

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

**Budapest, 2014. február 25.**

## Tartalomjegyzék

ELŐSZÓ.....	5
1. Az Üzletszabályzat tárgya, hatálya, közzététele .....	5
1.1 Az Üzletszabályzat tárgya .....	5
1.2 Az Üzletszabályzat hatálya.....	6
1.2.1 Személyi és területi hatály.....	6
1.2.2 Időbeli hatály .....	6
1.2.3 Módosítás .....	6
1.2.4 Eltérés az Üzletszabályzat rendelkezéseitől.....	6
1.3 Az Üzletszabályzat közzététele .....	6
2. Fogalom meghatározások .....	7
3. A földgáz-kereskedelmi engedélyes bemutatása .....	12
3.1 Az engedélyes általános bemutatása.....	12
3.2 Az engedélyes tevékenysége, működési területe, kereskedelmi, forgalmi adatok	12
3.3 A Kereskedő által nyújtott szolgáltatások .....	13
3.3.1 Alapszolgáltatás .....	13
3.3.2 Szabadpiaci Felhasználók részére biztosított egyedi gázszolgáltatás .....	13
3.3.3 A szolgáltatás nyújtásának feltételei .....	13
4. A külső környezettel való kapcsolat .....	13
4.1 Felügyeleti szervekkel, hatóságokkal való kapcsolat és a kapcsolatok jellege 13	13
4.1.1 Felügyeleti szervek.....	13
4.1.2 Kapcsolatok jellege .....	14
4.1.3 Szerződéses kapcsolatok más engedélyesekkel .....	14
4.1.3.1 Együtműködés a szállítási rendszerirányítóval.....	14
4.1.3.2 Együtműködés a szállítási rendszerüzemeltetővel .....	15
4.1.3.3 Együtműködés a földgázelosztói engedéllyessel .....	15
4.1.3.4 Együtműködés a tárolói engedéllyessel .....	16
4.1.3.5 A Kereskedő által ellátott Felhasználók érdekében tájékoztatás kérése a többi engedélyestől.....	16
4.2 Felhasználók részére biztosított információk .....	16
4.2.1 Egyedi gázszolgáltatás esetén biztosított információk.....	17
5. Általános biztonsági előírások .....	17
5.1 A Felhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák, és az ellátást biztosító rendelkezések .....	17
5.1.1 Infrastruktúra, szaktudás .....	17
5.1.2 Pénzügyi garanciák.....	17
5.1.3 Üzemzavar elhárítás .....	18
5.2 Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok .....	18
5.2.1 Az adatvédelem alapelvei, célja .....	18
5.2.2 A Felhasználó adatainak továbbítása .....	18
5.2.3 Együtműködés .....	19
5.2.4 A Felhasználó jogosultságai adatainak a kezelésével kapcsolatban .....	19
5.2.5 A Kereskedő kötelezettségei .....	20
5.2.6 Az adatkezelés főbb esetei .....	20
5.2.7 Az adatok kezelésének határideje.....	20
5.3 A Kereskedő adatkezeléssel kapcsolatos felelőssége.....	21
5.4 A környezetvédelmi előírások betartásának garanciális feltételei.....	21

6.	Szolgáltatási minőségi követelmények .....	21
6.1	Az engedélyes tevékenység minőségi jellemzői .....	21
6.2	A Felhasználók/kereskedelmi partnerek elégedettségének mérése .....	22
6.3	A forgalmazott földgáz minősége.....	22
6.4	Gázminőség ellenőrzésének eljárásrendje .....	23
7.	Felhasználói kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje.....	23
7.1	Kapcsolat a felhasználói érdekvédelmi, érdekképviselői szervekkel .....	23
7.2	Beadványok, reklamációk kivizsgálása, intézése .....	24
7.2.1	Ügyintézési határidő .....	25
7.3	Panaszügyek kezelése .....	26
	Ügyfélszolgálat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7.3.1	Az ügyfélszolgálat elérhetősége .....	27
7.3.2	Az ügyfélszolgálat működésével biztosított szolgáltatások, kapcsolattartás, nominálás .....	27
8.	Műszaki feltételek.....	28
8.1	A földgáz kereskedelmi szerződések teljesítésének főbb műszaki jellemzői. 28	
8.2	A folyamatos és biztonságos ellátás biztosítékai.....	29
9.	Földgázellátási vészhelyzet, korlátozás és szüneteltetés esetén alkalmazandó szabályok	30
9.1	Földgázszolgáltatás szünetelése .....	30
9.2	Vészhelyzet.....	31
9.3	Korlátozás .....	32
10.	Kapacitás lekötés és hozzáférés az együttműködő földgázrendszerhez .....	34
11.	A földgázpiac szabadpiaci résztvevőivel való kereskedelmi együttműködés és az ellátás általános feltételei .....	37
11.1	A kereskedelmi együttműködés fajtái .....	37
11.1.1	Teljes ellátásra vonatkozó szerződés .....	37
11.1.2	Részleges ellátásra vonatkozó szerződés .....	38
11.1.3	Földgáz kereskedelmi szerződés .....	38
12.	A Felhasználókkal kötendő földgáz kereskedelmi szerződések .....	38
12.1	Felhasználói igény kielégítésének módja és szabályai .....	38
12.1.2	Igénybejelentés .....	38
12.1.3	Az igénybejelentés tartalma .....	39
12.1.4	Az igénybejelentések kezelése .....	40
12.1.5	Szerződéstervezet készítése, szerződéskötés .....	40
12.1.6	A Felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás .....	40
12.1	A Felhasználói földgáz kereskedelmi szerződés hatálya.....	40
12.2	Hatálybalépés.....	41
12.3	Részleges érvénytelenség .....	41
12.4	A Felhasználókkal kötött földgáz kereskedelmi szerződés minimális tartalmi elemei	41
12.5	Teljes ellátásra vonatkozó szerződés .....	42
12.6.1	Adatszolgáltatási kötelezettség .....	42
12.6.2	Teljesítési hely.....	42
12.6.3	Teljesítési idő .....	42
12.6.4	A földgáz díja, szolgáltatások díjtételei .....	42
12.6.5	A földgáz-kereskedelmi engedélyes felelőssége a Felhasználókkal szemben .....	43
12.6.6	Igények elévülése.....	44
12.6.7	A Kereskedő eljárása a Felhasználó károsodása esetén a rendszerüzemeltető engedélyesekkel szemben .....	44
12.6.8	A Felhasználó általi szerződésszegés.....	44

12.6.9	<i>A Felhasználó általi szerződésszegés jogkövetkezményei</i> .....	45
12.6.10	<i>Eljárásrend a szerződésszegés és szabálytalan vételezés esetén</i> .....	45
12.6.10.1	<i>Eljárási rend a Kereskedő szerződésszegése esetén</i> .....	45
12.6.10.2	<i>Eljárási rend a Felhasználó szerződésszegése esetén</i> .....	46
12.6.10.3	<i>Eljárásrend a távhőtermelő engedélyes fizetési késedelmére esetén</i> .....	46
12.6.10.4	<i>A szabálytalan vételezés megállapítása</i> .....	47
12.6.10.5	<i>Eljárásrend a Felhasználó szabálytalan vételezése esetén</i> .....	48
12.6.11	<i>Szerződésszegés szankciói</i> .....	48
12.6.11.1	<i>Kötbér</i> .....	49
12.6.11.2	<i>Kártérítés</i> .....	49
12.6.11.3	<i>A teljesítés jogszerű megtagadása</i> .....	49
12.6.11.4	<i>A késedelmes fizetés esetére alkalmazható szankciók</i> .....	50
12.6.11.5	<i>Eltérés az ellátási szerződésektől</i> .....	50
12.6.12	<i>A földgázellátásból történő kikapcsolás alóli mentesség</i> .....	50
12.6.13	<i>Szerződéses állapot helyreállítása</i> .....	51
12.6.14	<i>Vis Maior</i> .....	52
12.6.15	<i>A kereskedő általi szerződésszegés</i> .....	53
12.6.16	<i>Lehetetlenülés</i> .....	53
12.6.17	<i>A szerződés felmondásának esetei, a megszűnésének rendje</i> .....	54
12.6.17.1	<i>A teljes ellátásra vonatkozó szerződés megszűnése</i> .....	54
12.6.17.2	<i>A teljes ellátásra vonatkozó szerződés felmondása</i> .....	54
12.6.17.3	<i>Részleges ellátásra vonatkozó szerződés</i> .....	54
13.	<i>A szerződéskötő félre vonatkozó pénzügyi, gazdasági feltételek</i> .....	55
13.1	<i>Engedélyes szerződő fél</i> .....	55
13.2	<i>Nem engedélyes szerződő fél</i> .....	55
13.3	<i>Nyilatkozatok, szavatolások</i> .....	55
13.4	<i>Titoktartás</i> .....	56
13.4.1	<i>Nem titoktartási kötelezettség alá eső információ</i> .....	56
13.5	<i>Szerződő felek együttműködése</i> .....	56
13.6	<i>Irányadó jog</i> .....	56
13.7	<i>Jogviták rendezése</i> .....	57
13.8	<i>Pénzügyi biztosíték</i> .....	57
14.	<i>Elszámolási, fizetési előírások</i> .....	58
14.1	<i>Leolvasások, számlázás rendje és módja</i> .....	59
14.2	<i>A rendszerhasználati díjak elszámolása</i> .....	60
14.3	<i>A szolgáltatott földgáz ellenértékének kiegyenlítése</i> .....	60
14.3.1	<i>A számlák kiegyenlítésének módja</i> .....	61
14.4	<i>Késedelmes fizetés</i> .....	61
14.5	<i>Fizetési hátralékok behajtása</i> .....	62
14.6	<i>Kifogás a számla ellen</i> .....	62
14.7	<i>A kézbesítés szabályai</i> .....	63
15.	<i>A Kereskedőváltás szabályai</i> .....	63
15.	<i>Jogszabályváltozás</i> .....	67
15.2	<i>Jogszabály változási esemény</i> .....	67
15.2	<i>A jogszabályváltozás jogkövetkezménye</i> .....	67
	<b>MELLÉKLETEK</b> .....	68
	<b>FÜGGELÉKEK</b> .....	68

