELI HATÁLYA, A KÖZZÉTÉTEL SZABÁLYAI .....	55
9.2. A VÉDENDŐ FOGYASZTÓKRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK .....	55
9.2.1. Szociálisan rászoruló fogyasztók.....	56
9.2.2. Fogyatékkal élő fogyasztók.....	60
9.3. A FELHASZNÁLÓVÁLTOZÁS KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁSREND .....	62
 <b>MELLÉKLETEK</b>	
1. sz. melléklet: Az ügyfélszolgálatok és az ügyfélszolgálati iroda elérhetőségei	
2. sz. melléklet: Az elszámolás során alkalmazott részletes számítási eljárás, paraméterek	
3. sz. melléklet: Szerződések általános tartalmi elemei	
4. sz. melléklet: Szerződés minták, általános szerződési feltételek egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók esetén	
 <b>FÜGGELÉKEK</b>	
1. Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. szervezeti felépítése	
2. Az érdekképviselői szervezetek felsorolása	
3. Jogszabályok, szabványok, belső utasítások	
4a. Átadás-átvételi nyilatkozat felhasználóváltozás bejelentéséhez	
4b. Megrendelés földgázszolgáltatás végleges megszüntetésére	
5/A-C. Garantált szolgáltatások	

## **1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS ÉRVÉNYESSÉGI KÖRE, FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK, AZ NKM FÖLDGÁZSZOLGÁLTATÓ ZRT.-RE VONATKOZÓ ADATOK**

### **1.1. Az üzletszabályzat hatálya és érvényességi köre**

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

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

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

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

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

Az Üzletszabályzat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: a Hivatal vagy MEKH) jóváhagyásával, a jóváhagyó határozat szerinti időpontban lép hatályba (időbeli hatály). Az NKM Földgázszolgáltató Zrt.-nek a Hivatal által legutóbb 5633/2017. számú határozattal jóváhagyott földgáz-kereskedelmi üzletszabályzata a Hivatal jóváhagyásával módosul, helyébe a jelen, módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt szövegű üzletszabályzat lép.

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

Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. Hivatal által jóváhagyott, mindenkor hatályos Üzletszabályzata – egységes szerkezetbe foglalt szöveggel – az ügyfélszolgálati irodában megtekinthető, a honlapon hozzáférhető. Az Üzletszabályzatról térítés ellenében másolat, kivonat kérhető.

Ha jelen Üzletszabályzat hatályba lépése után olyan jogszabályváltozás következik be, vagy olyan végrehajtandó hatósági határozat kerül kiadásra, amely az Üzletszabályzatban szabályozott kérdést - így különösen a felek jogát vagy kötelezettségét - érint, a Kereskedő - az Üzletszabályzat vonatkozó rendelkezéseitől függetlenül - a jogszabályváltozás, hatósági határozat esetén irányadó rendelkezések szerint jár el (magasabb rendű szabályozás). A jogszabályváltozás vagy a hatósági döntés átvezetése a Vhr.-ben előírt rendszeres, félévente esedékes felülvizsgálat keretében kerül sor. Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. az Üzletszabályzatban foglaltak szerint tájékoztatja a Vevőket az Üzletszabályzat megváltozásáról, valamint biztosítja a módosított Üzletszabályzat megtekintésének lehetőségét.

## 1.2. Fogalommeghatározások

Amennyiben a szövegösszefüggésből más nem következik, az Üzletszabályzatban használt fogalmak a Get.-ben, a földgázellátásról szóló 2008. évi. XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendeletben (a továbbiakban: Vhr.), az ÜKSZ-ben és a kapcsolódó egyéb jogszabályokban rögzített jelentéssel bírnak. Az Üzletszabályzatban használt fontosabb földgázipari-, illetve az egyéb fogalmak jelentése az alábbiakban található:

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

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

**Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó:** a lakossági fogyasztó és a 20 m<sup>3</sup>/óra kapacitást meg nem haladó vásárolt kapacitással rendelkező egyéb felhasználó, valamint a önkormányzati bérlakásban élők felhasználási helyei ellátása biztosításának mértékéig a helyi önkormányzat.

**Fogyasztóvédelmi törvény:** a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény.

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

**Hivatal vagy MEKH:** a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal.

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

**Kereskedő:** Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. mint földgáz-kereskedelmi működési engedéllyel rendelkező földgázipari vállalkozás.

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

**Ptk.:** jogszabály eltérő rendelkezése hiányában a 2014. március 15. napja előtt létrejött jogviszonyok, tények és jognyilatkozatok vonatkozásában, valamint e kötelmekkel kapcsolatos, 2014. március 15. napját követően keletkezett tények, jognyilatkozatok - ideértve az e tények, jognyilatkozatok által keletkeztetett újabb kötelmeket is -

vonatkozásában a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény, míg a 2014. március 15. napjától létrejött jogviszonyok, tények és jognyilatkozatok vonatkozásában a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény.

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

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

**Transzferár:** tömeges kezelésében levő, árszabás változásával együtt járó felhasználóváltozás esetén, az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó vonatkozásában alkalmazott, az adott felhasználói csoportra az egyetemes szolgáltatásban maximalizált árral megegyező ár, amely alkalmazására a felhasználóváltozástól addig az időpontig kerül sor, amíg a felhasználó egyetemes szolgáltatásba nem kerül vissza.

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

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

**Vevő:** azon felhasználó, aki az NKM Földgázszolgáltató Zrt. által nyújtott földgáz-kereskedelmi szolgáltatást igénybe veszi, illetve bejelenti, hogy az NKM Földgázszolgáltató Zrt. szolgáltatását kívánja igénybe venni.

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

### 1.3. Az NKM Földgázszolgáltató Zrt.-re vonatkozó legfontosabb adatok, az NKM Földgázszolgáltató Zrt. általános bemutatása

Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. 1993. december 1. napjával jött létre mint a Fővárosi Gázművek általános jogutódja. Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. főbb cégjogi jellemzői:

Társaság cégneve:	NKM Földgázszolgáltató Zrt.
Székhelye:	1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.
Cégbejegyzés helye:	Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság
Cégjegyzék száma:	01-10-042416

Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. határozatlan időtartamra alakult. Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. üzleti éve január 1-jén kezdődik és ugyanazon év december 31-én végződik.

Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. osztályszintig lebontott szervezeti felépítését *az 1. sz. függelék* tartalmazza.

## 2. AZ NKM FÖLDGÁZSZOLGÁLTATÓ ZRT. MINT FÖLDGÁZKERESKEDŐ ÁLTAL VÉGZETT TEVÉKENYSÉG ÉS A NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK BEMUTATÁSA, AZ NKM FÖLDGÁZSZOLGÁLTATÓ ZRT. ÁLTAL ELLÁTOTT FELHASZNÁLÓI CSOPORTOK FELSOROLÁSA

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

A jelen Üzletszabályzat kiterjed az NKM Földgázszolgáltató Zrt. határon keresztüli földgáz import és export tevékenységre is.

Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. mind az egyetemes szolgáltatásra jogosult, mind az egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználók mint Vevők számára nyújt földgázellátást és más kapcsolódó szolgáltatásokat. A Vevők számára nyújtott földgázellátás és más kapcsolódó szolgáltatások a mindenkori földgázpiaci viszonyoktól függően folyamatosak, vagy időlegesek, illetve eseti jellegűek lehetnek.

Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. a Vevőknek az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- A) Földgáz értékesítése a Vevőnek, beleértve a Rendszerüzemeltetőket is a saját felhasználás, hálózati veszteség, mérési különbség mértékéig.
- B) A földgáz értékesítéshez – teljes körű szolgáltatásként – a mindenkori jogszabályi rendelkezések alapján biztosítja, vagy a felek megállapodása esetén biztosíthatja az alábbi szolgáltatásokat:
  - a) a szagosított gáz leszállítása az átadási pontra (pl. gázátadó, felhasználási hely),
  - b) a Vevő kérése esetén az elosztóhálózat-használati szerződés megbízottkénti kezelése,
  - c) a fogyasztás napi nominálása,
  - d) elszámolás, számlakibocsátás,
  - e) a Szerződésben meghatározott adatszolgáltatás, tanácsadás, egyéb támogatás,
  - f) üzemzavar, korlátozás esetén szükséges intézkedések,
  - g) szakmai támogatás a felhasználás optimalizálásához,
  - h) a Vevő által bejelentett események, panaszok kivizsgálása és a Vevő tájékoztatása.
- C) Kiegészítő szolgáltatások:
  - a) a Vevői kiszolgálás színvonalának növelése, a fogyasztói elégedettség fokozása érdekében a Vevői igények alapján Kereskedő különböző termékeket, illetve szolgáltatásokat fejleszt és vezet be, amelyek igénybevétele megállapodás alapján, önkéntesen történhet, meghatározott díjak ellenében.

Az aktuálisan elérhető, igényelhető termékekről, szolgáltatásokról a [www.nemzetikozmuvek.hu](http://www.nemzetikozmuvek.hu) weboldalon található részletes tájékoztatás.

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

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók részére biztosított tarifák igénybevételének feltételeit, illetve részletes leírását a Kereskedő a honlapján, illetve hirdetményekben teszi közzé. Adott tarifára vonatkozó hirdetménynek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) a tarifa igénybevételének kezdő időpontja
- b) a tarifa igénybevételének végső időpontja (ha van),
- c) a tarifa igénybevételére jogosult Vevők körének meghatározása (ha korlátozva van az igénybevételre jogosultak köre),
- d) a tarifa igénybevehetőségéhez a Vevő által szolgáltatandó adatok köre vagy az adatok megadásának módja,
- e) a tarifa árelemei és az árelemek meghatározása,

- f) a tarifához tartozó elszámolási, számlázási, fizetési feltételek meghatározása,
- g) a tarifa igénybevételéhez kapcsolódó egyéb különleges feltételek ismertetése (ha van),
- h) a tarifához tartozó általános szerződési feltételek elérhetőségei,
- i) a tarifával kapcsolatos tájékoztatás kérés formái.

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

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

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

#### **3.1. Hatóságokkal, békéltető testületekkel való kapcsolat, e szervek felhasználók részére biztosított feladatai**

##### **3.1.1. A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal**

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

- a) kiadja– jogszabályban meghatározott esetekben – módosítja vagy visszavonja az NKM Földgázszolgáltató Zrt. földgáz-kereskedelmi tevékenység végzésére vonatkozó működési engedélyét,
- b) jóváhagyja az NKM Földgázszolgáltató Zrt. Üzletszabályzatát, illetve módosításait,
- c) megállapítja a földgáz-kereskedelem folytatásának minimális minőségi követelményeit, elvárt színvonalát, a Vevőkkel való kapcsolattartás módjára vonatkozó minimális követelményeket, a Vevők tájékoztatásának részletes szabályait,
- d) eljár a hatáskörébe tartozó Vevői panaszok ügyében, így többek között elbírálja a nem lakossági fogyasztók elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre vonatkozó ügyeit.

A Hivatal elérhetőségeit a 2. sz. függelék tartalmazza.

##### **3.1.2. A fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal**

A fogyasztóvédelmi hatóság jár el a lakossági fogyasztónak minősülő Vevők elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a földgázellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a lejárt tartozás rendezését követően a Vevő ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó ügyekben, a Hivatal Get.-ben meghatározott hatáskörének tiszteletben tartása mellett. Fogyasztóvédelmi közigazgatási hatósági ügyekben első fokon a járási hivatalok, másodfokon a Pest Megyei Kormányhivatal jár el.



A Get. 36. § (2) bekezdésében, valamint 104. § (8) bekezdésében foglalt rendelkezések lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztóvédelmi hatóság jogosult. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben (a továbbiakban: Fttv.) meghatározott szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Get. szerinti lakossági fogyasztó az Fttv. alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

A fentiekkel ellenétében, ha a panaszolt kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas, akkor a fogyasztóvédelmi hatóság helyett a Gazdasági Versenyhivatal jogosult eljárni. A Gazdasági Versenyhivatal jár el továbbá a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény alapján hatáskörébe utalt ügyekben.

A fogyasztóvédelmi hatóságok és a Gazdasági Versenyhivatal elérhetőségeit a 2. számú függelék tartalmazza.

### 3.1.3. Békéltető testületek

A megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület hatáskörébe tartozik azon fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése, amelyekben a - természetes személynek, civil szervezetnek, egyházi jogi személynek, társasháznak, lakásszövetkezetnek, illetve mikro, kis- vagy közép vállalkozásnak minősülő - Vevő és a Kereskedő vitája a Szerződés megkötésével vagy teljesítésével kapcsolatos.

A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok érvényesítésének biztosítása érdekében. Az eljárásban való részvétel nem zárja ki, hogy a felek bírósági eljárás keretében folyamodjanak jogorvoslatért.

A békéltető testülethez fordulás feltétele, hogy a Vevő megkísérelje a vitát közvetlenül a Kereskedővel rendezni.

A békéltető testületek elérhetőségeit a 2. számú függelék tartalmazza.

### 3.2. A Vevőkkel való kapcsolattartás szervezete és működése

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

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

Ha Kereskedő a Vevőhöz referenst jelöl ki, a referens a Vevő észrevételeit, jelzéseit, kérdéseit - amennyiben erre lehetőség van, és jogszabály nem zárja ki - azonnal, egyéb esetekben a legrövidebb idő alatt, de legkésőbb 15 napon belül feldolgozza, és az eredményről a Vevőt tájékoztatja.

Amennyiben a Vevőhöz külön referens kijelölésére nem kerül sor, úgy a Vevővel történő kapcsolattartás eszközei a személyes ügyfélszolgálat, telefon, mobiltelefon, fax, elektronikus levél (e-mail) és a célszerűen kialakított internetes elérhetőség. A Kereskedő kapcsolattartási adatait az 1. sz. melléklet, a panaszkezelésre vonatkozó szabályokat a 7.10. pont tartalmazza.

Azokban az esetekben, ahol a Vevő eredeti aláírása szükséges, és a Vevő nem rendelkezik elektronikus aláírással, a Kereskedő az e-mail-es ügyintézkést nem biztosítja.

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

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

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

A Vevő részére szóló iratokat, ajánlatokat, értesítéseket általában postai úton, normál küldeményként arra a magyarországi címre kell megküldeni, amely a Vevő értesítési címe, vagy fizető címe a Szerződésben. Ennek hiányában a Kereskedő az általa a Vevő részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő magyarországi címre küldi meg az iratokat. Ha a Vevőnek (fizetőnek) nincs magyarországi elérhetősége (állandó lakóhelye/tartózkodási helye/értesítési címe/székhelye/levelezési címe), abban az esetben köteles telefonos és elektronikus levelezési elérhetőség megadására és fenntartására, továbbá elektronikus számla regisztrációra. Ebben az esetben a postai úton megküldhető iratok kézbesítési címe a felhasználási hely címe.

A Kereskedő - amennyiben azt tartalmuk miatt indokoltnak tartja, vagy jogszabály ezt írja elő - a Vevő részére szóló küldeményeket tértivevényes levélben küldi meg. Ha a postai úton továbbított tértivevényes küldemény kézbesítése azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt

- a) "nem kereste", „elköltözött”, „meghalt/megszűnt”, „kézbesítés akadályozott” jelzéssel vagy a postai szolgáltató általános szerződési feltételeiben megállapítottak szerinti további kézbesíthetlenségi ok visszajelzésével adta vissza a Kereskedőnek, akkor a küldeményt kézbesítettnek, a címzettel közöltnek kell tekinteni azon a napon, amelyen a kézbesítetlen küldeményt a postától a Kereskedő visszakapta;
- b) „átvételt megtagadta” jelzéssel adta vissza a Kereskedőnek, a küldeményt a postai kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni.

A nem tértivevénnyel küldött postai küldeményeket a feladástól számított 5. napon kell kézbesítettnek tekinteni. A postai úton megküldött valamennyi dokumentumhoz kapcsolódó határidő kezdő napja – a Szerződés eltérő rendelkezése hiányában – a kézbesítés napja.

A Kereskedő jogosult a szerződéses jogviszonnyal összefüggő iratokat (szerződéses ajánlat, Szerződés, szerződésmódosítása, Szerződés teljesítésével kapcsolatos iratok, szerződésfelmondás stb.) szkennelt cégszerű aláírással megküldeni a Vevőnek, amely a Kereskedő által cégszerűen aláírt iratnak minősül. Ha a Vevő ez ellen a Kereskedőnél kifejezetten tiltakozik, részére a Kereskedő eredeti cégszerű aláírással ellátott iratot küld. Egyéb esetben a Kereskedő által ilyen módon aláírt, a Vevő által nem kifogásolt és aláírt iratot a felek írásba foglalt és érvényes iratnak tekintik.

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

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

A Kereskedő

- a) az Üzletszabályzat vagy az ÁSZF megváltozása esetén a változás tényét, illetve a változásokat, továbbá az ügyfelei számára fontos egyéb információkat a honlapján közzéteszi, és gondoskodik a közzétett információk frissítéséről;
  - o cégismertető
  - o tájékoztató a Kereskedő ajánlatairól
  - o tájékoztató a szerződéskötések feltételeiről, folyamatairól
  - o egyéb hirdetések és közlemények
- b) az Üzletszabályzatot és az ÁSZF-et az 1.1. pont szerint hozzáférhetővé teszi;
- c) a Vevő fogyasztási adatairól a Vevő kérésére térítésmentesen tájékoztatást nyújt;
- d) a fogyasztóvédelmi hatóság által rendelkezésre bocsátott, a felhasználói jogokról tájékoztatást nyújtó energiafogyasztói ellenőrző listát a honlapján és az ügyfélszolgálati irodában közzéteszi;
- e) a szolgáltatási területén működő, az épületek energetikai jellemzőinek tanúsítását végző energetikai tanúsítók, valamint az energetikai auditálást végző személyek és szervezetek elérhetőségét, továbbá az energiahatékonyságot javító intézkedések, programok hozzáférhetőségét honlapján közzéteszi és ügyfélszolgálati irodában térítésmentesen a Vevők rendelkezésére bocsátja;
- f) a Vevő kérésére a Vevő által megjelölt energiahatékonysági szolgáltató számára 15 napon belül – a felhasználói tájékoztatás keretében – megadja a Vevő által megjelölt, Vevő adataira vonatkozó, rendelkezésére álló számlázási és fogyasztási adatokat;
- g) az energiahatékonyságról szóló 2015. évi LVII. törvény értelmében ügyfélszolgálatán és honlapján az energiahatékonysággal kapcsolatos olyan tájékoztatást és tanácsadást nyújt az energiafogyasztók számára, amely segíti a fogyasztók tudatos energiafogyasztási szemléletének kialakítását, gyakorlatias és hasznos információkat tartalmaz az egyes fogyasztói célcsoportok által kivitelezhető energia megtakarítási lehetőségekről és a beruházásokhoz elérhető támogatási konstrukciókról.
- h) az érdekképviseleti szervekről listát vezet, melyet a 2. számú függelék tartalmaz.

### 3.4. A Rendszerüzemeltetőkkel való kapcsolat

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

Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. és a Rendszerüzemeltető a polgári jog és a földgáziparra vonatkozó jogszabályok általános szabályai szerint egymással együttműködik. A Kereskedő és a Rendszerüzemeltetők közötti együttműködés szabályait a jogszabályokban és az ÜKSZ-ben foglaltakon túlmenően a felek közötti megállapodások tartalmazzák.

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

- a) a Rendszerüzemeltetők és a rendszerhasználók a részükről megkülönböztetésmentes bánásmódban részesüljenek,
- b) a Rendszerüzemeltetők és a rendszerhasználók hozzáférhessenek a saját adataikhoz, valamint a közérdekű információkhoz,

- c) kapcsolt vállalkozása sem közvetlenül, sem közvetve ne részesüljön előnyben,
- d) a földgázipari vállalkozások és a Vevők egyenlő bánásmódban részesüljenek tekintet nélkül arra, hogy azok az integrált vállalkozás részei, az integrált vállalkozás vállalati körébe tartozó földgáztermelést végző, földgáz-kereskedelmi vagy egyetemes szolgáltatói engedéllyel rendelkező gazdasági társasággal jogviszonyban álló Vevők vagy más, önálló vállalkozások, illetve Vevők.

A Rendszerüzemeltetők részletes kötelezettségeit és jogait a mindenkori hatályos jogszabályok, az ÜKSZ, a Rendszerüzemeltetők üzletszabályzatai, valamint az ezek alapján a Rendszerüzemeltetővel kötött szerződés határozzák meg. A Rendszerüzemeltetők saját honlapot üzemeltetnek, amelyen nyilvános tájékoztatást adnak tevékenységükről, működésükről. A Rendszerüzemeltetők listája megtalálható a Hivatal honlapján ([www.mekh.hu](http://www.mekh.hu)).

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

A földgázelosztáshoz kapcsolódó, jogszabályban meghatározott tevékenységeket a Vevő részére közvetlenül az illetékes földgázelosztó biztosítja a közöttük létrejött elosztóhálózat-használati szerződés alapján. Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. a Vevő megbízása alapján a Vevő elosztóhálózat-használati és földgáz-kereskedelmi szerződését összevontan kezeli. Megbízás esetén az NKM Földgázszolgáltató Zrt. közreműködik az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésében, valamint Vevőnek a földgázelosztással kapcsolatos észrevételeit, javaslatait, kéréseit, panaszait az NKM Földgázszolgáltató Zrt. közvetíti az illetékes földgázelosztó felé. A szerződések összevont kezelésétől függetlenül az elosztóhálózat-használati szerződéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek a Vevőt illetik, illetve terhelik.

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

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

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

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

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

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

#### **4.1.1. Forrásbiztosítás, szállítás, tárolás**

A Kereskedő a forrásbiztosítás során hosszú távú földgáz adásvételi és rendszerhasználati szerződések megkötésére törekszik. A Kereskedő diverzifikált forrásportfoliót alakít ki - mind a beszállító partner, a szállítási útvonal és a szerződési feltételeinek tekintetében egyaránt. A forrásbiztosítás történhet:

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

#### **4.1.2. Földgázelosztás**

A Kereskedő és a területileg illetékes földgázelosztó közötti együttműködés a jogszabályi előírásoknak és az ÜKSZ-nek megfelelően kialakított megállapodások alapján biztosított. A műszaki szolgáltatásbiztonságot a területileg illetékes földgázelosztó az üzletszabályzatában foglaltaknak megfelelően biztosítja. A földgázelosztók saját honlapot üzemeltetnek, amelyen nyilvános tájékoztatást adnak tevékenységükről, működésükről.

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

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

A veszélyhelyzet megszüntetése és a költségek viselése a vezeték üzembentartóját terhelik.

Az elosztással kapcsolatos egyéb garanciákat a földgázelosztók üzletszabályzata tartalmazza.

#### **4.1.3. Szolgáltatásbiztonság**

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

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

eseteit.

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

#### 4.1.4. Pénzügyi garanciák

A Kereskedő pénzügyi háttere megbízható és stabil, folyamatosan rendelkezik a Get.-ben és a Vhr.-ben meghatározott mértékű szerződéses biztosítékokkal.

#### 4.2. Adatvédelemre vonatkozó biztosítékok

A Kereskedő tevékenységével összefüggésben az általa kezelt személyes adatok védelemre vonatkozó biztosítékokat az alábbiakban határozza meg, figyelemmel a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló, 2016. április 27-i, 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendeletben (a továbbiakban: Általános Adatvédelmi Rendelet) és az információk önrendelkezési jogáról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (a továbbiakban: Infotv.) foglaltakra.

A Kereskedő a tevékenységével, valamint a telefonos hangfelvétellel összefüggésben az általa kezelt személyes adatokkal kapcsolatos, az Általános Adatvédelmi Rendelet és az Infotv. szerinti, átlátható, előzetes, a NAIH ajánlásának megfelelő tájékoztatási kötelezettségének az Általános Adatkezelési Tájékoztatóban, valamint a Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatvédelmi Tájékoztatóban tesz eleget.

##### 4.2.1. A 4.2. fejezetben használt fogalmak

1. **Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 8.]
2. **Adatkezelés:** a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 2.]
3. **Adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 7.]
4. **Adatvédelmi incidens:** a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 12.]
5. **Álnevesítés:** a személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, feltéve hogy az ilyen további információt külön tárolják, és technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 5.]

6. **Általános Adatkezelési Tájékoztató:** a földgáz-kereskedelmi szerződés teljesítésével kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó, a Kereskedő honlapján és ügyfélszolgálati irodájában önállóan is elérhető tájékoztató.
7. **Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR):** a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló, 2016. április 27-i, 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet.
8. **Érintett hozzájárulása:** az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 11.]
9. **Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatvédelmi Tájékoztató:** a telefonos hangfelvétellel kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó, a Kereskedő honlapján és az ügyfélszolgálati irodájában elérhető tájékoztató.
10. **NAIH:** Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság.
11. **Személyes adat:** azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 1.]

#### **4.2.2. Az adatvédelem alapelvei, célja**

Az adatvédelem körében a Kereskedő mint adatkezelő feladata meghatározni az általa kezelt személyekre (Vevőkre, fizetőkre) vonatkozó személyes adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítani az adatvédelem Alaptörvényben, Általános Adatvédelmi Rendeletben és Infotv.-ben lefektetett elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, továbbá megakadályozni a személyes adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, a személyes adatok jogosulatlan megváltoztatását, felhasználását vagy nyilvánosságra hozatalát, valamint biztosítani a törlés, a sérülés és a megsemmisülés elleni védelmet.

*A személyes adatok kezelésére vonatkozó alapelvek (Általános Adatvédelmi Rendelet 5. cikk)*

A személyes adatok:

- kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni („jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság”);
- gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történhet, és azok nem kezelhetők ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon („célhoz kötöttség”);
- az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak kell, legyenek, és a szükségesre kell korlátozódniuk („adattakarékosság”);
- pontosak és szükség esetén naprakészek kell, legyenek; minden észszerű intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatok haladéktalanul törlésre vagy helyesbítésre kerüljenek („pontosság”);
- tárolásának olyan formában kell történnie, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé („korlátozott tárolhatóság”);

- kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve („integritás és bizalmas jelleg”).

Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. felelős a fentieknek való megfelelésért, továbbá képesnek kell lennie e megfelelés igazolására („elszámoltathatóság”).

*A Vevő (fizető) személyes adatai kezelésének alapvető céljai*

- a) a Vevő részére a földgáz-kereskedelmi ellátás elérhetővé tétele,
- b) a Vevő (fizető) által átvett, illetve igénybevett termékek, szolgáltatások ellenértékének kiszámlázása,
- c) a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása,
- d) a kiszámlázott és befizetett díjak, valamint a díjszámítás helyességének ellenőrzése.

A Kereskedő mint adatkezelő a Get. 125. §-a alapján földgáz-kereskedelmi tevékenységének a végzése, továbbá a Szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, a Szerződésben meghatározott díjak számlázása, a Szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint az ÜKSZ-ben foglalt együttműködési, adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából kezelheti a Vevő és a fizető, valamint a védelemre jogosító ellátásban részesülő, a Vevő háztartásában élő személy azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat.

#### **4.2.3. Adatkezelés jogalapja, kezelt adatok köre**

A személyes adatok kezelése akkor jogszerű, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez;
- az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges;
- az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges;
- az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés a)-c) és f) pont).

Ha az érintett cselekvőképtelensége folytán vagy más elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, akkor a saját vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelméhez, valamint a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető közvetlen veszély (pl. rendkívüli hideg időjárás) elhárításához vagy megelőzéséhez szükséges mértékben a hozzájárulás akadályainak fennállása alatt az érintett személyes adatai kezelhetőek (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés d) pont, Infotv. 6. § (2) bekezdés).

A Vevő (fizető) azonosításához szükséges adatok

- a) természetes személy Vevő (fizető) esetén
  - neve,
  - születési neve,



- lakcíme,
  - születésének helye és ideje,
  - anyja neve, valamint
  - egyéni vállalkozó (e.v.) esetén adószáma, nyilvántartási száma és – amennyiben ilyennel rendelkezik – az egyéni vállalkozói igazolvány száma
- b) nem természetes személy Vevő (fizető) esetén
- elnevezése,
  - székhelye,
  - adószáma,
  - nyilvántartási száma (pl. cégjegyzékszám).

A Kereskedő a Vevői (fizetői) részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a Szerződések teljesítésének figyelemmel kísérése, valamint a csatlakozási és az elosztóhálózat-használati szerződések megbízottként történő kezelése céljából a Szerződésben, továbbá a csatlakozási és az elosztóhálózat-használati szerződésben meghatározott adatokon túl, a következő adatokat kezeli:

- a) a Vevő (fizető) azonosítója, szerződéses folyószámla azonosítója,
- b) felhasználási hely azonosítója,
- c) földgázvételezés időpontja, tartama, mennyisége,
- d) díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok,
- e) a Szerződés és az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésének és felmondásának eseményei,
- f) minden egyéb olyan adat, amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a Szerződésben foglaltak teljesítése érdekében szükséges.

A Kereskedő jogosult továbbá a Szerződés hatálya alatt jogszerűen tudomására jutott adatokat, elérhetőségeket kezelni.

A Vevő (fizető) a Szerződés aláírásával kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Szerződésben általa önkéntesen megadott, továbbá a Szerződés teljesítésével összefüggésben szükségszerűen a Kereskedő tudomására jutó személyes adatait a Kereskedő rögzítse, azokat számítástechnikai eszközökkel automatizáltan feldolgozza és elemezze.

A Kereskedő a személyes adatot kezelheti akkor is, ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, és a személyes adat kezelése

- a) a Kereskedőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából szükséges, vagy
- b) a Kereskedő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll.

Ha a személyes adat felvételére a Vevő, illetve a fizető hozzájárulásával került sor, a Kereskedő a felvett adatokat törvény eltérő rendelkezésének hiányában

- a) rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából, vagy

- b) a Kereskedő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából, ha ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll

további külön hozzájárulás nélkül, valamint az érintett hozzájárulásának visszavonását követően is kezelheti.

A Kereskedő a kezelt személyes adatokat haladéktalanul törli, ha

- a) kezelése jogellenes vagy jogszabály a törlését elrendeli;
- b) a Vevő (fizető) azt kéri vagy az adatkezelés ellen tiltakozik, kivéve a kötelező adatkezelés esetét;
- c) az adatkezelés jogalapja megszűnt;
- d) az hiányos vagy téves – és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható –, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki;
- e) azt a Kereskedőre előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) az adatkezelés célja megszűnt;
- g) az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt;
- h) azt bíróság vagy a NAIH elrendeli.

A törlési kötelezettség a c) és az f) pont esetében nem vonatkozik azon személyes adatra, amelynek adathordozóját a levéltári anyag védelmére vonatkozó jogszabály értelmében levéltári őrizetbe kell adni.

A Kereskedő törlés helyett zárolja a személyes adatot, ha a Vevő (fizető) ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené a Vevő (fizető) jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

A Kereskedő a helyesbítésről, a megjelölésről, a zárolásról és a törlésről a Vevőt (fizetőt), továbbá mindazokat értesíti, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbította. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel a Vevő (fizető) jogos érdekét nem sérti.

#### **4.2.4. Adattovábbítás**

A Kereskedő a Get. 125. § (1)-(1c) bekezdésében meghatározott adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatokat - az a)-c) és f) pontok esetében az érintett egyidejű értesítése mellett – a Get. vagy a Ptk. felhatalmazása alapján átadhatja:

- a) Kereskedő megbízása alapján a Szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek kikapcsolását vagy az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
- b) követelés engedményezése esetén az engedményesnek,
- c) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály vagy a szerződő felek megállapodása alapján jogosult szervezetek részére,
- d) a Hivatalnak,
- e) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, továbbá a közbiztonság bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak,

- f) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak, valamint
- g) a fogyasztóvédelmi hatóságnak.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adat a)-c) és f) pontban meghatározott átvevőjét az adatkezelővel azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Kereskedő az adattovábbítás jogszerűségének ellenőrzése, valamint a Vevő (fizető) tájékoztatása céljából adattovábbítási nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az általa kezelt személyes adatok továbbításának időpontját, az adattovábbítás jogalapját és címzettjét, a továbbított személyes adatok körének meghatározását, valamint az adatkezelést előíró jogszabályban meghatározott egyéb adatokat.

#### **4.2.5. Adatkezelés határideje**

A Kereskedő a dokumentumok és/vagy e dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát a hatályos jogszabályok előírásai szerint tárolja.

A Vevőhöz (fizetőhöz) 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: a szerződések, azok módosításai, az azokon alapuló számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések, beavatkozások bizonylatjai, dokumentumai.

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

A földgáz-kereskedelmi ellátás biztosításával összefüggő egyes adatkezelési határidőket egyebekben az Általános Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

#### **4.2.6. Adatbiztonság**

A Kereskedő gondoskodik az adatok biztonságáról, a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével, megteszi továbbá azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek biztosítják, hogy a felvett, tárolt, illetve kezelt adatok védettek legyenek, továbbá megakadályozza azok megsemmisülését, jogosulatlan felhasználását és jogosulatlan megváltoztatását. A Kereskedő felhív továbbá minden olyan harmadik felet, akiknek az adatokat továbbítja vagy átadja, hogy az adatbiztonság követelményének tegyenek eleget.

A Kereskedő gondoskodik arról, hogy a kezelt adatokhoz illetéktelen személy ne férhessen hozzá, ne hozhassa nyilvánosságra, ne továbbíthassa, valamint azokat ne módosíthassa, törölhesse. A kezelt adatokat kizárólag a Kereskedő, valamint alkalmazottai, illetve az általa igénybe vett adatfeldolgozó(k) ismerhetik meg, azokat a Kereskedő harmadik, az adat megismerésére jogosultsággal nem rendelkező személynek nem adja át.

A Kereskedő megtesz minden tőle telhetőt annak érdekében, hogy az adatok véletlenül se sérüljenek, illetve semmisüljenek meg. A fenti kötelezettségvállalást a Kereskedő az adatkezelési tevékenységben részt vevő munkavállalói részére előírja.

A Kereskedő a különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében biztosítja, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok – törvényben meghatározott kivételekkel – közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és a Vevőhöz (fizetőhöz) rendelkezhetők.

A Kereskedő a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja, ideértve, többek között, adott esetben:

- a személyes adatok álnevesítését és titkosítását,
- a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét,
- fizikai vagy műszaki incidens esetén az arra való képességet, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférést és az adatok rendelkezésre állását kellő időben vissza lehessen állítani;
- az adatkezelés biztonságának garantálására hozott technikai és szervezési intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelésére, felmérésére és értékelésére szolgáló eljárást.

A biztonság megfelelő szintjének meghatározásakor kifejezetten figyelembe kell venni az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből, megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésekből erednek.

#### **4.2.7. Telefonos ügyintézés adatvédelmi biztosítéka**

A Kereskedő a Fogyasztóvédelmi törvény előírásainak megfelelően az érdemi ügyintéséhez kapcsolódó hívásokról (nyilvánosan meghirdetett ügyfélszolgálati telefonszámokra érkező, valamint az ezekről indított kimenő hívások) hangfelvételt készít az ügyfélszolgálati tevékenység minőségének ellenőrzése továbbá a Fogyasztóvédelmi törvény szerinti fogyasztó és Kereskedő közötti vita, jogvita eldöntését szolgáló bizonyíték biztosítása céljából, valamint a hangfelvételeket a Fogyasztóvédelmi törvény előírásai szerint megőrzi. A hívásokat a Kereskedő rögzíti, azonban előfordulhat, hogy műszaki okok miatt bizonyos beszélgetések nem kerülnek rögzítésre.