## ELŐSZÓ

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

A Nordest Energy Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: „Nordest Energy Kft.” illetve, mint a „Kereskedő”), mint földgázkereskedő társaság a más versenytárs kereskedőkkel, földgáztermelőkkel és saját felhasználású földgáz felhasználókkal (továbbiakban: „Felhasználó”) történő földgáz-kereskedelmi tevékenységet végez.

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

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

## I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

### 1. Az Üzletszabályzat tárgya, hatálya, közzététele

#### 1.1 Az Üzletszabályzat tárgya

Jelen Üzletszabályzat bemutatja:

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

## 1.2 Az Üzletszabályzat hatálya

### 1.2.1 Személyi és területi hatály

Az Üzletszabályzat hatálya kiterjed a Kereskedőre, a Kereskedővel szerződéses viszonyban lévő ügyfelekre, partnerekre. A Kereskedő tevékenysége Magyarország teljes területére, valamint az együttműködő európai földgázrendszer területére terjed ki azon korlátozással, hogy a kereskedelmi tevékenysége során a Kereskedő nem lát és nem tervezi egyetemes szolgáltatásra jogosult ellátását. A GET 29/B. § szerinti távhőtermelő ellátása ugyanakkor az üzleti tevékenységük részét képezheti.

### 1.2.2 Időbeli hatály

Az Üzletszabályzat egyes módosításai a Hivatal jóváhagyását követően lépnek hatályba. Eltérő írásbeli megállapodás hiányában a módosításokat a hatályba lépés előtt megkötött szerződésekre is alkalmazni kell.

### 1.2.3 Módosítás

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

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

### 1.2.4 Eltérés az Üzletszabályzat rendelkezéseitől

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

## 1.3 Az Üzletszabályzat közzététele

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

## 2. Fogalom meghatározások

<b>Csatlakozási szerződés:</b>	a szállítási rendszerüzemeltető vagy földgázelosztó és a leendő felhasználó vagy földgáztermelő között létrejött szerződés, amely biztosítja a felhasználók és a földgáztermelők szállító- vagy elosztóvezetékre való csatlakozási jogát, valamint rögzíti a csatlakozás műszaki feltételeit.
<b>Csatlakozóvezeték:</b>	a felhasználási hely telekhatárától a fogyasztói főcsapig terjedő vezeték.
<b>Együttműködő földgázrendszer:</b>	az összekapcsolt szállítóvezeték, a szállítóvezetékhez közvetlenül kapcsolódó elosztóvezeték, a földgáz tároló, valamint a részleges szigetüzem.
<b>Elosztóhálózat-használati szerződés:</b>	a földgázelosztó és a felhasználó között létrejött szerződés, amely alapján a felhasználó az elosztóvezeték a földgázelosztói csatlakozási szerződésben meghatározott vásárolt kapacitás mértékéig használhatja.
<b>Elosztóvezeték:</b>	az a csővezeték tartozékaival együtt, amelyen keresztül a földgáz elosztása történik, és amelynek kezdőpontja Magyarország államhatára, a gázátadó állomások kilépő pontja, a földalatti gáztároló vagy a földgáztermelő üzem betáplálási pontja, végpontja pedig a Magyarország államhatára vagy a felhasználási hely telekhatára.
<b>Elszámolási időszak:</b>	a szerződésben megállapított, elszámolás alapjául szolgáló két mérőolvasás közötti időszak.
<b>Elszámolási mérés:</b>	a földgázforgalomnak az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat szerint kialakított, a rendszerüzemeltető által működtetett, a mérésügyi jogszabályok szerint mérésre alkalmas fogyasztásmérő berendezésekkel történő meghatározása.
<b>Felhasználási hely:</b>	az ingatlan, ahol a felhasználói berendezés, a gázfogyasztást szolgáló nyomásszabályzó, a gázmérőhely vagy a fogyasztói főcsap van.
<b>Felhasználó:</b>	aki földgázt saját felhasználás céljára vásárol.
<b>Felhasználói beadvány:</b>	olyan kérelem, megkeresés, amely a felhasználó engedéllyel fennálló, földgáz-értékesítéssel vagy földgázelosztással összefüggő jogviszonyával, annak létrehozásával, megszüntetésével összefüggő egyéni, a felhasználót érintő igény elintézésére irányul.
<b>FGSZ:</b>	Földgázszállító Zártkörűen Működő Részvénytársaság
<b>Fogyasztói vezeték:</b>	az a vezetékszakasz tartozékaival együtt, amely a gázmérőtől – ennek hiányában a fogyasztói főcsaptól – a gázfogyasztó készülékig terjed.
<b>Fizető</b>	adott felhasználási helyen lévő felhasználó földgázellátásának ellenértékét és egyéb díjait számla ellenében kiegyenlítő természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság.
<b>Forráshiány:</b>	a földgázszállító rendszer azon állapota, amikor a fogyasztási igények meghaladják a forrás mennyiségét, és az

- együttműködő földgázrendszer forrás-fogyasztás egyensúlya normál üzemmeneti intézkedésekkel nem biztosítható.
- Földgáz:** olyan természetes éghető gáz, amely a földkéregben keletkezett, bányászati tevékenység során kerül a felszínre, valamint bármely, a GET szerint alkalmazott berendezésben környezetvédelmi és műszaki biztonsági szempontból megfelelő módon, biztonságosan felhasználható gázfajták, ideértve a földgáz minőségű biomasszából és egyéb nem bányászati forrásból származó gázokat is.
- Földgázelosztás:** földgáznak elosztóvezetéken történő továbbítása a felhasználóhoz.
- Földgázelosztó:** a GET szerinti földgázelosztási működési engedéllyel rendelkező társaság/szervezet.
- Földgáztároló:** az a besajtoló és kitermelő technológiai létesítménnyel ellátott földalatti természetes földtani szerkezet, mesterségesen kialakított földalatti üreg vagy a földfelszínen létesített építmény, amely földgáz tárolására alkalmas.
- Földgáz Mennyiség:** az átadott/átvett földgáz mennyiség, az MSZ ISO 13443 szabvány szerint 15 °C és 101.325 kPa referencia körülményeken értelmezett m<sup>3</sup>-ben (gnm<sup>3</sup>, gáztechnikai normálköbméter).
- Földgázipari tevékenység:** a GET-ben szabályozott engedélyköteles tevékenység.
- Földgázipari vállalkozás:** olyan a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk) 685. § c) pontja szerinti gazdálkodó szervezet, valamint az Európai Unió tagállamában, illetve az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes valamely más államban bejegyzett külföldi vállalkozás és annak belföldön bejegyzett fióktelepe, amely legalább egy földgázipari tevékenységet folytat.
- Földgáz-kereskedelem:** a földgáz üzletszerű, ellenérték fejében, nem saját felhasználási célra történő vásárlása és értékesítése.
- Földgáz-kereskedelmi szerződés:** A földgázkereskedő és a felhasználó között létrejött, földgáz adásvételére irányuló szerződés.
- Földgázszállítás:** a földgáznak szállítóvezetéken történő továbbítása.
- Földgázszállítási szerződés:** a szállítási rendszerüzemeltető és egy kapacitásigénylő közötti olyan szerződés, amelyben a szállítási rendszerüzemeltető díjfizetés ellenében vállalja a szerződésben meghatározott szállító hálózati kapacitás folyamatos biztosítását a kapacitásigénylő részére meghatározott időtartamon keresztül.
- Földgáztárolás:** a földgáz engedély alapján végzett tárolása.
- Fűtőérték (Alsó Hőérték):** az a hőmennyiség, amely állandó nyomáson, meghatározott mennyiségű gáznak levegőben való tökéletes elégeése során felszabadul, ha az égéstermék vég hőmérséklete megegyezik a kiindulási hőmérséklettel, valamint mind a kiindulási komponensek, mind az égés termékei gáz halmazállapotúak (ahogyan azt az MSZ ISO 6976:1997. szabvány meghatározza, mértékegysége: MJ/gnm<sup>3</sup>).
- Gázév:** a tárgyév július 1-ei gáznap kezdetétől a következő év június 30-ai gáznap végéig terjedő időszak.
- Gázhét:** az adott hét hétfőn reggel 06:00-tól a következő hét hétfőn