A telefonos ügyintézés megkezdésekor az ügyfél tájékoztatást kap arról, hogy a Kereskedő ügyfélszolgálatát hívta, és az ügyintézővel folytatott beszélgetés rögzítésre kerül. Ha a hívó vagy a hívott ügyfél a hangrögzítés ellen tiltakozik, akkor az adott ügyet kizárólag személyesen vagy írásban intézheti.

A Kereskedő a rögzített hanganyagot a hívó, illetve a hívott ügyfél írásbeli kérésére – a visszakereséshez szükséges adatok (hívás napja, időpontja, hívásazonosító) megadása esetén – , a jogosultság ellenőrzését követően, a jogszabály által előírt tárolási időn belül térítésmentesen rendelkezésre bocsátja. A rögzített beszélgetés egyedi azonosítását szolgáló hívásazonosító az ügyintézés kezdetekor bemondásra kerül.

A Kereskedő a telefonos hangfelvétellel összefüggésben az általa kezelt személyes adatokkal kapcsolatos, az Általános Adatvédelmi Rendelet és az Infotv. szerinti, átlátható, előzetes, a NAIH ajánlásának megfelelő tájékoztatási kötelezettségének a Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatvédelmi Tájékoztatóban tesz eleget.

#### **4.2.8. A Vevő (fizető) adatkezelésre és adatbiztonságra vonatkozó jogosultságai**

A Vevő (fizető) a Kereskedő belső adatvédelmi felelősénél kérelmezheti

- a) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- b) személyes adatainak helyesbítését, illetve
- c) személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését („elfeledtetéshez való jog”) vagy zárolását („adatkezelés korlátozásához való jog”).

A Kereskedő belső adatvédelmi felelősének nevét, beosztását, elérhetőségét az NKM Földgázszolgáltató Zrt. honlapján közzétett Általános Adatkezelési Tájékoztató rögzíti.

#### 4.2.8.1. Tájékoztató személyes adat kezeléséről

A Vevő (fizető) kérelmére a Kereskedő tájékoztatást ad a Vevő (fizető) általa kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá – a Vevő (fizető) személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

A Kereskedő a tájékoztatást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 25 napon belül, közérthető formában, a Vevő (fizető) erre irányuló kérelmére írásban adja meg. A tájékoztatás térítésmentes, ha a Vevő (fizető) a tárgyévben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet a Kereskedőhöz még nem nyújtott be, egyéb esetekben a tájékoztatás költségköteles. A már megfizetett költségterítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.

A Vevő (fizető) tájékoztatását a Kereskedő kizárólag az Infotv.-ben meghatározott esetekben tagadhatja meg. A tájékoztatás megtagadása esetén a Kereskedő írásban közli a Vevővel (fizetővel), hogy a felvilágosítás megtagadására az Infotv. mely rendelkezése alapján került sor. A felvilágosítás megtagadása esetén a Kereskedő tájékoztatja a Vevőt (fizetőt) a bírósági jogorvoslat, továbbá a NAIH-hoz fordulás lehetőségéről.

#### 4.2.8.2. Személyes adat helyesbítése, zárolása vagy törlése iránti kérelem

Ha a Kereskedő a Vevő (fizető) helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 25 napon belül, írásban vagy a Vevő (fizető) hozzájárulása esetén elektronikus úton közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A kérelem elutasítása esetén a Kereskedő tájékoztatja a Vevőt (fizetőt) a bírósági jogorvoslat, továbbá a NAIH-hoz fordulás lehetőségéről.

Ha a személyes adat a valóságnak nem felel meg, és a valóságnak megfelelő személyes adat a Kereskedő rendelkezésére áll, a személyes adatot a Kereskedő helyesbíti.

A Kereskedő megjelöli az általa kezelt személyes adatot, ha a Vevő (fizető) vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.

#### 4.2.8.3. Tiltakozás személyes adat kezelése ellen

A Vevő (fizető) tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen,

- a) ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag a Kereskedőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy a Kereskedő, az adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve a kötelező adatkezelés esetét;
- b) ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; vagy
- c) törvényben meghatározott egyéb esetben.

A Kereskedő a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a Vevőt (fizetőt) írásban tájékoztatja. Ha a Kereskedő a Vevő (fizető) tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést – beleértve a további

adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással Vevő (fizető) személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Ha a Vevő (fizető) a Kereskedő döntésével nem ért egyet, illetve ha a Kereskedő a 15 napos határidőt elmulasztja, a Vevő (fizető) – a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül – bírósághoz fordulhat.

A Kereskedő a Vevő (fizető) adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat nem továbbítható az adatátvevő részére, ha a Kereskedő egyetértett a tiltakozással vagy bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

#### 4.2.8.4. Vevő (fizető) előzetes tájékoztatása

A Kereskedő a Vevőt (fizetőt) az adatkezelés megkezdése előtt egyértelműen és részletesen tájékoztatja az adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyről, az adatkezelés időtartamáról, arról, ha a Vevő (fizető) személyes adatait a Kereskedő az Infotv. 6. § (5) bekezdése alapján kezeli, illetve arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat. A tájékoztatás kiterjed a Vevő (fizető) adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is.

Ha a Vevők (fizetők) személyes tájékoztatása lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, a Kereskedő tájékoztatási kötelezettségének az alábbi információk nyilvánosságra hozatalával is eleget tehet:

- a) az adatgyűjtés ténye,
- b) az érintett Vevők (fizetők) köre,
- c) az adatgyűjtés célja,
- d) az adatkezelés időtartama,
- e) az adatok megismerésére jogosult lehetséges adatkezelők személye,
- f) az érintett Vevők (fizetők) adatkezeléssel kapcsolatos jogainak és jogorvoslati lehetőségeinek ismertetése, és
- g) ha az adatkezelés adatvédelmi nyilvántartásba vételének van helye, az adatkezelés nyilvántartási száma, kivéve az Infotv. 68. § (2) bekezdése szerinti esetet.

#### 4.2.8.5. Jogorvoslati jog

A Vevő (fizető) jogainak megsértése esetén a Kereskedővel mint adatkezelővel szemben a NAIH-hoz vagy a bírósághoz fordulhat. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – a Vevő (fizető) választása szerint – a Vevő (fizető) lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, a Kereskedő köteles bizonyítani.

Ha a bíróság a kérelemnek helyt ad, a Kereskedőt a tájékoztatás megadására, az adat helyesbítésére, zárolására, törlésére, az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés megsemmisítésére, a Vevő (fizető) tiltakozási jogának figyelembevételére kötelezi.

#### 4.2.8.6. Kártérítés, sérelemdíj

A Kereskedő a Vevő (fizető) adatainak jogellenes kezelésével, az Általános Adatvédelmi Rendeletben foglalt előírások megsértésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével okozott kárt köteles megtéríteni.

Ha a Kereskedő a Vevő (fizető) adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével a Vevő (fizető) személyiségi jogát megsérti, a Vevő (fizető) a Kereskedőtől sérelemdíjat követelhet.

A Vevővel (fizetővel) szemben a Kereskedő felel az adatfeldolgozó által okozott kárért, és a Kereskedő köteles megfizetni a Vevőnek (fizetőnek) az adatfeldolgozó által okozott személyiségi jogsértés esetén járó sérelemdíjat is. A Kereskedő mentesül az okozott kárért való felelősség és a sérelemdíj megfizetésének kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt vagy az érintett személyiségi jogának sérelmét az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

Nem kell megtéríteni a kárt és nem követelhető a sérelemdíj annyiban, ha a kár a károsult vagy a személyiségi jog megsértésével okozott jogsérelem a Vevő (fizető) szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

### 4.3. Titoktartási kötelezettség

A Felek titoktartási kötelezettsége minden egymásnak átadott üzleti titoknak, védett ismeretnek minősülő információra, valamint minden olyan információra, dokumentációra, adatra kiterjed, amelyeket a Felek írásban bizalmasnak minősítettek (bizalmas információ), vagy jogszabály annak minősít. A titoktartási kötelezettség a Szerződés megszűnését követően is fennáll, a kötelezettség hatályosságát a Szerződés bármilyen okból történő megszűnése nem érinti.

Eltérő rendelkezés hiányában a szerződéskötésre vonatkozó ajánlattal összefüggésben a másik Féllel és annak tevékenységével kapcsolatban bármilyen módon az egyik Fél tudomására jutott adat, tény, így különösen, de nem kizárólagosan az ajánlat léte és tartalma - annak teljes szövege, különösen az abban foglalt díjak összege - üzleti titoknak minősül.

A másik fél előzetes írásbeli hozzájárulás nélkül üzleti titkot, védett információt, bizalmas információt egyik fél sem adhat ki harmadik személy(ek) részére, nem tehet hozzáférhetővé. E rendelkezés nem vonatkozik a Kereskedő részére szerződés alapján jogi, pénzügyi-számviteli, biztosítási, illetve pénzügyi vagy kiegészítő pénzügyi szolgáltatást nyújtó harmadik fél részére adandó valamennyi, továbbá amennyiben a Kereskedő ajánlata biztosíték nyújtását írja elő, az azzal kapcsolatos megállapodások megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges információkra. Jelen korlátozás – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – nem vonatkozik továbbá olyan harmadik feleknek átadásra kerülő információkra, amely a Kereskedő kapcsolt vállalkozásának vagy tulajdonosi joggyakorlásának minősül.

A titoktartási kötelezettség az alábbi információkra nem terjed ki:

- a) amelyek a nyilvánosság számára rendelkezésre állnak, vagy amelyek a jövőben az információt kapó Fél hibáján kívül válnak nyilvánossá,
- b) amelyek bizonyíthatóan már az ajánlatadást megelőzően is ismertek voltak az információt kapó Fél számára,
- c) amelyek olyan harmadik fél által jutottak az információt kapó Fél tudomására, akit/amelyet nem köt titoktartási megállapodás azon Féllel szemben, akire/amelyre az információ vonatkozik,

- d) amelynek nyilvánosságra hozatalát vagy kiadását jogszabály teszi kötelezővé, vagy amelynek nyilvánosságra hozatalát vagy kiadását hatályos jogszabály alapján az arra jogosult szerv (bíróság, hatóság) elrendeli, a jogszabályban, szabályzatban, döntésben előírt mérték és kör tekintetében,
- e) amelyet a Fél írásbeli bizonyítékokkal igazolhatóan önállóan, a másik Félről függetlenül fejlesztett ki, hozott létre.

#### 4.4. A környezetvédelmi előírások és az előírást biztosító rendelkezések

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

Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. a működéséhez szükséges energia környezettudatos felhasználására törekszik, folyamatosan racionalizálva energiafelhasználását.

Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. környezetvédelmi tevékenységét vezérigazgatói utasításban kiadott Környezetvédelmi Szabályzat szabályozza.

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

#### 5.1. A földgáz-kereskedelmi tevékenység Kereskedő által biztosított minőségi jellemzői

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

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

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

Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. földgáz-kereskedelmi tevékenységére MSZ EN ISO 9001 szerinti, akkreditált tanúsító szervezet által tanúsított minőségirányítási rendszert működtet.

Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. számlát kiállító informatikai rendszere rendelkezik a Get. 100. § (1c) be-kezdés szerinti tanúsítással.

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

#### 5.2. A forgalmazott gáz minőségi előírásai

A Kereskedő által szolgáltatott földgáz minősége megfelel a Vhr. 66/A. § rendelkezéseire figyelemmel a Vhr. 11. számú melléklete előírásainak.



Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. a földgázt szagosítva adja át a felhasználóknak. A földgáz szagosítását a szállítási rendszerüzemeltető végzi a nagynyomású szállítóvezeték kijelölt pontjain. A szagosító anyag összetételét, a beadagolásra kerülő mennyiségeket a szállítási rendszerüzemeltető üzletszabályzata, a szagosítás megfelelőségének ellenőrzésére vonatkozó szabályokat a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

### 5.3. A gázminőség ellenőrzésének eljárásrendje

Az együttműködő földgázrendszerbe – amelynek részét képezi az elosztóvezeték-rendszer – betáplált földgáz minőségének mérését és ellenőrzését a szállítási rendszerüzemeltető végzi.

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

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

A bejelentett gázminőség reklamációt az NKM Földgázszolgáltató Zrt. a szállítási rendszerüzemeltetőhöz, illetve a földgáztermelőhöz továbbítja, és együttműködik azok kivizsgálásában.

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

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

**6.1.1.** A Vevő a földgázelosztónál annak üzletszabályzatában meghatározottak szerint jelentheti be új vagy megnövekedett kapacitás igényét. Az igény kielégítés feltételeinek Rendszerüzemeltetővel történő egyeztetésébe a Kereskedő a Vevő igénye szerinti mértékben kapcsolódik be.

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

Ha a felek megállapodása szerint a kapacitás (növelés) biztosításához szükséges eljárás lefolytatása a kereskedelmi ajánlat része, akkor a továbbiakban a Vevő és a Kereskedő közösen intézkednek az érintett Rendszerüzemeltetőnél a szükséges kapacitás növelés végrehajtására.

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

A Vevők a Kereskedővel földgáz-szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötési szándékukat személyesen, *az 1. számú mellékletben* megadott ügyfélszolgálati irodában jelezhetik, valamint Call Center elérhetőségeken, továbbá írásban kezdeményezhetik. A Kereskedő elérhetősége a [www.nemzetikozelem.hu](http://www.nemzetikozelem.hu) weboldalon is megtekinthető.

A szerződéskötés során a Kereskedő munkatársai ismertetik a Kereskedő által ajánlott szolgáltatást, és ezzel összefüggésben biztosítják a Vevők megfelelő tájékoztatását, valamint

rögzítik a szerződéskötési igényt. A Vevők a földgáz-kereskedelmi szerződés feltételeinek megismerését – és az esetleg szükséges további tájékoztatást – követően kezdeményezhetik

- a) a Kereskedő által rendelkezésére bocsátott mintaszerződés,
- b) a meghatalmazás, amelyben a Vevő felhatalmazza a Kereskedőt, hogy nevében a területileg illetékes földgázelosztónál, valamint a korábbi kereskedőnél vagy egyetemes szolgáltatónál eljárjon, valamint
- c) a szolgáltatás megrendeléséhez szükséges adatbekérő dokumentum

kitöltésével és aláírásával a szerződéskötést a Kereskedőnél.

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

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

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

- a) a Vevő ellátását biztosító szállítóvezetési gázátadó állomás,
- b) a földgáz átadás/átvételi pont és annak fő jellemzői (csatlakozási szerződés, tulajdoni határ, kapcsolódó hálózat),
- c) az előző gázévben mért felhasználási helyenkénti napi fogyasztási adatok ( $\text{m}^3/\text{nap}$ ),
- d) a szerződéses időszakban vételezni kívánt gázmennyiség ( $\text{em}^3/\text{év}$ ), és az ÜKSZ szerinti hosszú távú (10 éves) földgázigény ( $\text{em}^3/\text{év}$ ),
- e) az igényelt mennyiségből háztartási-kommunális célú felhasználásra tervezett mennyiség ( $\text{em}^3/\text{év}$ )
- f) az igényelt napi minimális és maximális mennyiség havi bontásban ( $\text{m}^3/\text{nap}$ ),
- g) maximális órai csúcsigény havi bontásban ( $\text{m}^3/\text{óra}$ ),
- h) tervezett karbantartás időpontja,
- i) vételezés rugalmasságára, megszakíthatóságára vonatkozó tájékoztatás.

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

A Vevő köteles megadni az alábbi **adatokat**:

### 1. Vevő adatai

- a) ha az igénybejelentő természetes személy: név, születési név, születési hely és idő, anyja neve, lakcím, tartózkodási hely címe vagy értesítési cím, telefonszáma, továbbá egyéni vállalkozó (e.v.) esetén adószám, nyilvántartási szám és – amennyiben ilyenrel rendelkezik – egyéni vállalkozói igazolvány szám
- b) ha az igénybejelentő nem természetes személy (gazdálkodó szervezet stb.): cégnév (elnevezés), adószám, nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám), székhely, értesítési cím, telefonszám

2. felhasználási hely adatai (cím, helyrajzi szám, használat jogcíme, mérési pont azonosító (POD))

3. elszámolási, fizetési mód.

Ha a Szerződésben a Vevő mellett fizető is szerepel, a fizető – attól függően, hogy természetes vagy nem természetes személy – fentiek szerinti adatai is megadandók.

Külföldi lakcímmel rendelkező Vevő, fizető esetében telefonos és elektronikus levelezési elérhetőség megadása is szükséges.

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

- a) természetes személy (Vevő, fizető, képviselő) esetén személyazonosságot igazoló okmány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány, egyéni vállalkozó (e.v.) esetén továbbá az adószámot, a nyilvántartási számot és – amennyiben ilyennel rendelkezik – az egyéni vállalkozói igazolvány számot igazoló okirat
- b) nem természetes személy esetén a Vevő, fizető bejegyzését (létezését) igazoló okirat (cégkivonat, bírósági bejegyzési okirat stb.) és cégjegyzési jogosultság igazolása céljából az eljáró/aláíró személy aláírási címpéldánya,
- c) meghatalmazott eljárása esetén szabályszerű meghatalmazás,
- d) felhasználóváltás esetén olyan nyilatkozat vagy jegyzőkönyv (pl. birtokbaadási jegyzőkönyv), amely – gázmérővel rendelkező felhasználási hely esetén – dokumentálja az új és a régi Vevő által, a gázmérő átadásakor rögzített mérőállás(oka)t és a mérőazonosító(ka)t,
- e) az ingatlan használatának jogcímét és szerződéskötési jogosultságát igazoló okirat, azzal hogy az okiratból az átíráshoz nem szükséges adatok (pl. ingatlan vételára) kitarthatók, így
  - i. amennyiben a Vevő a felhasználási hely tulajdonosa, a tulajdonosi minőséget igazoló okirat (30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat vagy az ingatlanra vonatkozó adás-vételi, ajándékozási szerződés, végrehajtási jegyzőkönyv, árverési jegyzőkönyv),
  - ii. a korábbi Vevő elhalálása esetén az elhalálozott Vevő halotti anyakönyvi kivonata és a hagyatékátadó végzés, hagyatékátadó végzés hiányában annak igazolása, hogy a Vevő az ingatlan használatára jogosult,  
A halotti anyakönyvi kivonat nem igazolja a tulajdonjogot, de azt a Kereskedő a hagyatékátadó végzés kibocsátásáig szükség szerint jogosult elfogadni.
  - iii. a korábbi Vevő jogutód nélküli megszűnése esetén az ezt igazoló hivatalos dokumentum,
  - iv. hasznélvezeti jog esetén 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat vagy a hasznélvezeti jogra vonatkozó okirat,
  - v. bérleti, lakásbérleti jog esetén a bérleti, lakásbérleti szerződés / bérlőváltás esetén bérleti szerződés, tovább – ha nem a tulajdonos adja bérbe az ingatlant – a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata,
  - vi. önkormányzati tulajdonú ingatlan esetében az önkormányzat kiutaló határozata vagy vagonkezelővel kötött lakásbérleti szerződés.
- f) ha az új Vevő nem a felhasználási hely tulajdonosa (a felhasználási helyet bérlőként vagy egyéb jogcímen használja), a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy a felhasználási hely tulajdonosa kapacitáslekötési jogát átadta az új Vevő részére.

A Kereskedő indokolt, az általánostól eltérő egyedi esetekben jogosult a benyújtandó adatok és dokumentumok körét a fentiekén túl meghatározni.

A Vevő abban az esetben is köteles a Szerződés megkötéséhez, módosításához szükséges adatokat, dokumentumokat a kereskedő rendelkezésére bocsátani, ha más felhasználási helyre vonatkozóan már rendelkezik a kereskedővel megkötött földgáz-kereskedelmi szerződéssel.

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

A bemutatott dokumentumokról a Kereskedő másolatot készíthet, amelyből a Vevő minden olyan személyes adatot törölhet vagy kitakarhat, amelynek kezelésére a Kereskedő nem jogosult. A dokumentumról készített másolat tekintetében a Vevő aláírásával igazolja, hogy az iraton szereplő adatai kezeléséhez hozzájárult. A másolatot a Kereskedő jogosult megőrizni, és a Vevővel szemben felmerülő esetleges jogvitában felhasználni.

Amennyiben ezen adatokat, iratokat a Vevő nem bocsátotta a Kereskedő rendelkezésére, a Vevőt értesíteni szükséges.

### **6.3. A földgáz-kereskedelmi szerződések sajátosságai**

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

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

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

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

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

**6.4.1.** Ha a Vevő a felhasználási helyről elköltözik vagy a szolgáltatás igénybevételével felhagy, köteles azt 15 napon belül bejelenteni a Kereskedőnek és – ha a Kereskedő az elosztóhálózat-használati szerződést nem kezeli összevontan – az érintett földgázelosztónak.

A Vevő személyében történő változás vagy a szolgáltatás igénybevételével történő felhagyás esetén a földgázelosztó köteles a csatlakozóvezeték, a fogyasztói vezeték és a fogyasztásmérő berendezés állapotának helyszíni ellenőrzésére, és az ellenőrzés eredményének – ideértve a mérőállást is – jegyzőkönyvben való rögzítésére. A jegyzőkönyv felek által aláírt egy-egy példányát a földgázelosztó köteles a korábbi és az új Vevő részére átadni vagy postán

megküldeni. Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó esetében a helyszíni ellenőrzés térítésmentes.

A Szerződés a Szerződésben meghatározott feltételek szerint módosítható vagy szüntethető meg. Ha a Vevő határozott időre szóló vagy Hűségidő vállalásával kötött Szerződéssel rendelkezik, a felhasználási helyről való elköltözés vagy a szolgáltatás igénybevételével való felhagyás esetén a Szerződés megszüntetésére a határozott idő vagy a Hűségidő lejártá előtt - a Szerződésben rögzített esetleges hátrányos következmények elkerülése érdekében - közös megegyezéssel is sor kerülhet.

A szolgáltatás igénybevételével való felhagyás esetén a felmondás hatályosulásának feltétele, hogy a Vevő a Kereskedővel szemben fennálló lejárt tartozásait teljes körűen rendezze. Ha fennálló lejárt tartozás miatt a Vevő felmondása nem lép hatályba, a Kereskedő erről a pontos ok(ok) megjelölésével írásban (a Vevővel történt ez irányú megállapodás esetén e-mailben) tájékoztatja a Vevőt, továbbá a lejárt tartozás rendezésére és a Kereskedő tartozás rendezéséről történő tájékoztatására a tájékoztató levél keltétől számított 15 napos határidő ad.

A Szerződés hatályos marad a nem szerződésszerű megszüntetés esetén is, és ennek megfelelően az új Vevővel történő szerződés megkötéséig, vagy a gázmérő helyszíni ellenőrzéséig / a gázmérő leszereléséig a korábbi Vevő felel a Szerződés szerinti díjak megfizetéséért, szerződésszegő magatartás esetén annak következményeiért. A korábbi Vevő mentesül a felelősség alól, ha a helyszíni ellenőrzés bejelentést követő husz (20) napon belül a felhasználási helyen vételező új Vevő magatartása miatt, írásbeli felszólítás ellenére nem hajtható végre. Ebben az esetben a bejelentés napjától az új Vevőt terheli a felelősség.

**6.4.2.** Az új Vevő a földgázelosztónál és a Kereskedőnél köteles 15 napon belül bejelenteni a változást. A felhasználóváltozás bejelentésének elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Kereskedő a 7.9.1.2. pont f) alpontjában foglaltak értelmében kötbér kiszabására jogosult. Az új Vevő a hatályos elosztóhálózat-használati szerződés esetén jogosult a rendszerhasználatra.

Amennyiben az új Vevő a Kereskedő által biztosított földgázellátást kívánja igénybe venni, a bejelentéssel egyidejűleg kezdeményezi a Szerződés megkötését vagy a meglévő Szerződése módosítását.

Amennyiben az új Vevő más földgázkereskedő által biztosított ellátást kíván igénybe venni, köteles erről a bejelentéssel egyidejűleg Kereskedő felé nyilatkozni, és a Kereskedő által biztosított földgázellátás igénybe vételével létrejött földgázellátási jogviszony megszüntetését kezdeményezni. Az így létrejött földgázellátási jogviszony – a felek eltérő megállapodása hiányában – 30 napos felmondási idővel, a kereskedőváltás szabályai szerint szüntethető meg. Ebben az esetben Kereskedő a felhasználóváltozástól a kereskedőváltásig terjedő időszakra a Basic tarifa vagy transzferár szerinti nyújtja az új Vevő részére a földgázellátást.

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

Az új Vevő Szerződés megkötéséhez (módosításához) köteles bemutatni a 6.2. pont szerinti okiratokat.

**6.4.4.** A Felek ez irányú megállapodása esetén a Felek személyében bekövetkezett változás szerződésmódosításnak (szerződésátruházás) minősül, kivéve, ha a változás általános jogutódlást, jogszabályban előírt tevékenységi szétválasztást vagy névváltozást jelent. A

változással érintett Fél ez utóbbi esetben is köteles legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított tizenöt (15) napon belül a másik Felet írásban értesíteni, melynek elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő károkért felel.

**6.4.5.** Ha a határozott időtartamra kötött Szerződés annak lejártát megelőzően a Szerződés szerinti felhasználási hely tekintetében úgy szűnik meg, hogy a Vevő további földgázellátását sem más földgázkereskedő, sem maga a Vevő nem biztosítja (Vevő a földgázellátásból a felhasználási hely tekintetében véglegesen kilép), akkor a Vevő köteles a számára lekötött kapacitás mértékéig az Eladó és/vagy a Rendszerüzemeltető felé helytállni a Szerződés szerint Vevő érdekében, képviselőiben és felhatalmazása alapján a Kereskedő által megkötött rendszerhasználati szerződésekből eredő, jogszabályon alapuló fizetési kötelezettségeikért.

## 7. Általános szerződési feltételek

### 7.1. A Szerződések általános hatálya

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

### 7.2. A felek jogai és kötelezettségei

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

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

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

Ráutaló magatartással a Szerződés akkor jön létre a Felek között, ha a Kereskedő ajánlati kötöttséggel megtett ajánlatára Vevő az ajánlatban meghatározott időtartamon belül nem nyilatkozik, és

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

A Kereskedő az 500 m<sup>3</sup>/óra feletti kapacitáslekötéssel rendelkező Vevőkkel elsősorban egyedi szerződést köt.

A Kereskedő az egyetemes szolgáltatásra jogosultak, a 20 m<sup>3</sup>/óra feletti, de 100 m<sup>3</sup>/órát meg nem haladó vásárolt kapacitással rendelkező Vevők, valamint a 101 és 500 m<sup>3</sup>/óra közötti kapacitáslekötéssel rendelkező Vevők vonatkozásában elsősorban általános szerződési feltételek alkalmazásával köt szerződést. A Kereskedő által a különböző felhasználói

szegmensekre alkalmazott általános szerződési feltételek a Kereskedő honlapján mindenkor elérhetőek és letölthetőek.

A Kereskedő által az egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználókkal kötött szerződések általános tartalmi elemeit a 3. számú melléklet tartalmazza. Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókkal kötendő Szerződések egyedi és általános szerződési feltételeit a 4. számú melléklet tartalmazza.

### 7.2.1. Földgáz-kereskedelmi szerződés

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

- a) teljes igény szerinti ellátás,
- b) ütemezés szerinti ellátás,
- c) egyéb szolgáltatási formák.

#### 7.2.1.1. Teljes igény szerinti ellátás

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

Teljes ellátásra vonatkozó szerződés esetén a Vevő kizárólag a Kereskedőtől szerzi be teljes földgázszükségletét. A teljes ellátási formában kiszolgált, 100 m<sup>3</sup>/óra feletti kapacitáslekötéssel rendelkező Vevő napi fogyasztási igénybejelentést ad a Kereskedőnek.

#### 7.2.1.2. Ütemezés szerinti ellátás

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

#### 7.2.1.3. Egyéb lehetőségek

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

### 7.2.2. Hűségidő

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

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

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

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

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

**7.2.4.** Kereskedő jogosult a jelen Üzletszabályzatot, az általános szerződési feltételeket és a tarifákat egyoldalúan módosítani.

A jelen Üzletszabályzat, az általános szerződési feltételek egyoldalú módosításáról a Kereskedő a Vevőket előzetesen írásban értesíti. Amennyiben a módosított Üzletszabályzat vagy általános szerződési feltételek a Vevő jogát vagy jogos érdekét sértik, a Vevő a módosítás hatálybalépésétől számított 30 napon belül jogosult a Szerződést a következő gázhónap végére felmondani. Ha a Kereskedő a Vevő előzetes felmondását a megadott 30 napos határidőben nem kapja meg, a határidő leteltét követően kibocsátott első számla kifizetését úgy kell tekinteni, hogy a Vevő a módosítását kifejezetten elfogadta.

A fentiekben leírtak a tarifaváltoztatásra nem vonatkoznak, a tarifák egyoldalú módosítása esetén irányadó szabályokat a 7.5.2. pont tartalmazza.

**7.2.5.** A felhasználási hely vásárolt kapacitásának mértékéről kizárólag a felhasználási hely tulajdonosa rendelkezhet. A felhasználási hely tulajdonosa a felhasználási helyet bérlőnek vagy egyéb jogcímen használónak a felhasználási helyre vonatkozó kapacitáslekötési jogát átadhatja, amennyiben nincs lejárt számlatartozása a Kereskedő vagy a Rendszerüzemeltető felé. A felhasználási hely tulajdonosának a kapacitáslekötési jog átadásáról és annak mértékéről írásban nyilatkoznia kell a Kereskedő vagy a területileg illetékes Rendszerüzemeltető felé. Írásbeli nyilatkozat hiányában a felhasználási hely új használójának ellátására Szerződés nem köthető.

Ha a jogszerű használó rendszerhez való hozzáférése szerződésszegés folytán felfüggesztésre kerül, 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, rendezzi a jogosulttal szemben a lejárt számlatartozásokat.

A felhasználási hely tulajdonosa akkor rendelkezhet ismételten az érintett felhasználási hely kapacitásának lekötési jogával, ha a fentiekben meghatározott jogcím megszűnt, vagy a felek írásban megállapodtak a kapacitáslekötési jog visszaszármaztatásáról, és e megállapodás a Kereskedőnek és az érintett Rendszerüzemeltetőnek bemutatásra került, és a felhasználási helyre vonatkozóan nincs lejárt számlatartozás a Kereskedővel vagy a Rendszerüzemeltetővel szemben.

Ha a kapacitáslekötési jog a felhasználási hely tulajdonosához visszakerül, és e kapacitások szerződéssel is lekötöttek, a felhasználási hely tulajdonosa köteles a rendszerhasználati vagy földgáz-kereskedelmi szerződésekben a korábbi jogosult helyébe lépni.

A kapacitáslekötéssel kapcsolatos további kötelezettségeket és jogokat a 7.3. pont tartalmazza.



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

A teljes körű földgázellátás megvalósítása érdekében a Vevő a Szerződés megkötésével, a Szerződés időtartamára, saját fogyasztása mértékéig átengedi az együttműködő földgázrendszeren lekötött kapacitás feletti rendelkezési jogát az NKM Földgázszolgáltató Zrt. részére. Kapacitáslekötési jog átadása nélkül a szolgáltatás nyújtás nem kezdhető meg.

Az átengedett kapacitáslekötési jog a Szerződés megszűnése esetén jogszabály erejénél fogva visszaszáll Vevőre, ezért az NKM Földgázszolgáltató Zrt. kötelezettséget vállal arra, hogy az átengedett kapacitás visszaadása iránt a szükséges intézkedéseket megteszi.

A Vevő kereskedőváltása esetén a Vevő ellátásához szükséges rendszerhasználati kapacitások meghatározása, valamint a kereskedőváltás kapcsán érintett kereskedelmi engedélyesek közötti kapacitás átadás a Get. 31/B-31/C. §-ában, a Vhr. 26/B. §-ában, valamint az ÜKSZ vonatkozó fejezetében (Kereskedő váltás szabályai) rögzített eljárásrend szerint történik, az ÜKSZ vonatkozó pontja szerint a földgázelosztó által meghatározott és nyilvántartott kapacitásoknak megfelelően.

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

Az Üzletszabályzat 7.2. pontjában foglaltak alapján a Kereskedő az 500 m<sup>3</sup>/óra feletti kapacitáslekötéssel rendelkező Vevőkkel elsősorban egyedi szerződést köt, egyéb Vevő esetében pedig akkor, ha a Vevőnek az általánostól eltérő, egyedi igénye merül fel, illetve az általánostól eltérő szolgáltatási feltételekkel kívánja a Kereskedő által biztosított földgázellátást igénybe venni (pl. közbeszerzési eljárások, felhasználói közösségek beszerzései).

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

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

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

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

#### **7.5.1. Áralkalmazási feltételek, árak meghatározása**

A Kereskedő egyedi árakat vagy előre meghatározott szerződési feltételekhez kötött tarifákat (ideértve a Basic tarifacsomagot és a transzferát is) alkalmaz.

Az egyedi árak a Vevővel kötött egyedi szerződésben, közös megegyezéssel kerülnek megállapításra.

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

A Kereskedő által meghatározott kedvezményes tarifacsomagok kizárólag Hűségidő vállalása vagy határozott idejű Szerződés esetén vehetők igénybe.

A mindenkori Basic tarifacsomagot és transzferárat a Kereskedő határozza meg, amelyet honlapján hirdetményi formában nyilvánosságra hoz. A hirdetményben meghatározott mindenkori Basic tarifacsomag és transzferár a Kereskedő által alkalmazott általános szerződési feltételek elválaszthatatlan részét képezi. A Felek közötti elszámolás a mindenkori meghirdetett Basic tarifacsomag és/vagy transzferár szerint történik. A mindenkori Basic tarifacsomagra és transzferárra vonatkozó hirdetményeket Kereskedő a honlapján öt (5) évre visszamenőlegesen elérhetővé teszi.

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

#### **7.5.2. Árak megváltoztatásának feltételei, árváltozás esetén alkalmazandó eljárás**

Kereskedő a Basic tarifacsomag és a transzferár egyoldalú módosítására bármikor jogosult azzal, hogy a módosításról a Vevőket a honlapon megjelentetett hirdetmény keretében előzetesen értesíteni kell.

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

Ha a tarifa módosítás a Vevő számára kedvező (árcsökkenés), a Vevő a Szerződést nem jogosult e pontra hivatkozással felmondani.

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

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

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

Földgázellátási zavar esetén az együttműködő földgázrendszeren vagy annak egy részén a hidraulikai egyensúly fenntarthatása, helyreállíthatása érdekében a Vevők gázfogyasztásának csökkentése vagy megszüntetése korlátozási kategóriák alapján történik. A korlátozási kategóriába sorolás jogszabályi előírások alapján történik, az adott felhasználási hely korlátozási besorolását a Szerződés tartalmazza. Vevő a Szerződés aláírásával kijelenti, hogy tudomással bír a korlátozási besorolás hatályos szabályozásáról, az az alapján őt terhelő kötelezettségekről, annak eljárási szabályairól. A Vevő nem korlátozható korlátozási kategóriába való besorolása a Vevő cégszerűen aláírt nyilatkozata alapján történhet.