	reggel 06:00-ig tartó időszak.
<b>Gázhónap:</b>	a naptári hónap első napján reggel 06:00-tól a következő naptári hónap első napján reggel 06:00-ig tartó időszak.
<b>Gáznap:</b>	hazai betáplálási pontokon az adott nap reggel 06:00-tól a következő nap reggel 06:00-ig tartó időszak.
<b>GET:</b>	a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény, illetve az annak helyébe lépő mindenkor hatályos jogszabály.
<b>Hosszú távra lekötött kapacitás:</b>	egy gázévre vagy azt meghaladó időtartamra szerződéssel lekötött szállító-, elosztó- és tároló-kapacitás.
<b>Kapacitás:</b>	a szállító- és elosztóvezeték adott pontjának, valamint földgáztárolónak időegységre vonatkoztatott teljesítőképessége.
<b>Kapacitás-lekötési szerződés:</b>	az a szerződés, amelyben a rendszerhasználó adott időszakra a szállító- vagy elosztóvezeték illetve a földgáztároló kapacitását leköti.
<b>Kapacitásigénylő:</b>	valamely rendszerüzemeltető engedélyeshez kapacitásigénylést benyújtó hozzáférésre jogosult.
<b>Kiadási pont a szállítórendszeren:</b>	az a hálózati pont, amelyen a földgázt a szállító fizikailag a felhasználóknak, ill. megbízottjuknak vagy az elosztói engedélyesnek vagy a tárolói engedélyesnek átadja.
<b>Kiadási pont a tárolórendszeren:</b>	az átadás-átvételi pont, amelyen keresztül a tárolói engedélyes a tárolt földgázt átadja a földgázszállítási engedélyesnek, vagy a felhasználónak, ill. megbízottjának.
<b>Kiadási pont az elosztórendszeren:</b>	az a hálózati pont, amelyen a földgázt az elosztói engedélyes fizikailag átadja a felhasználónak, ill. megbízottjának, vagy más csatlakozó elosztói engedélyesnek.
<b>Kereskedelmi egyensúly:</b>	az az egyensúlyi állapot, amikor adott gáznapon a rendszerhasználó által az együttműködő földgázrendszerbe betáplált és onnan vételezett földgáz mennyisége megegyezik.
<b>Kiegyensúlyozó földgáz:</b>	adott gáznapon a rendszerhasználók által az együttműködő földgázrendszerbe beadott és ténylegesen vételezett földgáz mennyiségek közötti különbség kiegyenlítésére a szállítási rendszerüzemeltető által felhasznált gáz mennyiség.
<b>Kiegyensúlyozási pótdíj:</b>	a szállítási rendszerüzemeltető rendszeren a tényleges betáplálás és vételezés alapján megállapított, a megengedett eltérés túllépése miatt a szállítási rendszerüzemeltető által a rendszerhasználókkal szemben – külön jogszabály alapján – érvényesíthető pótdíj.
<b>Korlátozás:</b>	földgázellátási zavar esetén az egyes korlátozási kategóriákba besorolt felhasználók gázfogyasztásának csökkentése vagy megszüntetése annak érdekében, hogy az együttműködő földgázrendszeren vagy annak egy részén a hidraulikai egyensúly fenntartható vagy helyreállítható legyen.
<b>Lekötött kapacitás:</b>	a szállító- és az elosztóvezeték, valamint a földgáztároló értékesíthető kapacitásának az a része, amelyet az adott időszakra a rendszerhasználók kapacitás-lekötési szerződéssel lekötnek, és amely a Vhr.-ben előírt energia egységben kifejezett két kapacitásértékkel – kiadási ponti és forrásoldali kapacitásigénnyel – szerepel a rendszerüzemeltető nyilvántartásában.
<b>Másodlagos kapacitás-</b>	a rendszerhasználók által lekötött, de fel nem használt

<b>kereskedelem:</b>	szállítói, tárolói, elosztói kapacitásoknak az ÜKSZ-ben meghatározottak szerint történő továbbértékesítése.
<b>Minőségi Hiba:</b>	minőségi hibás a teljesítés akkor, ha a szerződésben kikötött minőségtől az ott meghatározott mértéket meghaladó eltérés áll fenn. A Minőségi Hiba időtartama az az időszak, mely a vizsgált és megkifogásolt minta vételének napját megelőző utolsó mérési naptól a Minőségi Hiba megszüntetésének – vagy a szerződés módosításának – napjáig tart.
<b>Nap:</b>	naptári napot jelent.
<b>Napon belüli kereskedelem:</b>	a földgáz mennyiségeknek, valamint a szállítási és tárolási kapacitásoknak a tárgyi gáznapon belül történő kereskedelme, amely a nominálások és a valós igény közötti eltérés kiegyenlítése érdekében történik.
<b>Névleges kapacitás:</b>	a geometriai és hidraulikai jellemzőkből számított, időegység alatti maximális közegáram, amely az adott ponton a rendszer engedélyezett nyomás- és hőmérséklettartományában elszállítható.
<b>Nominálás:</b>	a rendszerhasználó által a betáplálási és kiadási pontokra – az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatban meghatározottak szerint – igénybe venni tervezett kapacitás, valamint a szállítási, elosztási, tárolási feladat gáznapra történő megadása.
<b>Napi Nominált Mennyiség:</b>	az utolsó, a Kereskedő által elfogadott, az adott gáznapon az átvételi ponton a Felhasználó által vételezni kívánt gázmennyiség gáztechnikai normál állapotban és a szerződött fűtőértéken.
<b>Nyilvántartott kapacitás:</b>	a felhasználó által, az éves kapacitás-lekötés folyamatban hosszú távú szerződéssel lekötött, a rendszerüzemeltetőknél garantáltan rendelkezésre álló kapacitás, amely a Vhr.-ben előírt energia egységben kifejezett két kapacitásértékkel - kiadási ponti és forrásoldali kapacitásigénnyel - szerepel a rendszerüzemeltető nyilvántartásában.
<b>Portál:</b>	a Kereskedő <a href="http://www.nordest.hu">www.nordest.hu</a> címen elérhető honlapja.
<b>Rendszerhasználó:</b>	aki a szállító- vagy elosztóvezetékbe, valamint a földgáztárolóba kapacitás-lekötés szerződés alapján földgázt betáplál, valamint abból földgázt vételez.
<b>Rendszerhez való hozzáférés:</b>	a szállító- és az elosztóvezeték, valamint a földgáztároló kapacitásának rendelkezésre bocsátása az azt igénybe venni kívánó rendszerhasználók számára.
<b>Rendszerirányítás:</b>	az együttműködő földgázrendszer GET-ben meghatározott irányítási és koordinációs feladatainak ellátása.
<b>Rendszerüzemeltető:</b>	a szállítási rendszerüzemeltető, földgáztárolói engedélyes, és a földgázelosztó.
<b>Rövidtávra lekötött kapacitás:</b>	egy gázévnél rövidebb időtartamra lekötött szállító-, elosztó- és tárolókapacitás.
<b>Minőségi követelmények:</b>	a betáplált földgáz minőségi paramétereinek meg kell felelni az MSZ 1648/2000 szabvány előírásainak.
<b>Szabad kapacitás:</b>	a szállító- és az elosztóvezetékek, valamint a földgáztárolók rendelkezésre álló műszaki kapacitásának kapacitási szerződéssel le nem kötött, a rendszerhasználók részére rendelkezésre álló része.