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

## **7.7. A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények, választható pénzügyi garanciák részletes bemutatása egyetemes szolgáltatásra nem jogosult Vevők esetében**

### **7.7.1. A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények**

A Vevővel szemben támasztott alapkövetelmény, hogy teljes körűen teljesítse a Szerződés alapján rá háruló kötelezettségeket, együttműködjön a Kereskedővel a Szerződés teljesítése során, továbbá közöljön minden olyan adatot, adatváltozást és egyéb információt a Kereskedővel, ami a felek közötti szerződéses viszony fenntartásához, teljesítéséhez szükséges. Ennek érdekében a Kereskedő a Vevőktől a jogszabályok, az Üzletszabályzat és az általános szerződési feltételek előírásainak pontos betartásán, a megkötött Szerződés maradéktalan végrehajtásán túlmenően – kölcsönösségi alapon – a jóhiszeműség, a tisztesség követelményének, valamint a kölcsönös együttműködés polgári jogi alapelveinek figyelembevételét várja el.

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

### **7.7.2. A választható pénzügyi garanciák részletes bemutatása**

A Kereskedő jogosult a Vevőtől – ide nem értve az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókat – a Szerződésben foglalt szolgáltatás biztosítása érdekében akár a Szerződés megkötését megelőzően, akár – függetlenül attól, hogy a Szerződés kötést megelőzően biztosíték nyújtására sor került vagy sem – a Szerződés teljesítése során, különösen az alább megjelölt esetekben pénzügyi biztosítékot kérni, ha annak feltételei fennállnak.

Ha a Vevő

- a) a számlafizetés határidejét két egymást követő alkalommal 15 naptári napot meghaladó késedelembe esik, vagy
- b) pénzügyi helyzetében negatív változás áll be, így
  - i. saját tőkéje a jegyzett tőkéje alá csökken,
  - ii. az előző számviteli beszámolójáról szóló könyvvizsgálói záradék nem teljes, korlátozást vagy figyelemfelhívást tartalmaz,
  - iii. likviditási, vagyoni helyzete, pénzügyi mutatói romlanak,
  - iv. felszámolási, végelszámolási, csődeljárási vagy törlési eljárás alá kerül, vagy
  - v. egyéb óvatossági intő körülmény fennálló esetében,

akkor a Kereskedő jogosult a Vevőtől pénzügyi biztosítékot kérni. A Vevő a pénzügyi biztosíték kérésére irányuló írásbeli felszólításban meghatározott naptári napig köteles rendelkezésre bocsátani az igényelt biztosítékot a Kereskedő által megadott mértékben. Ha a Vevő a Kereskedő felszólításában megjelölt határidőig nem nyújtja az igényelt biztosítékot, a Kereskedő mentesül a Szerződésben foglalt szerződéses kötelezettségei teljesítése alól, és jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani.

### 7.7.2.1. Pénzügyi biztosítékok

Kereskedő a pénzügyi biztosíték összegének meghatározása során hetvenöt (75) nap és a Szerződésben meghatározott, pénzügyi teljesítésre rendelkezésre álló időtartam átlagfogyasztását vesz alapul a következők szerint:

- a) egyedi ajánlat esetében az éves fogyasztáshoz viszonyított legnagyobb felhasználási mennyiség.
- b) tarifás ajánlat esetén az átlag napi fogyasztást
  - i. fűtés esetében 18,62 százalékkal korrigálva,
  - ii. egyéb esetében 13 százalékkal korrigálva.

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

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

#### 1. Minősített bank által kiadott

- a) *fizetési garancia*, amely feltétel nélküli; visszavonhatatlan; át nem ruházható; újratöltődő, a Kereskedő első felhívására, alapjogviszony vizsgálata nélkül és a Vevő minden további észrevétele nélkül, a lehívási értesítő kézhezvételtől számított öt (5) banki munkanapon belül fizetést teljesítő;
- b) *banki letét*, amelyet a Kereskedő, a Vevő és a bank között létrejött háromoldalú szerződés alapján a Kereskedő kizárólag a pénzügyi biztosítékként használhat fel a szerződésben meghatározott időpontig; és amelyet a bank a Kereskedő első felhívására, alapjogviszony vizsgálata nélkül és a Vevő minden további észrevétele nélkül, a lehívási értesítő kézhezvételtől számított öt (5) banki munkanapon belül átutal Kereskedő által megjelölt bankszámlaszámra.

#### 2. Egyéb biztosíték, úgy mint

- a) Vevő által fizetett *óvadék*, amelyet a Szerződés hatálybalépését megelőző 5. banki munkanapig kell a Kereskedő által megadott elkülönített bankszámla számra utalni,
- b) a Vevő *anyavállalata által kibocsátott készfizető kezesség*, amelyben visszavonhatatlanul vállalja, hogy leányvállalata nem fizetése estén a Kereskedő első fizetési értesítésére, annak kézhezvételétől számított öt (5) banki munkanapon belül megfizeti a Vevő lejárt tartozását, továbbá hogy a készfizető kezesség kizárólag a Kereskedő hozzájárulásával kerülhet átruházásra,
- c) *anyavállalati garancia* (Vevő anyavállalata által kibocsátott támogató levél), amelyben a Vevőért visszavonhatatlan készfizető kezességet vállal a Kereskedő felé fennálló kötelezettségek teljesítésére,
- d) *szerződéses limit*.

Kereskedő fenntartja a jogát, hogy amennyiben a Vevő fizetési készségében több mint három (3) számlázási ciklust érintő változás áll be, a Vevő biztosítéki besorolását megváltoztathatja. A Vevő a biztosítékot tizenöt (15) naptári napon belül köteles ennek megfelelően lecserélni.

### **7.7.2.2. A pénzügyi biztosíték rendelkezésre állásának tartási időtartama**

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

### **7.7.2.3. Felhasználási jogosultság**

A Kereskedő a pénzügyi biztosítékot akkor jogosult felhasználni, ha a Vevő a szolgáltatás kiszámlázott és esedékessé vált ellenértékét, vagy a Szerződés alapján keletkező esedékessé vált egyéb fizetési kötelezettségét (kötbér, kártérítés, késedelmi kamat stb.) a fizetési határidő leteltét követő első fizetési értesítés ellenére, annak kézhezvételétől számított öt (5) naptári napon belül nem fizeti meg. Az esetleges számlakifogásnak nincs halasztó hatálya, a pénzügyi biztosíték felhasználására vonatkozó jogosultságot nem érinti.

### **7.7.2.4. „Feltöltés”**

A Vevőnek a pénzügyi biztosíték felhasználását követő öt (5) munkanapon belül fel kell töltenie a biztosítéki összeget az eredetileg meghatározott szintre.

Ha biztosíték jellege a feltöltést nem teszi lehetővé, akkor a Vevő öt (5) munkanapon legalább az érvényesített, lehívott biztosítéknak megfelelő, azzal legalább egyenértékű biztosítékot köteles a Kereskedő rendelkezésére bocsátani.

### **7.7.2.5. Biztosítékot nyújtó pénzintézet minősítése**

A bankgarancia lehet bármely, legalább ötven (50) milliárd forint mérlegfőösszeggel rendelkező, nemzetközi hitelminősítő (Moody's, S&P, Fitch) által publikált legalább Ba3 és/vagy BB- besorolású, Magyarországon, az Európai Unió más tagállamában vagy az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más államban letelepedett pénzintézet által kiadott fizetési garancia, amely feltétel nélküli, visszavonhatatlan, a kereskedő első felhívására alapjogviszony vizsgálata nélkül és a kereskedő minden további észrevétele nélkül, a lehívási értesítő kézhezvételétől számított öt (5) banki munkanapon belül fizetést teljesítő, át nem ruházható. A Kereskedő a magyar jog hatálya alatt kibocsátott, magyar nyelvű pénzügyi biztosítékot fogad el. A Kereskedő fenntartja magának a jogot, hogy a pénzügyi körülmények változásának megfelelően a banki minősítési kritériumait az adott körülményeknek megfelelően megváltoztathassa.

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

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

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

A Kereskedő a Vevő földgázfelhasználását a Szerződésben rögzített feltételek szerint, a Rendszerüzemeltető által rendelkezésre bocsátott mérőállások alapján határozza meg, és számolja el.

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

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

#### **7.8.2.1. Elszámolási mérés**

A szolgáltatott földgáz mérése bevizsgál, hiteles mérőeszközzel, illetve – adott esetben - azok tartozékaival (távadó stb.) történik. A lekötött, forgalmazott és elfogyasztott földgáz mennyiség és teljesítmény mérése, illetve meghatározása során a Rendszerüzemeltetők a Get., a Vhr. és az ÜKSZ vonatkozó rendelkezései szerint járnak el. A mérési adatokat a Rendszerüzemeltetők biztosítják a Kereskedő részére.

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

#### 7.8.2.1.1. Távleolvasás esetén

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

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

- a) A kiolvasás a naptári hónap első öt (5) munkanapján esedékes, aminek a pontos időpontjában felek megállapodnak.
- b) A mérő leolvasásról jegyzőkönyv készül. A jegyzőkönyvnek legalább a következő adatokat kell tartalmazni:
  - a mérő azonosító adatai,
  - a leolvasás időpontja és módja (távleolvasás, helyszíni leolvasás),
  - a mérőn leolvasott üzemi paraméterek és korrekciós jellemzők,
  - az üzemi mérő és a korrektor mennyiségi adatait (mérőállások),
  - a mérő leolvasást aláíró személyek olvasható neve és aláírása.
- c) A Vevő írásban hatalmazza fel a mérő leolvasási jegyzőkönyv aláírására jogosult személyt. A felhatalmazás egy példányát előzetesen megküldi a Kereskedőnek, aki erről tájékoztatja a területileg illetékes Rendszerüzemeltetőt.
- d) Ha a Vevő bármilyen okból nem írja alá a jegyzőkönyvet, akkor a Kereskedő megbízottja ezt a tényt a jegyzőkönyvben rögzíti.
- e) A Vevő képviselője a jegyzőkönyvön kifogást emelhet a leolvasott mennyiséggel vagy az üzemi paraméterekkel kapcsolatban. A kifogás kivizsgálása érdekében a Kereskedő - a Rendszerüzemeltető által rendelkezésre bocsátott jegyzőkönyv alapján - három (3) munkanapon belül intézkedik. A Felek a vitatott adatokat nyolc (8) napon belül megvizsgálják, és az eredmények alapján döntenek.
- f) A Vevőt a jegyzőkönyvi kifogás nem jogosítja fel a számla ellenértékének visszatartására.
- g) A vitatott adatokról lefolytatott egyeztetés lezárása után a Kereskedő – szükség szerint – számlahelyesbítést bocsát ki, amely az eredeti számlával együtt a végleges elszámolást jelenti.
- h) A mérés és elszámolás során alkalmazott számítási eljárást a 2. sz. *melléklet* tartalmazza.

A Vevő az elszámolási mérőrendszer dokumentációjába, valamint az elszámolás alapját képező mennyiségi/minőségi paraméterek dokumentumaiba bármikor betekinthez, azokból

másolatot kérhet. A szükséges dokumentációt a Kereskedő köteles a Rendszerüzemeltetőtől beszerezni, és betekintésre Vevő rendelkezésére bocsátani.

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

**7.8.2.1.2.** 20 m<sup>3</sup>/óra vagy az alatti névleges összteljesítményű fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező felhasználási hely esetén a mérő leolvasása – a földgázelosztóval kötött, eltérő megállapodás hiányában – évente egyszer történik.

#### **7.8.2.2. Elszámolási időszak, az elszámolás rendje**

A Szerződésben foglalt megállapodásnak megfelelően történik a fogyasztás elszámolása

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

Fix díjak (teljesítmény díj, alapidj, kapacitásdíj stb.) elszámolása havonta egy alkalommal történik.

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

Az évente egyszeri elszámolás esetén a Kereskedő jogosult két elszámolási (éves mérőleolvasási) időpont között részszámlák kibocsátására. A részszámlában elszámolt mennyiség meghatározása a jelen *Üzletszabályzat* 4. számú *mellékletét* képező általános szerződési feltételekben meghatározottak alapján történik.

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

Ha a földgázelosztó a fogyasztásmérő berendezés leolvasását a Get. 100. § (1a) bekezdése szerinti másodikkal sem tudja elvégezni, és az ismételt leolvasásra vonatkozó időpont-egyeztetés eredménytelen, a fogyasztásmennyiséget a földgázelosztó köteles becsléssel megállapítani, és a becsléssel megállapított mérőállást az NKM Földgázszolgáltató Zrt. részére három (3) napon belül megküldeni. Ha a becslést követően valós mérőállás áll rendelkezésre, a Kereskedő a tényleges fogyasztásmennyiséget a két ismert mérőállás közötti időszakra a 2. számú *mellékletben* meghatározott módon osztja fel, és a következő elszámolási időszak végén kiállított elszámoló számlában számolja el.

#### **7.8.2.3. A fizetés rendje**

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

- a) átutalás, bankkártyás fizetés esetén a számlán feltüntetett fizetési határidő lejártáig, vagy
- b) a pénzügyet által történő benyújtáskor megfizetni.

A fizetés akkor minősül teljesítettnek, amikor a pénzügyösszeg a Kereskedő bankszámláján jóváírásra kerül. Nem tekinthető teljesítésnek a Kereskedő bankszámlájára azonosíthatatlanul

átutalt pénzösszeg. Az átutalást kezdeményező köteles kellő gondossággal eljárni, és a pénz rendeltetésének azonosításhoz szükséges információkat feltüntetni. Ez esetben a Vevőt (fizetőt) terheli a felelősség a nemfizetésből adódó jogkövetkezményekért.

A Vevő (fizető) felelőssége, hogy a pénzügyi teljesítéshez szükséges időintervallumot a fizetés módjától függően figyelembe vegye, illetve átutalás esetén a beazonosításához szükséges adatokat megadja.

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

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

Ha a szolgáltatást a Szerződés alapján többen veszik igénybe (több Vevő van), az érintett Vevők egyetemlegesen felelnek a szolgáltatás ellenértékének megfizetéséért.

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

A Vevő jogosult a számlát megkifogásolni. A számlakifogást, illetve a fogyasztásmérő berendezés hibája miatti reklamációt, a hibás mérés esetén az elszámolás ellen benyújtott panaszt, illetve a gázparaméterek miatti minőségi reklamációt a Kereskedő vagy megbízottja a reklamáció, illetve a panasz kézhezvételétől számított legrövidebb időn, de legkésőbb 15 napon belül elbírálja.

A helyesbítés iránti bejelentésnek a számla kiegyenlítésére halasztó hatálya nincs.

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

Ha a Kereskedő a Vevő reklamációját, panaszát elutasítja, az ellen a Vevő jogosult a 3.1.2. pontban meghatározott esetben a fogyasztóvédelmi hatóságnál, egyéb esetben a Hivatalnál panaszt tenni, a 3.1.3. pontban meghatározott esetben békéltető testülethez fordulni vagy peres eljárást kezdeményezni.

## 7.9. Szerződésszegésre és szabálytalan vételezésre vonatkozó szabályok és eljárásrend

### 7.9.1. A szerződésszegés és szabálytalan vételezés esetei

#### 7.9.1.1. A Kereskedő szerződésszegésének minősül különösen, ha

- a) a földgázellátást a Szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg

*Jogkövetkezménye: kártérítés fizetése a Kereskedő részéről,  
a Szerződés rendkívüli felmondása a Vevő részéről*

- b) az általa értékesített földgáz jellemzői nem felelnek meg a Szerződésben, a műszaki előírásban vagy a szabványban előírtaknak

*Jogkövetkezménye: kötbér fizetése a Kereskedő részéről, mértéke a kötbéralap 10%-a,  
a Szerződés rendkívüli felmondása a Vevő részéről*

- c) a földgázellátást nem a Szerződésben meghatározott módon biztosítja

*Jogkövetkezménye: kártérítés fizetése a Kereskedő részéről*



- d) a földgázellátás minőségi és szolgáltatási színvonala a működési engedélyben, a MEKH határozatában vagy az Üzletszabályzatban előírtaknak nem felel meg

*Jogkövetkezménye: kötbér fizetése a Kereskedő részéről a MEKH határozata szerint, kártérítés fizetése a Kereskedő részéről*

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

*Jogkövetkezménye: kötbér fizetése a Kereskedő részéről a MEKH határozata szerint, kártérítés fizetése a Kereskedő részéről*

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

*Jogkövetkezménye: kötbér fizetése a Kereskedő részéről, mértéke a kötbéralap 25%-a*

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

*Jogkövetkezménye: kötbér fizetése a Kereskedő részéről a MEKH határozata szerint, kártérítés fizetése a Kereskedő részéről  
a Szerződés rendkívüli felmondása a Vevő részéről*

- h) a Szerződésben rögzített adatszolgáltatási kötelezettségeinek nem vagy késedelmesen tesz eleget

*Jogkövetkezménye: kártérítés fizetése a Kereskedő részéről*

- i) a fentiekén kívül a Szerződésben, az Üzletszabályzatban vagy jogszabályban foglalt kötelezettségét egyéb módon megsérti

*Jogkövetkezménye: kártérítés fizetése a Kereskedő részéről*

#### **7.9.1.2. A Vevő szerződésszegésének minősül különösen, ha**

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

*Jogkövetkezménye: késedelmi kamat fizetése a Vevő részéről,  
vállalkozások, szerződő hatóságok esetén a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény alapján behajtási költségátalány fizetése a Vevő részéről,  
költségek áthárítása a Kereskedő részéről,  
egyetemes szolgáltatásra jogosultakat kivéve pénzügyi biztosíték nyújtása a Vevő részéről,  
a Vevő földgázvételezésből történő kizárása,  
a Szerződés rendkívüli felmondása a Kereskedő részéről*

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

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

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

*Jogkövetkezménye:* kártérítés fizetése a Vevő részéről, amely magában foglalja a Kereskedőt terhelő kötbér, pótdíjak és többletköltségek Vevőre számított részének megfizetését, a Vevő földgázvételezésből történő kizárása

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

*Jogkövetkezménye:* kötbér fizetése a Vevő részéről, mértéke a kötbéralap 25%-a,

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

*Jogkövetkezménye:* kötbér fizetése a Vevő részéről, mértéke a kötbéralap 25%-a

- f) a Szerződés kötelező tartalmi elemét vagy számlázáshoz szükséges adat (szerződő fél neve, lakhelye/székhelye, értesítési címe, nyilvántartási száma (pl. cégjegyzékszám), adószáma, korlátozási kategória) változásának, bejelentésére vagy felhasználóváltozás-bejelentésére vonatkozó kötelezettségének nem vagy késedelmesen tesz eleget

*Jogkövetkezménye:* kötbér fizetése a Vevő részéről, mértéke a Szerződéssel érintett felhasználási hely összmérőteljesítménye alapján, az alábbiak szerint

- i. 20 m<sup>3</sup>/óra alatt 5000 Ft
- ii. 20-100 m<sup>3</sup>/óra esetén 10.000 Ft
- iii. 100 m<sup>3</sup>/óra felett 30.000 Ft

- g) elszámolás alapját képező szerződéses adat (igényelt földgázmennyiség, lekötött kapacitás, vásárolt kapacitás, gázmérő névleges teljesítménye stb.) változásának bejelentésére vonatkozó kötelezettségének nem vagy késedelmesen tesz eleget

*Jogkövetkezménye:* kötbér fizetése a Vevő részéről, mértéke a Szerződéssel érintett felhasználási hely összmérőteljesítménye alapján, az alábbiak szerint

- i. 20 m<sup>3</sup>/óra alatt 5000 Ft
- ii. 20-100 m<sup>3</sup>/óra esetén 10.000 Ft
- iii. 100 m<sup>3</sup>/óra felett 30.000 Ft

*kártérítés fizetése a Vevő részéről*

- h) a Vevő fogyasztási igénybejelentési hibát követ el

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

- i) a Kereskedő pénzügyi biztosíték nyújtására irányuló felszólításában megjelölt határidőig nem nyújtja az igényelt biztosítékot

*Jogkövetkezménye:* a Szerződés teljesítésének megtagadása a Kereskedő részéről a Szerződés rendkívüli felmondása a Kereskedő részéről

- j) a fentiekén kívül a Szerződésben, az Üzletszabályzatban vagy jogszabályban foglalt kötelezettségét egyéb módon megsérti

*Jogkövetkezménye:* kártérítés fizetése a Vevő részéről

### 7.9.1.3. Szabálytalan vételezés

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

- a) a fogyasztásmérő berendezésen vagy a mérési rendszeren elhelyezett nyomóbélyegzővel lezárt zárópecsét vagy egyéb jogi zár (a továbbiakban együtt: plomba) sérülését a Kereskedőnek vagy a Rendszerüzemeltetőnek a sérülés észlelését követő kettő (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 (szállítóvezeték, elosztóvezeték vagy csatlakozóvezeték) 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 e magtartások valamelyikével méretlenül vételez,
- g) a fogyasztásmérő berendezés nélküli fogyasztás feltételeit megszegi.

## 7.9.2. Szankciók és jogkövetkezmények

A Szerződés megszegésének jogkövetkezményeit a 7.9.1. pont tartalmazza.

### 7.9.2.1. Kötbér, kártérítés

**7.9.2.1.1.** A 7.9.1. pontban fel nem sorolt szerződésszegés esetén felek a jogszabályok szerinti jogkövetkezményeket, beleértve igazolt káruk megtérítését követelhetik a szerződésszegő féltől.

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

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

A teljesítés jogszerű megtagadása, valamint előzetesen egyeztetett tervszerű karbantartás és vis maior esetében kötbérfizetési kötelezettség nem keletkezik. (Az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés kezdő időpontjáról, várható időtartamáról, valamint a szükséges biztonsági intézkedésekről a Rendszerüzemeltető – az üzletszabályzatában rögzített módon – értesíti a felhasználókat.) Ilyen esetben az ezel érintett földgázmennyiséggel a Szerződésben az adott időszakra meghatározott földgázmennyiséget csökkenteni kell. Ugyancsak csökkenteni kell a Szerződésben az adott időszakra meghatározott földgázmennyiséget a minőségi hiba miatt elutasított földgázmennyiséggel.

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

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

**7.9.2.1.3.** A Felek a Szerződés megszegésével egymásnak okozott igazolt károkat a Ptk. szabályai szerint tartoznak megfizetni. A károkozó a kártérítési felelősség alól mentesül, ha bizonyítja, hogy magatartása nem volt felróható. Kártérítés alatt a harmadik személyeknek okozott károkat is érteni kell. A felek a szerződésszegéssel okozott károk megtérítését akkor is követelhetik, ha kötbérigényüket nem érvényesítették, vagy jogosultak a kötbért meghaladó károk megtérítésére.

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

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

#### **7.9.2.2. A teljesítés jogszerű megtagadása (kizárás, kikapcsolás)**

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

**7.9.2.2.2.** A Rendszerüzemeltető önállóan is jogosult a szolgáltatás folytatásának felfüggesztésére az alábbi esetekben:

- a) a Vevő a csatlakozóvezeték, a felhasználói berendezést az életre, a testi épségre, az egészségre vagy a vagyonszükségletre veszélyes módon használja,
- b) a Vevő a nyomás alatti szállító- és elosztóvezeték vagy a csatlakozóvezeték megbontja, továbbá, amennyiben a Vevő vagy a megbízásából eljáró, gázszelvénynek nem minősülő személy a fogyasztói vezeték megbontja,
- c) a Vevő a csatlakozási vagy az elosztóhálózat-használati szerződésben megállapított lényeges kötelezettségének a Rendszerüzemeltető írásbeli felszólítása ellenére nem tett eleget, különösen, ha
  - ca) a nyomásszabályozó vagy a fogyasztásmérő berendezés működését befolyásolja,
  - cb) a nyomásszabályozó vagy a fogyasztásmérő berendezés ellenőrzését, illetve a fogyasztásmérő berendezés leolvasását a Rendszerüzemeltető vagy megbízottja részére nem teszi lehetővé,
  - cc) a szerződésben meghatározott felhasználási helyen kívüli területre vezet át földgázt,
  - cd) a fogyasztáskorlátozási, illetve megszakítható Vevő esetén a megszakítási rendelkezéseknek nem tett eleget,
- d) a Vevő a fogyasztásmérő berendezést szándékosan vagy gondatlanul megrongálja, a fogyasztásmérő berendezésen vagy annak ki- és belépő pontján, a kerülővezeték elzáróján vagy a csatlakozóvezeték egyéb pontjain elhelyezett plombát eltávolítja, illetve ezek sérülését, hiányát a Rendszerüzemeltetőnek vagy a Kereskedőnek nem jelenti be,

- e) a Vevő nem rendelkezik érvényes elosztóhálózat-használati és kapacitáslekötési szerződéssel, valamint érvényes földgáz-kereskedelmi szerződéssel,
- f) a Kereskedő nem rendelkezik hatályos szállítói vagy elosztói rendszerhasználati szerződéssel, vagy
- g) a szállítási rendszerüzemeltető felfüggesztette a szállítói rendszerhasználati szerződések teljesítését a Kereskedő vonatkozásában.

A Rendszerüzemeltető az a), b), ca), cc), ce), cf) és d) pont szerinti esetekben a felhasználási helyen a szolgáltatás folytatását azonnali hatállyal megtagadhatja.

A rendszerüzemeltetői szolgáltatás megtagadásának szabályait a Rendszerüzemeltető üzletszabályzata tartalmazza.

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

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

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

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

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

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

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

### **7.9.2.3. Rendkívüli felmondás**

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

### **7.9.2.4 Fizetési biztosíték**

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

Amennyiben Vevő az előírt biztosítékot nem nyújtja, Kereskedő jogosult a Szerződés teljesítését megtagadni. Amennyiben Vevő a Kereskedő felszólítását követő öt (5) banki munkanapon belül biztosíték nyújtási kötelezettségének továbbra sem tesz eleget, a Kereskedő jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani.

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

**7.9.3.1.** A Vevő köteles a Kereskedőt a szerződésszegés, kizárás okának megszüntetéséről írásban értesíteni. A Vevő értesítésének kézhezvételét és a felmerült költségek megtérítését követően a Kereskedő megbízásából a Rendszerüzemeltető üzletszabályzata szerint a gázszolgáltatást helyreállítja, ha a visszakapcsolás Rendszerüzemeltetővel szemben fennálló feltételei is teljesülnek.

A gázszolgáltatás az alábbi feltételek együttes teljesítése esetén állítható vissza:

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

**7.9.3.2.** A Kereskedő 24 órán belül értesíti a Rendszerüzemeltetőt a 7.9.3.1. pont szerinti feltételek megvalósulásáról. A szolgáltatás helyreállításáról a Rendszerüzemeltető gondoskodik a Get.-ben és az üzletszabályzatában leírt módon.

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

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

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

- a) a késedelem időtartamára késedelmi kamatot kiterhelni,
- b) a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény alapján vállalkozások, szerződő hatóságok esetén behajtási költségátalányt követelni,
- c) a késedelemből adódó többletköltségeit Vevőre áthárítani,
- d) egyetemes szolgáltatásra jogosultakat kivéve fizetési biztosíték nyújtását előírni (7.9.2.4. pont),
- e) a fizetési felszólítás esedékességének lejáratakor - fizetés hiányában - az illetékes Rendszerüzemeltetőtől a szolgáltatás megtagadását kezdeményezni (7.9.2.2. pont),
- f) a Szerződést felmondani.

**7.9.4.1.1.** Fizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén a Vevő (fizető) a Ptk. szabályai szerint a fizetési határidőt követő naptól mint a késedelembe esés napjától a teljesítés napjáig terjedő időszakra – eltérő megállapodás hiányában – a Ptk. alapján meghatározott mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha késedelembe esett fél késedelmét kimenti.

Késedelmes fizetés esetén a késedelembe eső fél köteles a késedelmi kamaton felül a másik fél igazolt költségeit is megfizetni.

**7.9.4.1.2.** A behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény alapján az NKM Földgázszolgáltató Zrt. a vállalkozásnak, szerződő hatóságnak minősülő Vevő késedelmes fizetése esetén követelése behajtásával kapcsolatos költségei fedezetül a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvényben meghatározott mértékű behajtási költségátalányra tarthat igényt. A behajtási költségátalányt az NKM Földgázszolgáltató Zrt. a késedelem bekövetkezésétől számított egy éves jogvesztő határidőn belül követelheti. A követelés esedékességének időpontja önkéntes teljesítés esetén ennek időpontja, önkéntes teljesítés hiányában a teljesítésre való első felszólítás időpontja.

A Vevő a behajtási költségátalány megfizetésére nem köteles, ha az erre irányuló igény érvényesítése során a késedelmét kimenti.

A behajtási költségátalány megfizetésére irányuló kötelezettség teljesítése nem mentesít a késedelem egyéb jogkövetkezményei alól; a kártérítésbe azonban a behajtási költségátalány összege beszámít.

**7.9.4.2.** Egyes, Vhr.-ben meghatározott Vevők kezdeményezhetik a Kereskedőnél és az illetékes Rendszerüzemeltetőnél a földgázellátásból fizetési késedelem miatt történő kikapcsolás alóli mentesség biztosítását, amelynek részletes szabályait a Get. és a Vhr. határozza meg.

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

Panasznak az tekinthető, amikor a Vevő a Kereskedőhöz intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást. Nem minősül panasz az információ (felvilágosítás, tájékoztatás) kérés, az adatszolgáltatás, illetve a tevékenység minőségének javítására tett javaslat. A telefonon történő bejelentés –

jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – nem tekinthető panasznak, csak ha azt személyesen vagy írásban megismétli a Vevő.

Panaszbejelentésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) kérelmező neve, elérhetősége, ügyfélazonosító száma
- b) érintett felhasználási hely címe, azonosítója (POD)
- c) beadvány tárgyának rövid leírása a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva,
- d) kért intézkedés megjelölése.

A fentiek hiányában az NKM Földgázszolgáltató Zrt. a részére megküldött panaszbeadványt pontosítás céljából a feladónak érdemi válasz nélkül visszaküldheti.

A panasz kivizsgálásának érdekében a Vevő köteles együttműködni, a szükséges egyeztetésekre rendelkezésre állni.

A számlakifogásra vonatkozó szabályokat a 7.8.3. pont tartalmazza.

#### **7.10.1. A beérkező panaszok rögzítése, archiválása**

A Vevő földgázszolgáltatóval kapcsolatos panaszát a kijelölt referensen vagy ügyfélszolgálati csatornáin keresztül jelezheti.

Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. az ügyfélszolgálati irodában írásban benyújtott vagy szóban előadott, de helyben el nem intézett beadványokat igazolás ellenében veszi át.

A bejelentés történhet szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (levélben, e-mail-en fax).

Minden, az NKM Földgázszolgáltató Zrt.-hez beérkezett bejelentés (panasz) nyilvántartásba vételre kerül, és az NKM Földgázszolgáltató Zrt. gondoskodik azoknak az elévülési idő végéig történő, visszakereshető megőrzéséről, archiválásáról. Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. a beadvány nélküli, telefonon történő ügyintézés esetén - az ügyintézés dokumentálhatósága érdekében - egyedi ügyszámot alkalmaz, amelyről az ügyintézés kezdetekor tájékoztatja a Vevőt.

Az érdemi ügyintézéshez kapcsolódó hívásokat (központi telefonos ügyfélszolgálaton telefonon tett reklamáció, az ügyfélszolgálat és a Vevő közötti telefonos kommunikáció) az NKM Földgázszolgáltató Zrt. rögzíti, és tárolja, amiről a Vevő a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatást kap. A telefonos ügyintézés adatvédelmi szabályait a 4.2. pont tartalmazza.

#### **7.10.2. A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása**

Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. a felhasználói beadványhoz kapcsolódó valamennyi dokumentumot, ideértve az egyeztetésekről készült feljegyzéseket, jegyzőkönyveket, a vonatkozó levelezést és/vagy e dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát visszakereshető rendszerben rögzíti, az adatkezelésre vonatkozó jogszabályi előírásokat az adminisztráció valamennyi területén betartja.

Szükség esetén a beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül az NKM Földgázszolgáltató Zrt. az érintett engedélyesekkel rendezi, melyikük joga, illetve kötelessége az adott ügyben eljárni, és – ha nem a Kereskedő az eljáró fél – az eljáró engedélyesnek a beadványt átadja. Ennek megtörténtéről a Vevőt haladéktalanul, írásban tájékoztatni kell.

Ha a beadvány a földgáz-kereskedelmi tevékenységgel és rendszerüzemeltetői tevékenységgel egyaránt összefügg, és ennek következtében a Kereskedőn kívül más engedélyest is érint, az



érintett engedélyesek kötelesek a beadvány beérkezésétől számított 15 napon belül az intézkedési hatáskörök rendezéséhez és a megfelelő intézkedések megtételéhez szükséges egyeztetéseket lefolytatni. Ennek keretében a Kereskedő jogosult az illetékes Rendszerüzemeltetővel való egyeztetés során a Vevő igénybejelentését (ajánlatkérését) továbbítani azzal a céllal, hogy a kapcsolatot a Vevővel a Rendszerüzemeltető vegye fel.

### **7.10.3. Érdemi válaszadási határidő, válaszadási határidő elmulasztásának következménye**

**7.10.3.1.** Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. a dokumentált módon beérkezett felhasználói beadványokat – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában - 15 napon belül, írásban válaszolja meg. Az kereskedőhöz írásban érkezett megkeresésekre – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – a megkeresés formájától függően levélben vagy e-mailben történik a válaszadás.

A 15 napos válaszadási határidő az eljárási illetékesség megállapításának, illetve az egyeztetéseknek az időtartamával (lásd 7.10.2. pont) meghosszabbodhat, ha ezen eljárások lefolytatásának helye van. A válaszadási határidőbe nem számít bele a Vevővel történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.

A korábbi, érdemben megválaszolt beadvány tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Vevő által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó beadvány, valamint az azonosíthatatlan személy által tett felhasználói beadvány kivizsgálását az NKM Földgázszolgáltató Zrt. mellőzheti.

**7.10.3.2.** Amennyiben a Kereskedő a reklamációt, panaszt elutasítja, a Vevő a Hivatalhoz, a Gazdasági Versenyhivatalhoz, illetve a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat, vagy békéltető testületi eljárást, illetve peres eljárást kezdeményezhet.

A Vevő a hatósági, békéltető testületi eljárást megelőzően köteles panaszával igazolható módon az NKM Földgázszolgáltató Zrt.-hez fordulni.

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

**7.11.1.** A Szerződést a Felek írásban, közös megegyezéssel bármikor megszüntethetik.

**7.11.2.** Az NKM Földgázszolgáltató Zrt.-vel a földgáz versenypiacon szerződött Vevő a Szerződését a Get.-ben, a jelen Üzletszabályzatban és a Szerződésben meghatározott feltételek betartása mellett, írásban mondhatja fel.

A nem szabályszerűen megtett felmondás joghatást nem vált ki, erről a Kereskedő írásban tájékoztatja a Vevőt.

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

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

**7.11.4.** A Szerződés megszűnik

- a) a Szerződés szerinti időtartam elteltével, vagy az ott meghatározott időpontban;
- b) ha a Vevő elosztóhálózat-használati szerződése bármely okból kifolyólag hatályát veszítette;
- c) bármelyik Fél jogutód nélküli megszűnése esetén;
- d) a Vevő elhalálozása napján;

Ha az adott felhasználási helyen a szerződés megszűnését követően földgázvételezés folyik, ráutaló magatartással szerződéses jogviszony jön létre a Vevő halálának bejelentéséig a Vevő örökösével, egyéni vállalkozó Vevő esetén a gazdasági tevékenységét folytató személlyel.

e) ha az Eladó földgáz-kereskedelmi működési engedélye bármely okból visszavonásra kerül.