<b><i>Szabványosított szolgáltatás:</i></b>	a Kereskedő által különböző felhasználói körök számára kidolgozott, általános szerződési feltételek és mintaszerződés mellett kínált szolgáltatás.
<b><i>Szállítási rendszerüzemeltető:</i></b>	a földgázzsállítás, a szállítóvezetékek üzemeltetését, karbantartását és fejlesztését végző engedélyes.
<b><i>Szállítási rendszerirányító:</i></b>	Az együttműködő földgázrendszer működtetését végző szállítási rendszerüzemeltetők közötti irányítási és koordinációs feladatok ellátását végző engedélyes.
<b><i>Szállítóvezeték:</i></b>	az a csővezeték tartozékaival együtt, amelyen keresztül a földgázt továbbítják, amelynek kezdőpontja Magyarország államhatára, a termelés betáplálási pontjai, a földgáztároló be- és kitáplálási pontja, végpontja pedig Magyarország államhatára, a gázátadó állomások kilépő pontjai – illetve az engedélyben foglaltak szerint a felhasználó telekhatára –, vagy az a földgáztároló be- és kitáplálási pontja.
<b><i>Szerződött Mennyiség:</i></b>	a szerződés alapján a szerződés időtartamára vonatkozó gázmennyiség.
<b><i>Tárolási szerződés:</i></b>	a tárolói engedélyes és egy hozzáférésre jogosult közötti olyan szerződés, amelyben a tárolói engedélyes díjfizetés ellenében biztosítja a hozzáférésre jogosult által lekötött betárolási, kitárolási és mobil kapacitást illetve meghatározott tárolói szolgáltatásokat.
<b><i>Tároló:</i></b>	a GET szerinti földgáz földalatti tárolási működési engedéllyel rendelkező társaság/szervezet.
<b><i>Újranominálás:</i></b>	a gáznapra vonatkozó nominálásnak az ÜKSZ-ben rögzített eljárási rend szerint történő módosítása.
<b><i>Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat (ÜKSZ):</i></b>	az együttműködő földgázrendszer technikai működésére, valamint a kereskedelmi folyamatra vonatkozó főbb szabályokat tartalmazó, a Hivatal által jóváhagyott szabályzat.
<b><i>Üzemzavar:</i></b>	minden olyan a földgáz termelését, tárolását, szállítását, elosztását korlátozó vagy megszüntető esemény, amelynek oka az együttműködő földgázrendszer normál üzemmenettől eltérő olyan működése, amelynek következménye veszélyeztetés vagy földgázellátási zavar, és amely egy vagy több felhasználó földgázellátásának szünetelését okozza.
<b><i>Üzletszabályzat:</i></b>	az engedélyes általános szerződési feltételeit, valamint a Vhr.-ben meghatározott elemeket tartalmazó, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által jóváhagyott szabályzat.
<b><i>Vásárolt kapacitás:</i></b>	a földgáz átadás-átvételi ponton fejlesztési megállapodás alapján, hálózatfejlesztési hozzájárulással vagy csatlakozási díj megfizetésével a felhasználó által megvásárolt, vagy egyéb igazolt módon megszerzett kapacitás.
<b><i>Vhr.</i></b>	a GET. rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet, illetve a helyébe lépő mindenkor hatályos jogszabály.

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

### **3. A földgáz-kereskedelmi engedélyes bemutatása**

#### **3.1 Az engedélyes általános bemutatása**

A Kereskedőt 2010. június 03-án kelt létesítő okirata alapján 2010. június 07-én jegyezte be a cégbíróság. A Kereskedő a magyarországi földgáz versenypiacon önálló jogi személyként folytat földgáz-kereskedelmi tevékenységet – beleértve a határkeresztező export – import tevékenységet is. Nem lát el egyetemes szolgáltatásra jogosultat, továbbá a GET 29/B. §. alapján meghatározott távhőtermelőt.

A Kereskedő Társasági Szerződése szerint:

- Társaság cégneve: Nordest Energy Korlátolt Felelősségű Társaság
- Társaság rövidített cégneve: Nordest Energy Kft.
- Cégjegyzékszám: 01-09-940681
- Statisztikai számjel: 22723912-3514-113-01
- Adószám: 22723912-2-43
- Társaság székhelye: 1094 Budapest, Tompa utca 19.
- Társaság működésének időtartama: határozatlan időtartamra alakult
- Üzleti év: minden év január 1-től december 31-ig tart
- Bankszámlaszám: FHB Kereskedelmi Bank Zrt. 18203332-06009193-40010010
- A társaság honlapja: [www.nordest.hu](http://www.nordest.hu)

#### **3.2 Az engedélyes tevékenysége, működési területe, kereskedelmi, forgalmi adatok**

A Kereskedő a földgáz-kereskedelmi tevékenységet a Hivatal által 639/2010 számon kiadott kereskedelmi engedély alapján folytatja. A szükséges földgázt hazai, illetve külföldi forrásokból szerzi be. A társaság a liberalizált piacon a Felhasználók földgáz igényének kielégítését kívánja végezni, valamint más földgáz-kereskedőkkel, termelőkkel adásvételi szerződéseket kíván kötni, és a jövőben a szervezett földgázpiaci kereskedelemben is részt kíván venni.

A társaság üzleti céljainak elérése érdekében a forrásainak optimális kihasználásával értékesít földgázt az alábbi Felhasználók részére:

1. Felhasználóknak a saját felhasználásuk mértékéig,
2. rendszerüzemeltetőknek a veszteségeik pótlására vonatkozó mértékig,
3. földgáz-kereskedőnek.

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

### 3.3 A Kereskedő által nyújtott szolgáltatások

A Kereskedő szolgáltatásai körében a következő pontok alapján végez földgáz-kereskedelmi termék értékesítést.

#### 3.3.1 Alapszolgáltatás

A Kereskedő minden termékén belül az alábbi alapszolgáltatást biztosítja szerződött Felhasználói részére.

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

#### 3.3.2 Szabadpiaci Felhasználók részére biztosított egyedi gázszolgáltatás

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

Az egyetemes szolgáltatásra nem jogosult Felhasználók részére a Kereskedő nem dolgoz ki a szerződések részét képező általános szerződési feltételeket (ÁSZF). Egyedi gázszolgáltatás esetén a Felek az egyedileg megállapított kötelezettségeket az egyedi szerződésben rögzítik a jelen Üzletszabályzat II. részében foglaltakra is figyelemmel.

#### 3.3.3 A szolgáltatás nyújtásának feltételei

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

## 4. **A külső környezettel való kapcsolat**

### 4.1 Felügyeleti szervekkel, hatóságokkal való kapcsolat és a kapcsolatok jellege

#### 4.1.1 Felügyeleti szervek

- Nemzeti Fejlesztési Minisztérium
- Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőiségei

- Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal és a fővárosi és megyei kormányhivatalok mérésügyi és műszaki biztonsági hatóságai
- Nemzeti Adó- és Vámhivatal

#### 4.1.2 *Kapcsolatok jellege*

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

#### 4.1.3 *Szerződéses kapcsolatok más engedélyesekkel*

A Kereskedő:

- kapacitás-lekötési szerződéseket köt a szállítói, tárolói és elosztói engedélyesekkel a Felhasználóknak igazoltan járó kapacitás mértékéig.
- a rendszerszintű szolgáltatásra vonatkozó szerződést köt, kapacitásokat köt le és elszámol a szállítási rendszerüzemeltetővel, a földgázelosztói és tárolói engedélyesekkel és a szállítási rendszerirányítóval.
- Amennyiben a Felhasználó igényli, összevontan kezeli az elosztóhálózat-használati szerződéseket.

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

###### Rendszerszintű szolgáltatásokra vonatkozó szerződés és adatforgalmi megállapodás

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

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

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

#### *4.1.3.2 Együttműködés a szállítási rendszerüzemeltetővel*

##### *Földgázszállítási és adatforgalmi megállapodás*

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

A szállítási rendszerüzemeltető által biztosított alapszolgáltatások igénybe vételére, a rendszerhasználók a tarifarendelemben meghatározott földgázszállítási díjak megfizetése és a kapcsolódó áralkalmazási feltételek mellett jogosultak.

A szállítási rendszerüzemeltető által valamennyi rendszerhasználó számára nyújtott alapszolgáltatásokat az ÜKSZ sorolja fel.

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

#### *4.1.3.3 Együttműködés a földgázelosztói engedéllyessel*

##### *Elosztási és adatforgalmi megállapodás*

A Kereskedő szerződést köt az elosztói engedéllyessel, amely alapján az elosztói engedélyes által biztosított elosztói szolgáltatásokat jogosult kereskedelmi tevékenysége során igénybe venni.

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

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

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

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

#### 4.1.3.4 Együttműködés a tárolói engedéllyel

##### *Tárolási és adatforgalmi megállapodás*

A tárolói kapacitás lekötés folyamatát az ÜKSZ és a tárolói engedélyes üzletszabályzata tartalmazza. Az elfogadott és a szállítási rendszerüzemeltető által hidraulikailag is megvizsgált, és jóváhagyott kapacitás lekötési kérelme alapján köthet a Kereskedő tárolási szerződést a tárolói engedéllyel, amely alapján a tárolói engedélyes által biztosított tárolási szolgáltatásokat jogosult kereskedelmi tevékenysége során igénybe venni.

A tárolói engedélyes által a szabályozott kapacitásokra vonatkozóan biztosított alapszolgáltatás igénybevételére a rendszerhasználó a külön jogszabályban meghatározott tárolási díjak megfizetése és a kapcsolódó áralkalmazási feltételek mellett jogosult.

A tárolói engedélyes által a tárgyalásos kapacitásokra vonatkozóan biztosított alapszolgáltatás igénybevételére a rendszerhasználó a szerződésben meghatározott ár megfizetése mellett jogosult.