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

**7.11.6.** A Szerződés megszűnésével, illetve megszüntetésével egyidejűleg a Szerződésből származó valamennyi fizetési kötelezettség haladéktalanul esedékessé válik.

Ha a Kereskedő és a Vevő (fizető) szolgáltatási jogviszonyuk fennállása alatt bármikor, bármilyen módon vagy formában fizetési könnyítési megállapodást kötöttek, akkor e megállapodás a Szerződése megszűnésével, felmondás esetén a felmondásra vonatkozó jognyilatkozat másik fél általi kézhezvételének napján automatikusan, azonnal hatályát veszti, és az abban szereplő teljes tartozások (tőke, kamatok, járulékok stb.) azonnal és egy összegben esedékessé válnak.

**7.11.7.** Új földgáz-kereskedelmi/egyetemes szolgáltatási szerződés hiányában a Szerződés megszűnését követően vételezett földgáz tekintetében a szerződés nélküli vételezés jogkövetkezményei alkalmazandók. A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályokat az illetékes Rendszerüzemeltető üzletszabályzata tartalmazza.

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

Ha a Vevő földgázkereskedőt kíván váltani, annak lebonyolítását a Rendszerüzemeltetők és az érintett földgázkereskedők térítésmentesen végzik, azzal összefüggésben díjat nem számíthatnak fel.

A kereskedőváltás lebonyolítása ügyében a Vevő eljárhat önállóan, vagy annak lebonyolításával megbízhatja azt a földgázkereskedőt, akivel a Vevő az új földgáz-kereskedelmi szerződést megkötöti.

A kereskedőváltással érintett engedélyesek és a Vevő kötelesek együttműködni.

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

A kereskedőváltás határidejének NKM Földgázszolgáltató Zrt. érdekkörén kívül eső csúszásából eredő károkért az NKM Földgázszolgáltató Zrt. nem felel.

### **8.1. NKM Földgázszolgáltató Zrt. mint korábbi földgázkereskedő**

**8.1.1.** Ha a Vevő a földgázt a továbbiakban más földgázkereskedőtől vagy egyetemes szolgáltatótól kívánja az adott felhasználási helyen beszerezni (kereskedőváltás), köteles azt az NKM Földgázszolgáltató Zrt.-nek legalább a kereskedőváltás előtt harminc (30) nappal

írásban bejelenteni, és a bejelentéssel egyidejűleg Szerződését felmondani. A Szerződés kereskedőváltás miatti felmondása az elosztóhálózat-használati szerződés hatályát nem érinti.

A Vevő és az NKM Földgázszolgáltató Zrt. a jogszabályokban, a jelen Üzletszabályzatban és a Szerződésben rögzített feltételek betartásával a felmondás feltételeiben megállapodhat, ha az nem befolyásolja az érintett Rendszerüzemeltető Get.-ben és Vhr.-ben meghatározott, kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit. Ilyen megállapodás hiányában a Szerződés felmondásának általános feltételei az érvényesek.

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

- a) a felmondás visszaigazolásáról a felhasználási hely egyedi azonosító számának és a Szerződés megszűnésének időpontja feltüntetésével, vagy
- b) a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételekről – így többek között a Vevőt terhelő tartozásról –, azok részletezésével, teljesítésének módjáról és határidejéről.

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

A fenti b) pont szerinti értesítés esetén a Vevő a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételeknek az értesítésben megjelölt teljesítési határidőig köteles eleget tenni. A Vevő felmondása kizárólag a nem teljesített szerződéses feltételek megadott határidőn belüli teljesülésével hatályosul, kivéve, ha Vevő időközben újabb szerződéses feltételt nem teljesített. Ha Vevő a felmondáshoz szükséges szerződéses feltételeket teljesítette, a Kereskedő a teljesítésről való tudomásszerzést követően a kereskedőváltást elindítja, és haladéktalanul írásban visszaigazolást küld a fenti a) pont szerint, kivéve, ha Vevő felmondása az időközben nem teljesített újabb szerződéses feltétel miatt továbbra sem hatályosul, ebben az esetben Eladó ismételtén a fenti b) pont szerinti értesítést küldi meg Vevő részére. Amennyiben a Kereskedő fenti b) pont szerinti értesítésében megjelölt teljesítési határidő nélkül telik el, hogy Vevő az Eladó értesítésében (értesítéseiben) megjelölt szerződéses feltételeket teljesítene, úgy kell tekinteni, hogy Vevő a felmondását visszavonja, amelynek eredményeként a kereskedőváltás meghiúsul.

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

A Kereskedő a fenti a) pont szerinti visszaigazolással egyidejűleg az érintett Rendszerüzemeltetőnél bejelenti a kereskedőváltást, és a Szerződés megszűnésének időpontját. Az érintett Rendszerüzemeltető köteles a Vhr.-ben a kereskedőváltással kapcsolatban meghatározott feladatait a Szerződés megszűnésének időpontjáig teljesíteni.

**8.1.2.** Kereskedőváltás esetén a Kereskedő és a Vevő kötelesek egymással elszámolni. A kereskedőváltáskori záró mérőállás meghatározás az alábbiak szerint történik:

- a) távlelő mérő fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező Vevő esetében a Szerződés megszűnésének időpontjában a Rendszerüzemeltető gondoskodik a záró mérőállás távleolvasással történő meghatározásáról,

- b) nem távlelő mérő berendezéssel rendelkező Vevő esetében a záró mérőállás meghatározására. a Vevő, a Kereskedő és az új földgázkereskedő megállapodása az irányadó. Ennek keretében a felek a Vevő által közölt mérőállás vagy az ÜKSZ szerinti felhasználói profilbesorolás alapján történő becslés elfogadásáról is megállapodhatnak.

Ha a felek nem állapodnak meg a záró mérőállásban, az új földgázkereskedő a Szerződés megszűnését megelőzően legalább öt (5) munkanappal kezdeményezi a Rendszerüzemeltetőnél a fogyasztásmérő berendezés leolvasását. A leolvasás költsége az NKM Földgázszolgáltató Zrt.-t 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 követő 3 napon belül közli a Kereskedővel és az új földgázkereskedővel, amely alapján a Kereskedő végszámlát bocsát ki a Szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül. Az új földgázkereskedő által kiállított első számla kezdő mérőállásának és a Kereskedő által kiállított végszámlán szereplő záró mérőállásnak azonosnak kell lennie.

**8.1.3.** Ha a Vevő a kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit teljesítette, de valamely érintett földgázkereskedő vagy Rendszerüzemeltető nem teljesíti a kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit, és így a kereskedőváltás meghiúsul, akkor a Vevő szerződése változatlan feltételekkel hatályban marad. A kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeket nem teljesítő földgázkereskedő vagy Rendszerüzemeltető – a kereskedőváltás meghiúsulása miatt – köteles az érintettek kárát és költségét kamatokkal együtt megtéríteni.

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

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

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

- a) az új földgázkereskedő az általa átvett és lekötött kapacitás után,  
b) Kereskedő a tőle át nem vett és az új földgázkereskedő által le nem kötött kapacitás után

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

A kereskedőváltás esetére vonatkozó, kapacitáslekötéssel, rendszerhasználati szerződés módosításával kapcsolatos további rendelkezéseket a Get., a Vhr. és az ÜKSZ tartalmazza.

## 8.2. NKM Földgázszolgáltató Zrt. mint új földgázkereskedő

**8.2.1.** Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. mint új földgázkereskedő a kereskedőváltást megelőzően fennálló földgáz-kereskedelmi szerződés felmondása vonatkozásában – a Vevő megbízása esetén – meghatalmazottként jár el. Megbízás nélkül az NKM Földgázszolgáltató Zrt. a Vevő földgáz-kereskedelmi szerződését az őt ellátó földgázkereskedőnél nem jogosult felmondani.

A meglévő földgáz-kereskedelmi szerződés kezelése körében az NKM Földgázszolgáltató Zrt. gondoskodik a Vevő fennálló földgáz-kereskedelmi szerződésének felmondásáról, és a kereskedőváltást bejelenti a Rendszerüzemeltető részére. A meghatalmazás nem terjed ki a felmondásra kerülő földgáz-kereskedelmi szerződés felmondásához kapcsolódó elszámolási kötelezettségekre, és nem vonatkozik a Rendszerüzemeltetővel szemben fennálló esetleges elszámolási kötelezettségek teljesítésére sem.

**8.2.2.** Ha a Vevő önállóan jár el, a korábbi földgázkereskedőnek elküldött felmondásával egy időben az NKM Földgázszolgáltató Zrt.-t értesíti belépési szándékáról, annak várható időpontjáról, annak érdekében, hogy az NKM Földgázszolgáltató Zrt. a Rendszerüzemeltetőnél a Get. 31/B. §-ában előírt bejelentési és kezdeményezési kötelezettségének határidőben eleget tudjon tenni.

A Vevő a korábbi földgázkereskedőtől kapott felmondás-visszaigazolást a korábbi földgázkereskedő által kibocsátott utolsó számla másolatával együtt haladéktalanul, de legkésőbb a korábbi szerződés megszűnését megelőző 22. napig köteles megküldeni az NKM Földgázszolgáltató Zrt. részére. Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. a határidő túllépése esetén az ellátás megkezdését az igényelt időpontban nem tudja biztosítani.

Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. mint új földgázkereskedő - a Vevő megbízásából - a korábbi földgázkereskedőtől kapott felmondás-visszaigazolás kézhezvételét követően haladéktalanul, de a Vevő korábbi földgáz-kereskedelmi szerződése megszűnésének napja előtt legalább huszonegy (21) nappal az érintett Rendszerüzemeltetőnél bejelenti az új szerződés hatálybalépésének időpontját, valamint a felhasználási hely egyedi azonosító számának alkalmazásával kezdeményezi a rendszerhasználati szerződés megkötését (módosítását).

A Rendszerüzemeltető köteles a kereskedőváltással kapcsolatos rendszerhasználati szerződések megkötését vagy módosítását legkésőbb a korábbi földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontját megelőző 4. napig elvégezni.

**8.2.3.** A Rendszerüzemeltető – a Vevő, a korábbi földgázkereskedő és az NKM Földgázszolgáltató Zrt. megállapodásának hiányában – az elszámoláshoz szükséges adatokat a leolvasást vagy a becslést követő 3 napon belül közli a korábbi földgázkereskedővel és az NKM Földgázszolgáltató Zrt.-vel, amely alapján a korábbi földgázkereskedő végszámlát bocsát ki. Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. által kiállított első számla kezdő mérőállása azonos a korábbi földgázkereskedő által kiállított végszámlán szereplő záró mérőállással.

**8.2.4.** Ha a korábbi földgázkereskedő arról tájékoztatja az NKM Földgázszolgáltató Zrt.-t, hogy a felmondást lejárt esedékességű számlatartozás vagy egyéb szerződéses feltétel nem teljesítése miatt nem fogadja el, akkor az NKM Földgázszolgáltató Zrt.-vel kötött szerződés a korábbi földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnéséhez szükséges feltételek teljesítésére vonatkozó visszaigazolásban megjelölt, szerződés megszűnésére vonatkozó időpontot követően hatályosulhat.

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

Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. az ajánlatkérés elfogadását egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználó esetén pénzügyi biztosíték adásához kötheti, ha a Vevővel kötött korábbi földgáz-kereskedelmi szerződés nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg. Ennek szabályait a 7.7. pont tartalmazza.

**8.2.6.** Ha a felhasználó a kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit teljesítette, de valamely érintett földgázkereskedő vagy Rendszerüzemeltető nem teljesíti a kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit, és így a kereskedőváltás meghiúsul, akkor a Vevő korábbi földgáz-kereskedelmi szerződése változatlan feltételekkel hatályban marad. A kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeket nem teljesítő földgázkereskedő vagy Rendszerüzemeltető – a kereskedőváltás meghiúsulása miatt – köteles az érintettek kárát és költségét kamatokkal együtt megtéríteni.

Ha a kereskedőváltás a Vevő hibájából hiúsul meg, az NKM Földgázszolgáltató Zrt. jogosult az ezzel kapcsolatban felmerült költségeit a Vevőre áthárítani.

**8.2.7.** Vevő tudomásul veszi és elfogadja, hogy amennyiben NKM Földgázszolgáltató Zrt.-vel egyszerre több felhasználási hely ellátására köt Szerződést, a felhasználási helyekhez tartozó mérési pontok kereskedőváltása időben eltérhet egymástól. Ha az egyes felhasználási helyek ellátása különböző napokon kezdődik meg, az NKM Földgázszolgáltató Zrt. – a Get.-ben és Vhr.-ben előírt kötelezettségei teljesítése esetén – nem tartozik kártérítéssel és kötbérrrel Vevő részére.

### **8.3. Egyetemes szolgáltatásra jogosult kereskedőváltására irányadó szabályok**

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

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó a határozatlan időtartamra kötött Szerződést a Szerződésben kikötött felmondási idővel, írásban mondhatja fel. Az egyetemes szolgáltatásra jogosult Vevő felmondási jogát időben korlátozó vagy kizáró szerződési kikötés semmis. A Vevő és a Kereskedő a Get.-ben, a Vhr.-ben, a jelen Üzletszabályzatában és a Szerződésben rögzített feltételek betartásával a felmondás feltételeiben megállapodhat, ha az nem befolyásolja az érintett Rendszerüzemeltető Get.-ben és Vhr.-ben meghatározott, kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségei teljesítését.

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

Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztó a Szerződése megszűnését követően ismét egyetemes szolgáltatást kíván igénybe venni, az egyetemes szolgáltató jogosult a Vevőtől a Kereskedő arra vonatkozó igazolását kérni, hogy a Szerződés nem a nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg. A Kereskedő köteles az igazolást – a

feltételek fennállása esetén – az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztó kérésére kiállítani. Ha a Kereskedő megtagadta az igazolás kiadását, mert az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztóval kötött Szerződés nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg, az egyetemes szolgáltató jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésének feltételeként pénzügyi biztosítékot kérni.

## **9. AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSRA JOGOSULT FELHASZNÁLÓKRA VONATKOZÓ KÜLÖNÖS FELTÉTELRENDSZER**

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

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

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

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

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

A Kereskedő jogosult a jelen Üzletszabályzatot, az általános szerződési feltételeket és a tarifákat egyoldalúan módosítani.

A jelen Üzletszabályzat, az általános szerződési feltételek egyoldalú módosításáról a Kereskedő a felhasználókat előzetesen írásban értesíti. Amennyiben a módosított Üzletszabályzat vagy általános szerződési feltételek a felhasználó jogát vagy jogos érdekét sértik, a felhasználó a módosítás hatálybalépésétől számított 30 napon belül jogosult a Szerződést a következő gázhónap végére felmondani. Ha a Kereskedő a felhasználó előzetes felmondását a megadott 30 napos határidőben nem kapja meg, a határidő leteltét követően kibocsátott első számla kifizetését úgy kell tekinteni, hogy a felhasználó a módosítását kifejezetten elfogadta.

A fentiekben leírtak a tarifaváltoztatásra nem vonatkoznak, a tarifák egyoldalú módosítása esetén irányadó szabályokat a 7.5.2. pont tartalmazza.

### **9.2. A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések**

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

A lakossági fogyasztók köréből a védendő fogyasztók – a védelemre jogosító, külön jogszabályban meghatározott tulajdonságuk alapján – szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő fogyasztóként részesülhetnek az NKM Földgázszolgáltató Zrt., illetve a földgázelosztó által nyújtott, Vhr.-ben részletesen meghatározott bánásmódokban és kedvezményekben. Amely felhasználó egyidejűleg szociálisan rászoruló és fogyatékkal élők is minősül, mindkét csoport számára biztosított kedvezmények igénybevételére jogosult.

A védendő fogyasztót megillető kedvezményeket igénybe venni kívánó felhasználó – a jogosultságot igazoló irat eredeti példánya bemutatásával – nyilvántartásba vételét a területileg illetékes földgázelosztónál kérheti. A nyilvántartásba vétellel kapcsolatos szabályokat a Get., a Vhr. és a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza. A felhasználó a nyilvántartásba vétellel válik jogosulttá a védendő fogyasztót megillető kedvezmények igénybe vételére, azzal hogy szociálisan rászoruló fogyasztó esetében a földgázelosztó a nyilvántartásba történő felvétellel vonatkozó kérelem benyújtásakor folyamatban levő kikapcsolási eljárást a kérelem elbírálásáig felfüggeszti.

A védendő fogyasztó köteles a védelemre jogosultságot adó körülmény megváltozását vagy megszűnését tizenöt (15) napon belül írásban bejelenteni a földgázelosztónál.

Ha a védendő fogyasztó vagy a védelemre jogosító ellátásban részesülő, a lakossági fogyasztó háztartásában élő személy másik felhasználási helyre költözik, a változást a fogyasztó személyében beállt változásra vonatkozó szabályok szerint kell bejelenteni, és az új felhasználási helyen megkötött szerződés alapján, ha a védelemre való jogosultság továbbra is fennáll, és azt igénylik, új igénylést kell benyújtani.

Kereskedőváltás esetén a védelem fennállásáról és a védendő fogyasztók nyilvántartásában szereplő adatokról az új földgázkereskedőt a földgázelosztó tájékoztatja.

A földgázelosztó védendő fogyasztókra vonatkozó feladatait a jogszabályok és a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

## 9.2.1. Szociálisan rászoruló fogyasztók

### 9.2.1.1. Jogosultak köre, jogosultság igazolása, terjedelme

A Get. és a Vhr. alkalmazásában szociálisan rászoruló fogyasztónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki vagy akinek a háztartásában élő személy

- 1) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény szerinti
  - a) időskorúak járadékában részesül,
  - b) aktív korúak ellátására jogosult,
  - c) lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesül vagy
  - d) ápolási díjban részesül,
- 2) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény szerinti
  - a) rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
  - b) otthonteremtési támogatásban részesült (a támogatás megállapításától számított három (3) éven keresztül), vagy
  - c) olyan nevelőszülőnek, hivatásos nevelőszülőnek minősül, aki saját háztartásában neveli a gondozásba helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket
- 3) a hitelszerződésből eredő kötelezettségeinek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló 2011. évi CLXX. törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelő Zrt.-vel bérleti jogviszonyban áll.

A szociálisan rászoruló fogyasztó a fenti feltételeknek való megfelelést a földgázelosztó felé

- a) a Vhr. 9. számú melléklete szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, vagy



- b) a szociálisan rászoruló fogyasztói státuszra jogosító ellátást, tényt megállapító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi igazolás, illetve határozat

eredeti példányának bemutatásával igazolhatja. A jogosultság igazolására vonatkozó további szabályokat a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

A földgázelosztó a szociálisan rászoruló fogyasztó nyilvántartásba vételéről és a nyilvántartásból való törlésről az NKM Földgázszolgáltató Zrt.-t mint a szociálisan rászoruló fogyasztót ellátó földgázkereskedőt értesíti.

#### **9.2.1.2. A jogosultság keretében igénybe vehető kedvezmények**

A szociálisan rászoruló fogyasztó az alábbi kedvezményeket veheti igénybe:

- (A) részletfizetés,
- (B) legfeljebb harminc (30) napos fizetési haladék,
- (C) előrefizetős mérő.

A szociálisan rászoruló fogyasztó a védelemmel járó jogait kizárólag egy felhasználási helyen gyakorolhatja. Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a vele egy háztartásban élő személyre tekintettel kéri felvételét a nyilvántartásba, e személy sem jogosult egy másik felhasználási hely tekintetében nyilvántartásba vételét kérni.

##### **9.2.1.2.1. Fizetési kedvezmény (részletfizetés, fizetési haladék)**

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

Részletfizetési kedvezmény és fizetési haladék csak olyan szociálisan rászoruló fogyasztót illet meg, aki vállalja, hogy a részletfizetés, illetve a fizetési haladék igénybevételenek időtartama alatt elfogyasztott földgáz ellenértékét, a lejárt tartozás részösszegeit, illetve a tartozás halasztott összegét határidőben kiegyenlíti. Részletfizetési kedvezmény, illetve fizetési haladék tizenkettő (12) naptári hónapon belül egy (1) alkalommal illeti meg a szociálisan rászoruló fogyasztót.

A fizetési haladék időtartama legfeljebb harminc (30) nap.

A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint az igénylést megelőző tizenkettő (12) hónap fogyasztása a 2. sz. mellékletben előírt jelleggörbe szerinti felosztásából származó fogyasztás alapján meghatározott,

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

A részletfizetésre, fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás hatálya alatt a kedvezményrel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a fogyasztót kamatfizetési kötelezettség nem terhelheti.

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a fizetési kedvezményre vonatkozó feltételeket megszegi, a Kereskedő jogosult a részletfizetésre, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodást azonnali hatállyal felmondani, amely esetben a megállapodásban szereplő teljes tartozás (tőke, kamatok, járulékok stb.) azonnal és egy összegben esedékessé válik.

Fizetési kedvezmény tekintetében e rendelkezésektől kizárólag a szociálisan rászoruló fogyasztó javára lehet eltérni.

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a nyilvántartásba vételét követően kereskedőt vált, a korábbi földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésekor a korábbi földgázkereskedő köteles igazolást adni arról, hogy a szociálisan rászoruló fogyasztó a megelőző 12 naptári hónap alatt részesült-e fizetési haladéokban vagy részletfizetési kedvezményben, és megállapodásait teljesítette-e.

#### 9.2.1.2.2. Előrefizetős mérő

A fizetési kedvezmény biztosítása mellett a Kereskedőnek – a földgázelosztóval történő egyeztetés mellett – figyelemfelkeltő módon fel kell ajánlania az előrefizetős mérő felszerelésének lehetőségét. Előrefizetős mérőt az NKM Földgázszolgáltató Zrt. minden olyan szociálisan rászoruló fogyasztó számára biztosít, aki ezt igényli. Ha a lakossági fogyasztó szociálisan rászorulóként a lejárt tartozás miatti kikapcsolás időtartama alatt vagy a lejárt tartozás miatti kikapcsolást követően kezdeményezi a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételét, akkor ezzel egyidejűleg – a nyilvántartásba történő felvételének esetére – kérheti az előrefizetős mérő felszerelését az előző pontban („Fizetési kedvezmény (részletfizetés, fizetési haladék)”) meghatározott részletfizetési feltételekkel.

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét a Kereskedő elutasítja, vagy a szociálisan rászoruló fogyasztó a fizetési kedvezmény ellenére sem rendezi tartozását, vagy a részletfizetési, illetve a halasztott fizetési megállapodásban foglaltakat egyéb módon nem tartja be, akkor a Kereskedő a további vételezést előrefizetős mérő felszereléséhez kötheti, amelyre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét a Kereskedő a részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék megadásáról vagy elutasításáról szóló értesítésben hívja fel. Az előrefizetős mérőt a Kereskedő kezdeményezésére a földgázelosztó szereli fel, előzetes értesítésében megjelölt időpontban. Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó az előrefizetős mérő felszerelésébe nem egyezik bele, vagy annak felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy megghiúsítja, az ellátásból a lakossági fogyasztó kikapcsolására vonatkozó szabályok szerint kikapcsolható. A lakossági fogyasztó kikapcsolásra vonatkozó szabályokat a 4. számú melléklet (általános szerződési feltételek) tartalmazza.

Előrefizetős mérő felszerelése során minden esetben a legkisebb költség elvének figyelembevételével kell eljárni. Az előrefizetős mérő felszerelésével egyidejűleg a szociálisan rászoruló fogyasztót a földgázelosztó tájékoztatja írásban az előrefizetős mérő használatával kapcsolatos tudnivalókról, és az erre vonatkozó szerződési feltételekről.

Az előrefizetős mérő felszerelésével egyidejűleg a mérő felszereléséig felhalmozódott és fennálló tartozások kiegyenlítéséről a Kereskedő és a szociálisan rászoruló fogyasztó köteles megállapodni. A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint a megállapodást megelőző tizenkettő (12) hónap fogyasztásának a 2. sz. mellékletben előírt jelleggörbe szerinti felosztásából származó fogyasztás alapján meghatározott,

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

- c) az előző év azonos időszakának 3 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó tartozás esetén 12 hónap.

A részletfizetés időtartama alatt a kedvezményrel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a fogyasztót kamatfizetési kötelezettség nem terhelheti.

A megállapodás érdekében az NKM Földgázszolgáltató Zrt. a szociálisan rászoruló fogyasztó részére a tartozások kiegyenlítésére vonatkozóan megállapodási ajánlatot küld. Ha a fogyasztó az NKM Földgázszolgáltató Zrt. tartozások kiegyenlítésére vonatkozó, írásbeli ajánlatának kézhezvételét követő tizenöt (15) naptári napon belül azt nem küldi vissza aláírva, vagy nem tesz ellenajánlatot, akkor úgy kell tekinteni, hogy az előrefizetős mérő felszerelésébe nem egyezik bele, illetve korábbi beleegyezését a felszerelésre vonatkozóan visszavonta.

A fizetési kedvezményrel kapcsolatos további szabályokat az előző pont („Fizetési kedvezmény (részletfizetés, fizetési haladék)”) tartalmazza.

Szociálisan rászoruló fogyasztó esetén az előrefizetős mérő felszerelésének költségei és az előrefizetős mérő bekötéséhez szükséges mérőhely-átalakítás költsége a földgázelosztót terheli. Az előrefizetős mérő tulajdonjogára a fogyasztásmérőre vonatkozó általános szabályok az irányadók.

### **Előrefizetős mérő feltöltése**

Az előrefizetős mérő feltöltése a szociálisan rászoruló fogyasztó feladata. A feltöltést a felhasználási hely megjelölése mellett a szociálisan rászoruló fogyasztó javára más is teljesítheti. Az előre befizetett összeg a Szerződés hatálya alatt tetszőlegesen használható fel. A feltöltés elmaradásának vagy a feltöltött összeg elfogyasztásának következtében fellépő szolgáltatási szünet nem minősül engedélyes általi kikapcsolásnak, illetve az NKM Földgázszolgáltató Zrt. szerződésszegésének.

Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. az előrefizetős mérő feltöltésének lehetőségét az ügyfélszolgálati irodában a meghirdetett nyitvatartási időben, illetve a szerződéses partnere által üzemeltetett feltöltési pontokon biztosítja. A feltöltési pontok teljes listája a megtalálható az NKM Földgázszolgáltató Zrt. honlapján. Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. ügyfélszolgálati irodájában a feltöltésre bankkártyás befizetéssel, az NKM Földgázszolgáltató Zrt. szerződéses partnere által üzemeltetett feltöltési pontokon készpénzes vagy bankkártyás befizetéssel van lehetőség.

Ha az előrefizetős mérő feltöltéséhez szükséges kártya meghibásodik, a felhasználó köteles azt az NKM Földgázszolgáltató Zrt. ügyfélszolgálati irodájában leadni. Ennek hiányában az NKM Földgázszolgáltató Zrt. a kártyapótlás díját kiszámlázhatja. A kártya meghibásodásának, cseréjének következtében fellépő szolgáltatási szünet nem minősül engedélyes általi kikapcsolásnak, az NKM Földgázszolgáltató Zrt. szerződésszegésének.

A feltöltési helyekkel kapcsolatos részletes, aktuális információkat, a feltöltés mindenkori minimum összegét és a vásárolható földgázmennyiséget az NKM Földgázszolgáltató Zrt. honlapján közzéteszi. A fenti tájékoztatás – az ügyfélszolgálati iroda elhelyezkedése szerinti megyében található feltöltési helyekre, a minimum összegre és a vásárolható mennyiségre kiterjedően – az ügyfélszolgálati irodában is. Kérés esetén az ügyfélszolgálati iroda további feltöltési helyekre vonatkozóan is tájékoztatást ad.

Feltöltés előtt a felhasználó köteles a kártyára rátölteni a mérő adatait.

A Kereskedő az előrefizetős mérővel rendelkező szociálisan rászoruló fogyasztó részére a részletfizetési vagy a halasztott fizetési megállapodás szerinti esedékes részlet, az alapdíj, illetve az egyéb esedékes összegek (pl. késedelmi kamat) kiegyenlítése után biztosítja földgázfogyasztás előre történő kifizetését.

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési megállapodás szerinti esedékes részlettel vagy a halasztott fizetéssel késedelembe esik, az előrefizető mérő feltöltésekor

- a) 150 000 forintnál kisebb összegű lejárt tartozás esetén a szociálisan rászoruló fogyasztó által befizetett összeg 25%-át,
- b) 150 000 forint vagy annál nagyobb összegű lejárt tartozás esetén a szociálisan rászoruló fogyasztó által befizetett összeg 50%-át

a Kereskedő a fennálló lejárt tartozás csökkentésére fordíthatja, feltéve, hogy az előrefizető mérő felszerelésével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének a Get.-ben, valamint a Vhr.-ben foglaltaknak megfelelően eleget tett.

A Szerződés megszűnéséig fel nem használt földgáz mennyiség tekintetében az NKM Földgázszolgáltató Zrt. a felhasználóval a szerződés megszűnésének napján érvényes egységárral teljes körűen elszámol (hátralék fennállása esetén a fel nem használt földgáz mennyiség alapján visszajáró összeg a hátralék mértékéig beszámításra kerül). Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. a fel nem használt mennyiséget a földgázelosztó leolvasása alapján veszi figyelembe.

### **Számlázás**

Az előrefizető mérő használatával vételezett földgáz ára nem haladhatja meg azt az árat, amelyet a szociálisan rászoruló fogyasztó Szerződése alapján, előrefizető mérő hiányában fizetne.

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

A fogyasztás és az alapdíj elszámolása során alkalmazott díjtétel megegyezik a nem előrefizető mérőn keresztüli vételezés elszámolásakor alkalmazott díjszabással.

## **9.2.2. Fogyatékkal élő fogyasztók**

### **9.2.2.1. Jogosultak köre, jogosultság igazolása, terjedelme**

Fogyatékkal élő fogyasztónak minősül

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

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

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

- c) ha fogyatékosági támogatásban részesül, akkor a juttatást megállapító vagy e juttatást folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat, illetve igazolás eredeti példányának bemutatásával, vagy a Vhr. 10. számú melléklet B) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, és a Vhr. 10. számú melléklet C) része szerinti nyomtatvány, vagy
- d) ha a földgázellátásból való kikapcsolás vagy a földgázellátás megszakadása a lakossági fogyasztó, vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti, akkor a Vhr. 10. számú melléklet C) része szerinti nyomtatvány

benyújtásával igazolhatja. A d) pont szerint esetben az igazolásnak tartalmaznia kell azon értesítendő személy elérhetőségét is, akit az ezen körbe tartozó fogyatékkal élő személy vonatkozásában a földgázellátásból való kikapcsolás vagy annak megszakadása esetén értesíteni kell.

A földgázelosztó a fogyatékkal élő fogyasztó nyilvántartásba vételéről és a nyilvántartásból való törlésről az NKM Földgázszolgáltató Zrt.-t mint a fogyatékkal élő fogyasztót ellátó földgázkereskedőt – a fogyasztó egyidejű értesítése mellett – értesíti.

#### 9.2.1.2. A jogosultság keretében igénybe vehető kedvezmények

A fogyatékkal élő fogyasztó a nyilvántartásba történő felvétel iránti igény bejelentésekor köteles nyilatkozni arról, hogy a Kereskedő által nyújtott szolgáltatások közül, fogyatékoságának megfelelően mely(ek)re tart igényt. A Kereskedő az igényelt szolgáltatást a nyilvántartásba vételt követő legkésőbb 30. naptól biztosítja, ha az igényelt szolgáltatás megfelel a fogyatékoságnak. A fogyatékkal élő fogyasztó olyan igényét, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, a Kereskedő nem köteles teljesíteni.

A fogyatékkal élő fogyasztó nyilatkozatát évente legfeljebb kétszer (2) alkalommal módosíthatja. Ha a fogyasztó korábbi nyilatkozatát módosítja, az igénybe venni kívánt szolgáltatást a Kereskedő a módosítási igény beérkezését követő legkésőbb 30. naptól biztosítja a fogyasztó számára, ha az igényelt szolgáltatás a fogyatékoságának megfelel. A fogyatékkal élő fogyasztó olyan módosítási igényét, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, a Kereskedő nem köteles teljesíteni.

A fogyatékoság jellegét – amely a fogyatékkal élő fogyasztót alkalmatlanná teszi a fogyasztásmérő berendezés leolvasására, mérőállás közlésére, a számlaolvasásra vagy a számla felhasználási helyen kívüli, készpénzes fizetéstől eltérő kiegyenlítésére – vagy az 9.2.2.1. pont d) pontjának való megfelelést a kezelőorvos, ennek hiányában a házi orvos a Vhr. 10. számú melléklet C) része szerinti nyomtatvány kitöltésével igazolja abból a célból, hogy a Kereskedő azonosítani tudja a jogszabályok és a jelen Üzletszabályzat szerinti különleges bánásmód jellegét, tartalmát. Ha a rehabilitációs szakértői szerv az érintett személy egészségi állapotát, egészségkárosodását, fogyatékoságát vizsgálta, a kezelőorvos vagy házi orvos e szerv szakvéleménye, szakhatósági állásfoglalása vagy határozata alapján állapítja meg a fogyatékoság jellegét vagy a 9.2.2.1. pont d) pontjának való megfelelést.

Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. a különleges bánásmódokat térítésmentesen biztosítja.

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

- a) havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen,
- b) készpénzben történő számlakiegyenlítés lehetőségének biztosítása a felhasználási helyen,

- c) az általánostól eltérő, de a műszaki-biztonsági előírásoknak megfelelő mérőhely-kialakítás (földgázelosztó által biztosított különleges bánásmód),
- d) a számla értelmezéséhez nyújtott egyedi segítség: nagyobb méretű számlamásolat (A3-as fénymásolat), helyszíni számlamagyarázat, számlafordíttatás (Braille-írással nyomtatott számla).

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

Ha a földgázellátásból való kikapcsolás vagy a földgázellátás megszakadása a lakossági fogyasztó vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti, a szolgáltatás szünetelése vagy a tervezett szüneteltetés esetében az értesítés időpontjára a lakossági fogyasztókra vonatkozó tervezett szüneteltetés miatti, földgázelosztó üzletszabályzatában meghatározott kiértesítési szabályok az irányadók.

A fogyatékkal élő fogyasztó a védettséggel járó jogait kizárólag egy felhasználási helyen gyakorolhatja.

Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. a fentiekén túl is kiemelt figyelmet fordít a fogyatékkal élő ügyfelei esélyegyenlőségének biztosítására. Ennek keretében biztosítja ügyfélszolgálati irodája akadálymentes megközelítését. Ha a fogyatékkal élő ügyfél ezt igényli, az NKM Földgázszolgáltató Zrt. biztosítja a soron kívüli ügyintézést. A fogyatékkal élő ügyfelek vagy azok érdekképviselői szervei jelzései alapján az NKM Földgázszolgáltató Zrt. törekszik arra, hogy egyéb módokon is segítse a fogyatékkal élők ügyintézését.

### 9.3. A felhasználóváltozás kezelésére vonatkozó eljárásrend

A felhasználó személyében bekövetkező változás kezelésére vonatkozó részletes eljárásrendet az 6.4. pont tartalmazza.



Fodor Imre  
igazgató



Lantos Éva  
osztályvezető

Mellékletek: 7 db

Függelékek: 5 db