A tárolói engedélyes által valamennyi rendszerhasználó számára biztosított alapszolgáltatás a tárolási kapacitás rendelkezésre bocsátása az ÜKSZ szerint történik.

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

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

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

#### 4.1.3.5 A Kereskedő által ellátott Felhasználók érdekében tájékoztatás kérése a többi engedélyestől

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

#### 4.2 Felhasználók részére biztosított információk

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



A Kereskedő honlapján közzéteszi és ügyfélszolgálatán térítésmentesen a Felhasználók rendelkezésére bocsátja a jelen Üzletszabályzatot, továbbá a szolgáltatási területén működő, az épületek energetikai jellemzőinek tanúsításáról szóló 176/2008. (VI. 30.) Korm. rendelet 9. §-a szerint kijelölt vagy akkreditált energiaauditot, energetikai szolgáltatást végző tanúsítók listáját és elérhetőségét, továbbá az energiahatékonyságot javító intézkedések, programok hozzáférhetőségét.

#### 4.2.1 Egyedi gázszolgáltatás esetén biztosított információk

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

- Cégismertető
- Iparági jogszabályok, szabályzatok (törvények, rendeletek, ÜKSZ, üzletszabályzat)
- Tájékoztató a Kereskedő ajánlatairól, szolgáltatásairól
- Tájékoztató a szerződéskötés feltételeiről, folyamatáról
- A napi felhasználói és kereskedői adatszolgáltatás és kapcsolattartás rendje
- Tájékoztató a Kereskedő gázipari tevékenységéről
- a szerződéssel kapcsolatos adatok (különösen az elszámolással, számlázással, és annak kiegyenlítésével; a szolgáltatás minőségével és a szerződésszegéssel, károkozással kapcsolatos adatok)
- Egyéb hirdetmények és közlemények

## 5. Általános biztonsági előírások

### 5.1 A Felhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák, és az ellátást biztosító rendelkezések

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

#### 5.1.1 *Infrastruktúra, szaktudás*

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

#### 5.1.2 *Pénzügyi garanciák*

A Vhr. 131.§-a alapján a Kereskedő földgázforgalmától függően legalább 20 millió, legfeljebb 500 millió forintot értékű pénzügyi biztosítékkal rendelkezik, melynek megfelelőségét a Hivatal vizsgálja és hagyja jóvá. A Hivatal által jóváhagyott

pénzügyi biztosíték a földgáz kereskedői tevékenységével kapcsolatos pénzügyi garanciaként szolgál.

A pénzügyi biztosíték meglétét a Hivatal ellenőrzi. A Kereskedő a jogszabályok szerinti pénzügyi biztosítékokat a rendszerüzemeltetők felé biztosítja.

### 5.1.3 Üzemzavar elhárítás

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

## 5.2 Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok

### 5.2.1 Az adatvédelem alapelvei, célja

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

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

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

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

### 5.2.2 A Felhasználó adatainak továbbítása

A Felhasználó adatai a GET 125. § rendelkezéseinek megfelelően a szükséges mértékig továbbíthatóak

- a Kereskedő megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály vagy a szerződő felek megállapodása alapján jogosult szervezetek részére,
- a Hivatalnak,
- 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,
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény szerint a végrehajtónak,
- a megyei kormányhivataloknak, a megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségének és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnak
- más hatóságoknak azon adatok, amelyek átadására a GET, a Vhr., az ÜKSZ vagy a kiadott közigazgatási határozatok kötelezik a Kereskedőt, továbbá
- más gázipari engedélyesek részére a Felhasználó ellátását szolgáló földgázának az együttműködő földgázrendszeren történő szállítása, elosztása, tárolása érdekében.

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

### 5.2.3 *Együttműködés*

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

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

### 5.2.4 *A Felhasználó jogosultságai adatainak a kezelésével kapcsolatban*

- tájékoztatás kérése a Kereskedőtől adatainak kezeléséről,

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

#### 5.2.5 A Kereskedő kötelezettségei

- A Kereskedő a Felhasználóra vonatkozó adatokra vonatkozóan tájékoztatási kérelmének kézhezvételétől számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban biztosítja a Felhasználó részére a kért tájékoztatást,
- a Kereskedő és a Felhasználó közötti jogviszony megszűnte, illetve az adattárolás törvényben meghatározott határidejének lejártá után haladéktalanul törli a Felhasználó adatait.

#### 5.2.6 Az adatkezelés főbb esetei

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

#### 5.2.7 Az adatok kezelésének határideje

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

Az adatbiztonságra vonatkozó rendelkezések

A Kereskedő a kereskedelmi tevékenységével kapcsolatban a tudomására jutott adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli. Az adatokat – a fenti 5.2.2. pontban foglaltak kivételével - harmadik személyeknek nem továbbítja, és nem teszi hozzáférhetővé mindaddig, amíg a Felhasználó a szerződésben foglalt kötelezettségeit maradéktalanul teljesíti. A Felhasználó a szerződés aláírásával feltétel nélkül hozzájárul ahhoz, hogy amennyiben kötelezettségeinek nem tesz eleget, a Kereskedő a szükséges felhasználói adatokat a szintén titoktartásra kötelezett

harmadik személy részére felhasználói azonosítás és/vagy követelés érvényesítés céljából kiadja.

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

### 5.3 A Kereskedő adatkezeléssel kapcsolatos felelőssége

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

### 5.4 A környezetvédelmi előírások betartásának garanciális feltételei

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

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

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

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

## 6. Szolgáltatási minőségi követelmények

### 6.1 Az engedélyes tevékenység minőségi jellemzői

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

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

A Kereskedő és együttműködő partnerei, illetve ügyfelei közötti kereskedelmi, vagy más ügyletet minden esetben szerződésben rögzíti. A szerződések kötelező tartalmát

az ellátási szabályzatok, együttműködő partnerei üzletszabályzatai, illetve a Kereskedővel kereskedelmi kapcsolatra lépő ügyfelek vonatkozásában a jelen Üzletszabályzat határozza meg.

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

## 6.2 A Felhasználók/kereskedelmi partnerek elégedettségének mérése

A Felhasználók ellátásának garantálása és kereskedelmi partnerei számára nyújtott szolgáltatások minőségének biztosítása érdekében a Kereskedő rendszeresen vizsgálja a társaság tevékenységének hatékonyságát a szolgáltatások színvonalát.

A Kereskedő évente végez felmérést (kérdőív segítségével) Felhasználói körében az általa nyújtott szolgáltatások minőségéről és színvonaláról. A Kereskedő a beérkezett visszajelzéseket összegyűjti és kiértékeli, és azokat az észrevételeket, amelyek megvalósítása hozzájárul a magasabb színvonalú szolgáltatásnyújtáshoz, és az alkalmazott elszámolási, informatikai rendszer keretei között megvalósítható, beépíti a belső folyamataiba. Amennyiben a változások a szabályzatok módosítását is igénylik, azokat a soron következő módosítás alkalmával átvezeti. A felmérés eredményéről és a felmérés eredményeként bekövetkező változásokról a Kereskedő a honlapján tájékoztatja Felhasználóit és más partnereit.

## 6.3 A forgalmazott földgáz minősége

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

A földgáz minőségi paraméterei alatt az alábbi jellemzők értendők:

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

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

#### 6.4 Gázminőség ellenőrzésének eljárásrendje

A földgáz minőségének mérése, ellenőrzése a szállítói engedélyes Hivatal által jóváhagyott mindenkorai Üzletszabályzatában meghatározott módon történik.

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

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

A földgáz fűtőértéke megfelel a szállítási rendszerüzemeltető „A földgázszállító rendszer átadás-átvételi pontjainak földgáz minőségi elszámolási rendje” tárgyú dokumentumban a felhasználási helyet kiszolgáló gázátadóra meghatározott értéknek. Szerződészerű a teljesítés, ha a fűtőérték +/- 5 %-os sávon belül marad.

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

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

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

### **7. Felhasználói kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje**

#### 7.1 Kapcsolat a felhasználói érdekvédelmi, érdekképviselői szervekkel

A Kereskedő olyan szolgáltatást nyújt ügyfeleinek, amely a felek kölcsönös megértésén, megaláztatásán alapul. A Kereskedő olyan ügyfélszolgálatot működtet, amelynél a kereskedelmi partnerei minden szükséges tájékoztatást megkaphatnak, észrevételeket, panaszokat tehetnek és észrevételeikre, panaszaikra a 7.3. pontban meghatározott határidőn belül választ, orvoslást kaphatnak. A Kereskedő minden szükséges tájékoztatást megad ügyfeleinek, annak érdekében, hogy azok megismerjék szolgáltatásait, és azok igénybevételének lehetőségét.

A Kereskedő kapcsolatot tart fenn a megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségével, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósággal, valamint a helyi és országos

fogyasztói érdekképviseleti szervezetekkel, önkormányzatokkal, társszervekkel azért, hogy

- a Felhasználót érintő kérdésekben megismerje azok véleményét,
- tájékoztassa azokat a Kereskedő tervezett intézkedéseiről,
- visszajelzést adjon az érdekképviseletek által közvetített panaszok kivizsgálásának eredményéről.

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

Ha a felhasználók társadalmi érdekképviseleti szerve és a Kereskedő között a Felhasználókat érintő vitás ügyben egyezség nem jön létre, annak létrehozására, vagy döntés miatt a felek kötelesek a vitás ügyet a Hivatal illetékes szervéhez, vagy a Hivatal Elnöke mellett működő Energetikai Érdekegyeztető Tanácshoz terjeszteni. Az Energetikai Érdekegyeztető Tanács feladata, hogy az energia felhasználók és az engedélyesek egymás közötti viszonyában jelentkező egyeztetést igénylő problémákra megoldást találjon.

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

A felhasználói panaszokkal kapcsolatos ügyintézési, eljárási rendet a jelen Üzletszabályzat 7.2 – 7.4. pontjai részletezik.

A fogyasztóvédelmi ügyekre vonatkozó kapcsolattartás a Kereskedő illetékes szervezeti egységének felelősségi körébe tartozik, mely akár az ügyfélszolgálatokra, akár a Kereskedő székhelyére eljuttatott megkeresések elintézése céljából köteles eljárni.

## 7.2 Beadványok, reklamációk kivizsgálása, intézése

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

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

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

Minden, a Kereskedőhöz beérkezett beadvány, információkérés, illetve bejelentés külön nyilvántartásba vételre kerül. A Kereskedő a beérkezett beadványokat, illetve az azokkal kapcsolatos ügyintézésre vonatkozó dokumentációt külön nyilvántartásban



iktatja, és gondoskodik azoknak a jogszabályban meghatározott elévülési határidőn belüli megőrzéséről, illetve archiválásáról.

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

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

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

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

A Kereskedő az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel, vagy méréssel kapcsolatos ügyben a beadvány nélküli, telefonon történő ügyintézés esetén is biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. Ennek érdekében egyedi ügyszámot alkalmaz, amelyről a hívás során tájékoztatja a Felhasználót.

Mindemellett, illetve amennyiben a telefonos ügyintézés során nem sikerül az ügyet a Felhasználó melegegedésére elintézni, a Felhasználó írásban is panaszt tehet a kereskedőnél az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatosan. Ez esetben a Kereskedő a panaszt a 7.3. pontban meghatározott szabályok szerint kezeli.

A korábbi, érdemben megválaszolt beadvány tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó beadvány, valamint a névtelen felhasználói beadvány kivizsgálását az engedélyes mellőzheti, a dokumentumokat az igazolhatóság érdekében azonban tárolni köteles.

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

### 7.2.1 *Ügyintézési határidő*

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

### 7.3 Panaszügyek kezelése

A Felhasználó által beadott beadványok (lásd a 7.2 pontot) közül panasznak minősül azon írásba foglalt beadvány, amely a Kereskedő szolgáltatását jogszabálysértésre vagy szerződésszegésre hivatkozással kifogásolja.

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

Panasznak minősül továbbá a kormányhivatalok és fogyasztói érdekképviseleti szervektől érkezett, a Kereskedő jogszabálysértő vagy szerződésszegő magatartásával kapcsolatos beadványai. A beadvány Kereskedőnél való panaszként történő kezeléséről a Kereskedő dönt, és erről értesíti a Felhasználót. A panasznak minősülő beadványok kezelésére a 7.2 és 7.2.1 pontok rendelkezései megfelelően alkalmazandók, amennyiben jelen pont attól eltérő rendelkezést nem tartalmaz.

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

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

A Kereskedő a panaszok érdemi megoldása, megválaszolása mellett intézkedéseket tesz az egyes ügyek kezelése során feltárt hibák megoldása, a hibás eljárások, folyamatok javítása érdekében. A panasz kezeléséről, lezárásáról a Felhasználót a Kereskedő értesíti. A panaszkezelések kapcsán összegyűjtött tapasztalatokat a kereskedő kiértékeli és a 6.2. pontban meghatározott éves elégedettségmérés eredményeivel együtt építi be belső folyamataiba, illetve szabályzataiba.

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

Amennyiben a Felhasználó a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, valamint ha a Kereskedő nem elfogadható minőségben adott választ, illetve nem érdemi választ adott, úgy esetlegesen ismételt bejelentéssel élhet a felsőbb szintű szervezeti egységnél, vagy a Hivataltól, illetve a megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségtől, illetve a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságtól kérheti panaszának kivizsgálását.

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

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

A Felhasználókkal való kapcsolattartás során írásbeli tájékoztatásnak (értesítésnek) minősül a Felhasználó által megadott e-mail címre küldött elektronikus levél is. Az értesítés kézbesítettnek tekintendő amennyiben a levelező rendszer az információ továbbításának megghiúsulásáról nem küld értesítést, és az értesítés megküldése munkanap 8:00-16:00 közötti időpontban történt a megküldés időpontjában, ettől eltérő időpontban a rá következő munkanap 8:00 órája.

### 7.3.1 *Az ügyfélszolgálat elérhetősége*

A Kereskedő ügyfélszolgálati irodájának címe:

1134 Budapest, Lehel utca 11.

Telefon:+ 36 30 692 6501

Telefax: +36 1 700 2330

Nyitva tartás: 9:00- 15:00 (hétfőtől-péntekig)

Web oldal: [www.nordest.hu](http://www.nordest.hu)

### 7.3.2 *Az ügyfélszolgálat működésével biztosított szolgáltatások, kapcsolattartás, nominálás*

A Kereskedő Felhasználók számára, valamint egyéb kereskedelmi ügyfeleivel szemben a következő szolgáltatásokat vállalja:

- valamennyi részére érkező, írásbeli felhasználói igénybejelentésre, ajánlattételre való felszólításra vagy ajánlatkérésre írásban válaszol legkésőbb 30 napon belül;
- a szolgáltatásaival, üzleti tevékenységével kapcsolatos megkeresésekre szerződő partnereinek 30 napon belül írásbeli választ ad;
- a szolgáltatásaival, üzleti tevékenységével kapcsolatos panaszokat kivizsgálja, a panaszbejelentéseket a fenti 7.3. pont szerint kezeli;
- számlakifogás esetén a számlát felülvizsgálja, és a kifogást írásban megválaszolja;
- a Felhasználó elosztóhálózat-használati szerződésének megbízottként történő kezelése esetén az elosztóhálózat-használattal kapcsolatos ügyintézés;
- üzemzavarok, válsághelyzet vagy egyéb okból rendkívüli körülmények között ügyeletet tart, és az Üzemzavari, válsághelyzeti és korlátozási intézkedési tervben rögzítettek szerint jár el.

A Felhasználó napi, illetve heti rendszerességgel felhasználói igény bejelentést küld a Kereskedő részére a szerződésben rögzítendő módon. A felhasználói igénybejelentés pontos módja, illetve határideje a szerződésben kerül meghatározásra az ellátási szabályzatok előírásait szem előtt tartva.

A Kereskedő által erre kijelölt munkatársa fogadja a felhasználói igénybejelentéseket, melyek alapján rögzített határidőre összeállítja nominálás formájában a Felhasználó kiadási pontjára az adott gáznapra tervezett gázforgalmat. A nominálást megküldi az

ellátási szabályzatokban előírt formában és tartalommal az ott meghatározott engedélyesek részére napi, illetve heti rendszerességgel.

A kereskedelmi engedélyes, mint a földgáz szállító-, tároló, elosztórendszerekhez hozzáférésre jogosult a nominálásban köteles megadni az ellátási szabályzatokban megjelölt adatokat, így meghatározza a szállítandó gázmennyiséget, a betáplálási és kiadási pontokat.

Az esetleges újránominálás szabályai a mindenkor hatályos ellátási szabályzatok rendelkezéseinek megfelelően - szintén a Felhasználóval megkötendő szerződésben kerül rögzítésre, csakúgy, mint a felhasználói igénybejelentéstől való fogyasztási eltérésből fakadó pótdíjak és egyéb költségek meghatározása.

A Kereskedő által erre kijelölt munkatársain keresztül, elsősorban online tartja közvetlenül az üzleti kapcsolatot a Felhasználókkal. Feladataik a napi operatív és kereskedelmi kapcsolattartás, az ügyfelek valamennyi gázellátással kapcsolatos problémájának ügyintézése. További feladataik a piaci ajánlatok kidolgozása, a szerződések előkészítése, illetve azok teljesülésének nyomon követése. Fenti munkatársakon kívül az ügyfelek rendelkezésére áll az ügyfélszolgálatunk is. A Kereskedő munkaidőben folyamatosan biztosítja az érdeklődőknek a tevékenységével kapcsolatos tájékoztatást.

## **8. Műszaki feltételek**

### **8.1 A földgáz kereskedelmi szerződések teljesítésének főbb műszaki jellemzői**

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

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

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

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

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

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

## 8.2 A folyamatos és biztonságos ellátás biztosítékai

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

A Kereskedő a Felhasználók folyamatos és biztonságos ellátása érdekében:

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

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

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

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

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

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

## **9. Földgázellátási vészhelyzet, korlátozás és szüneteltetés esetén alkalmazandó szabályok**

### 9.1 Földgázszolgáltatás szünetelése

Az földgázelosztói, szállítási rendszerüzemeltetői, tárolói és szállítási rendszerirányítói engedélyes jogosult a földgáz-szolgáltatást a szükséges legkisebb ügyfél- és egyéb kereskedelmi partneri körben és időtartamban szüneteltetni az élet és vagyonbiztonság, valamint a gázszolgáltatás folyamatosságának veszélyeztetettsége esetén. Az előre tervezhető felújítási, karbantartási munkálatok miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a rendszerüzemeltető a hálózathasználati szerződés és a jogszabályok alapján az érintett ügyfeleket értesíti. A korlátozás vagy szüneteltetés feltételeire és végrehajtására a külön jogszabályban foglaltak az irányadók.

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

- a Felhasználó a földgázt a gázmérő vagy a mérési rendszer megkerülésével, működésének bármilyen befolyásolásával, egyéb szabálytalan módon vételezi;
- a Felhasználó műszaki-biztonsági követelményeknek nem megfelelő csatlakozó-vezetéket, felhasználói berendezést használ;
- ha a gázmérő vagy a mérési rendszer megrongálódik, a gázmérőn vagy a mérési rendszeren, annak ki- és belépő csonkján, valamint az esetleges kerülő vezeték záró szerelvényén elhelyezett záró pecsét eltávolításra kerül, illetőleg ennek sérülését, hiányát a Felhasználó az elosztói engedélyesnek haladéktalanul nem jelenti be;
- a hibás gázmérő vagy mérési rendszer javítását, cseréjét a Felhasználó nem teszi lehetővé;
- a nyomás alatti gázellátó rendszert a Felhasználó megbontja;
- a Felhasználó az elosztóvezetésekről vételezett gázt a szerződésben meghatározott felhasználási helyen kívüli területre elosztói engedélyes tudta nélkül átvezeti, vagy a Kereskedő hozzájárulása nélkül más részére bármilyen formában továbbadja;
- a Felhasználó az elosztói engedélyes külön jogszabályban meghatározott módon megküldött értesítései és a részére a külön jogszabályban meghatározott időpont egyeztetési jog biztosítása ellenére nem teszi lehetővé, hogy a földgázkereskedő jogszabályban foglalt kötelezettségeinek teljesítése érdekében az elosztói engedélyes vagy annak megbízottja a fogyasztásmérő berendezés leolvasása,

hitelesítése, cseréje céljából, valamint általános műszaki jellegű, illetve a Felhasználó személyében beállt változás miatt szükséges ellenőrzés érdekében a felhasználási helyhez tartozó mérőhelyen munkát végezzen.

A Kereskedő a szerződésben meghatározott szerződésszegések esetén a Felhasználót ellátó engedéllyel szüneteltetheti a szolgáltatást, a szerződésszegést jelentő helyzet fennállásának, elhárításának idejére, valamint a szolgáltatás újraindításához szükséges adminisztrációs időre. A szolgáltatás újraindítására az érintett felek jóváhagyó értesítését követő 48 óra áll rendelkezésre, amelybe a munkaszüneti és ünnepnapok nem számítanak bele.

## 9.2 Vészhelyzet

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

- (i) földgázellátási zavar,
- (ii) földgázellátási válsághelyzet I. fokozata, és
- (iii) földgázellátási válsághelyzet II. fokozata.

### Földgázellátási zavar

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

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

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

### Földgázellátási válsághelyzet

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

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

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

A Kereskedő köteles betartani a GET, valamint a GET alapján kiadandó rendeletek, az ÜKSZ korlátozásra vagy szüneteltetésre vonatkozó előírásait.

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

Az elosztói, szállítási rendszerüzemeltetői, tárolói és szállítási rendszerirányítói engedélyes által végrehajtott korlátozás, szüneteltetés idejére a felhasználói szerződések végrehajtását a rendszeregyensúly és a gázellátás biztosítása érdekében a szükséges mértékben fel lehet függeszteni. A szolgáltatás üzemszünete, a hálózathasználat szállítási rendszerirányítói engedélyes, vagy a rendszerüzemeltetők általi megtagadása a Felhasználó és a Kereskedő viszonylatában a jelen Üzletszabályzat szerinti lehetetlenülésnek minősül. A lehetetlenülésre a Kereskedő a Ptk. szabályait alkalmazza, azzal hogy az időszakos lehetetlenülés nem eredményezi automatikusan a Kereskedő és a szerződéses partnere közötti szerződés megszűnését.

A fenti okokból történő korlátozások, vagy a források elvonása esetén a Kereskedő a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatja azon Felhasználóit, szerződéses partnereit, amelyeket a lehetetlenülés érint. A Felhasználóval, vagy más szerződéses partnerrel kötött földgázvásárlási szerződés lehetetlenülés miatti megszűnése esetén, a teljesített szállításokra figyelemmel, a szerződésben foglaltak alapján számol el a Kereskedő.

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

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

### 9.3 Korlátozás

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

A Kereskedő a szerződésekben meghatározottak alapján a Felhasználóinak adatairól a vonatkozó jogszabályok és az ÜKSZ által előírt mértékben és rendszerességgel



tájékoztatást ad az érintett rendszerüzemeltetők részére. Amennyiben az adatszolgáltatás következtében a korlátozási besorolásban változás történik, akkor azt a Felhasználó részére tájékoztatásként megküldi, és haladéktalanul szerződésmódosítást kezdeményez.

A szállítási rendszerirányítótól kapott korlátozási értesítést a Kereskedő az érintett Felhasználók részére haladéktalanul továbbítja.

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

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

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

A korlátozásba bevont Felhasználók a földgázszállító, földgázelosztó értesítését követően a felhasználói korlátozási kategóriájukra vonatkozó határidőn belül kötelesek a korlátozásban előírt mértékben csökkenteni a vételezésüket.

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

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

A gáznap közben korlátozott Felhasználókat ellátó és saját jogon szállítató rendszerhasználók a szállítási rendszerüzemeltető rendszeri forrásponthoz betáplálásukat nem csökkenthetik, csak a szállítási rendszerirányító utasításának megfelelően. A rendszerhasználó a szabad rendelkezésű forrásait, amelyeket nem korlátozott felhasználóik ellátására nem használtak fel, a GET 97/C. § (3) bekezdésével és az egyensúlyozó platform szabályzatával összhangban az egyensúlyozó platformon felajánlani köteles.

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

A korlátozási szükséglet megszűnését követően a szállítási rendszerirányító köteles értesíteni a szállítási rendszerüzemeltetőt és a földgázelosztót a korlátozás feloldásáról.

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

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

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

## **10. Kapacitás lekötés és hozzáférés az együttműködő földgázrendszerhez**

### 10.1 Kapacitás lekötés az elosztóvezetéken

A Kereskedő igazolt felhasználói igény alapján, éves, havi és napi időtartamra vonatkozóan köthet le elosztói kapacitásokat az elosztóhálózaton betáplálási, illetve kiadási pontonként. Az elosztói kapacitás-lekötéseket a Kereskedő az elosztóval elosztási szerződésben rögzíti.

A felhasználói igények bejelentése, igazolása az ÜKSZ alapján történik.

### 10.2 Kapacitás lekötés a szállítóvezetéken

A Kereskedő igazolt felhasználói igény alapján, több éves, éves, havi és napi időtartamra vonatkozóan köthet le szállítói kapacitásokat szállítóvezeteki import- és hazai betáplálási, illetve kiadási pontonként. A szállítói kapacitás-lekötéseket a Kereskedő a szállítási rendszerüzemeltetővel földgázszállítási szerződésben rögzíti.

A felhasználói igények bejelentése, igazolása az ÜKSZ alapján történik.

A Felhasználó választása szerint (i) a szükséges kapacitásokat maga köti le vagy (ii) átengedi a nyilvántartott betáplálási, kiadási ponti és tárolási kapacitásainak lekötési jogát a Kereskedőnek a vele kötött földgáz-kereskedelmi szerződés (előszerződés vagy kapacitáslekötő nyilatkozat) aláírásával, az abban foglalt mértékig. Ez utóbbi esetben a Kereskedő köteles a Felhasználó földgázellátásához szükséges kapacitást a szállító- és az elosztóvezetéken, valamint a tárolónál lekötöni.

Amennyiben a Felhasználó több földgázkereskedővel köt kereskedelmi szerződést, az egyes földgázkereskedőknek az ÜKSZ-ben meghatározott feltételek szerint átengedett

rendelkezési joggal érintett kapacitások összege nem haladhatja meg a nyilvántartott kapacitások rögzített értékét.

Ha a Felhasználó földgáz-kereskedelmi szerződése a gázév zárónapján szűnik meg, a Felhasználó ettől kezdődően rendelkezhet a nyilvántartott kapacitásával, ha a gázév közben szűnik meg, akkor e naptól rendelkezhet a lekötött kapacitásával. A Kereskedő köteles a földgáz-kereskedelmi szerződés felmondását annak kézhezvételét követő 5 napon belül visszaigazolni, és a visszaigazolással egyidejűleg köteles az érintett rendszerüzemeltetőnél bejelenteni a Vhr.-ben meghatározottak szerint a kereskedőváltást, és a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontját. Az új földgázkereskedő köteles a visszaigazolás kézhezvételét követően haladéktalanul, de a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontját legalább 21 nappal megelőzően az érintett rendszerüzemeltető részére bejelenti az új földgáz-kereskedelmi szerződés hatálybalépésének időpontját, továbbá a felhasználási hely egyedi azonosító számának alkalmazásával kezdeményezi a kapacitás lekötési szerződés megkötését vagy módosítását. A rendszerüzemeltető köteles a kereskedőváltással kapcsolatos kapacitáslekötési szerződések megkötését vagy módosítását legkésőbb a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontját megelőző 4. napig elvégezni.

A Földgázelosztó a Vhr.-ben meghatározottak szerint nyilvántartja az elosztóvezetékéről vételező felhasználási helyek azonosítóit, a fogyasztási és kapacitás adatait, amelyeket a felhasználási helyen vételező Felhasználó vagy az általa megnevezett földgázkereskedő kérésére köteles átadni.

A felhasználási helyet a csatlakozási szerződéssel megszerzett vásárolt kapacitás mindaddig megilleti, amíg a felhasználási hely tulajdonosa arról írásban le nem mond. A vásárolt kapacitás feletti rendelkezés joga a felhasználási hely átruházásával átszáll az új tulajdonosra. A nyilvántartott kapacitás igénybevételének felhasználói jogát annak tulajdonosa - ha azt nem veszi igénybe - írásba foglalt szerződéssel a felhasználási helyen Felhasználónak minősülő személynek átadhatja, amennyiben nincs lejárt számlatartozása a kereskedő vagy a rendszerüzemeltető felé. Ha a nyilvántartott kapacitás átadását szabályozó jogviszony megszűnik, a kapacitásjog a tulajdonosára visszaszáll.

A Kereskedő a kapacitás lekötés jogát harmadik fél részére átadhatja. Ha a földgáz-kereskedelmi szerződés bármely okból megszűnik, a megszűnés napjával a kapacitáslekötési jog visszaszáll a Felhasználóra.

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

Amennyiben a szerződés megszűnésével összefüggésben felmerült elszámolási kötelezettség Felhasználó általi teljesítésének hiányában a Kereskedővel fennálló szerződés nem szűnik meg, a Kereskedő erről értesíti az elosztói engedélyest és az ellátásra szerződést kötő új földgázkereskedőt.

A Vhr. 73/A. §-a szerint a felhasználási hely tulajdonosa a felhasználási helyet bérlőnek vagy egyéb jogcímen használónak a kapacitás lekötésének jogát átadhatja, amennyiben nincs lejárt számlatartozása a kereskedő vagy a rendszerüzemeltető felé. Az átadásról írásban nyilatkozni kell a Kereskedő vagy a nyilvántartást vezető rendszerüzemeltető felé. Írásbeli nyilatkozat hiányában a felhasználási hely új használójának ellátására kereskedelmi szerződés nem köthető, a kapacitás lekötés jogával csak a felhasználási hely tulajdonosa rendelkezhet.

Az ingatlan jogszerű használója a nyilvántartott kapacitás mértékéig jogosult kapacitás lekötésre. A felhasználási hely vásárolt és nyilvántartott kapacitásainak mértékéről kizárólag a felhasználási hely tulajdonosa rendelkezhet.

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

A felhasználási hely tulajdonosa akkor rendelkezhet ismételten a nyilvántartott kapacitások lekötésének jogával, ha a használat jogcíme megszűnt, vagy a felek írásban megállapodtak a rendelkezési jog visszazármaztatásáról és e megállapodás az érintett rendszerüzemeltetőnek bemutatásra került. Ha a nyilvántartott kapacitások lekötésével történő rendelkezési jog a felhasználási hely tulajdonosához visszakerül, és ezen kapacitások szerződéssel is lekötöttek, a felhasználási hely tulajdonosa köteles a kapacitás szerződésekben a korábbi jogosult helyébe lépni.

## II. A FÖLDGÁZPIAC SZABADPIACI JOGOSULT RÉSZTVEVŐIRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

### 11. **A földgázpiac szabadpiaci résztvevőivel való kereskedelmi együttműködés és az ellátás általános feltételei**

#### 11.1 A kereskedelmi együttműködés fajtái

A Kereskedő a földgázpiac résztvevőivel üzleti tevékenysége keretében a szerződés célja alapján földgáz-vásárlási és értékesítési szerződéseket köt. Az Üzletszabályzatnak ezen II. része a Kereskedőnek a GET rendelkezései alapján szabadpiaci Felhasználók és más engedélyesekkel való kapcsolatára vonatkozó rendelkezéseket tartalmazza.

A földgáz kereskedelmi szerződések fajtái a szerződő partnertől függően:

a.) Felhasználókkal kötött földgáz-kereskedelmi szerződés;

- teljes ellátási,
- részleges ellátási,
- földgáz- kereskedelmi szerződés,

b.) más engedélyesekkel kötött értékesítési és beszerzési szerződések:

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

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

#### 11.1.1 *Teljes ellátásra vonatkozó szerződés*

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

A Get. 28/A. § (4) bekezdése szerint a földgázkereskedő köteles a Felhasználó elosztóhálózat-használati és földgáz-kereskedelmi szerződéseinek megbízottként történő összevont kezelésére, ha a Felhasználó ezt kéri. A földgázkereskedő és a

földgázelosztó ezen kötelezettség teljesítése érdekében az üzletszabályzatukban meghatározott feltételek szerint megállapodást kötnek.

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

### *11.1.2 Részleges ellátásra vonatkozó szerződés*

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

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

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

### *11.1.3 Földgáz kereskedelmi szerződés*

A földgáz kereskedelmi szerződés alapján a Kereskedő meghatározott átadási pontra vállalja a szabadpiaci Felhasználó által megvásárolt földgázmennyiség leszállítását. Az átadási pont után a rendszerhasználati szerződések megkötéséért, a kapacitások lekötéséért és a nominálásáért a Felhasználó a felelős.

## **12. A Felhasználókkal kötendő földgáz kereskedelmi szerződések**

A Kereskedő csak szabadpiaci Felhasználókkal köt értékesítési szerződéseket.

### 12.1 Felhasználói igény kielégítésének módja és szabályai

#### *12.1.2 Igénybejelentés*

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

### 12.1.3 Az igénybejelentés tartalma

Új igény esetén az igénybejelentésnek tartalmaznia kell

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

továbbá teljesítménybővítés esetén kiegészítendő:

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

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

#### *12.1.4 Az igénybejelentések kezelése*

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

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

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

#### *12.1.5 Szerződéstervezet készítése, szerződéskötés*

Amennyiben az ügyfél a Kereskedő tájékoztatójában foglaltakat teljesítette, kezdeményezheti a földgáz értékesítési szerződés megkötését. A Kereskedő saját döntése alapján vállalja a földgáz kereskedelmi szerződés megkötését a Felhasználóval, tehát ajánlattételi kötelezettségét kizárja. A Kereskedő a Felhasználóval egyedi tartalmú papír alapú írásbeli szerződést köt a Felhasználó földgáz ellátásáról. A Kereskedő az interneten keresztül történő szerződéskötés lehetőségét nem biztosítja. A Kereskedőt szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

#### *12.1.6 A Felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás*

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

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

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

#### **12.1 A Felhasználói földgáz kereskedelmi szerződés hatálya**

A földgáz kereskedelmi szerződés a felek aláírásával jön létre. A földgáz kereskedelmi szerződés hatálybalépésnek az a feltétele, hogy a Felhasználó a fenti 12.1 pontban



foglalt feltételeket igazoltan teljesítse. A felhasználói földgáz kereskedelmi szerződést a felek határozott vagy határozatlan időtartamra köthetik.

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

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

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

## 12.2 Hatálybalépés

A szerződés a felek által a szerződésben megjelölt időpontban a felek által meghatározott feltételek teljesülésével lép hatályba. A szerződés hatályba lépése és a szolgáltatás megkezdésének időpontja elkülönülhet egymástól, azonban a hatályba lépés időpontja megelőzi a szolgáltatás nyújtásának időpontját.

A testületi jóváhagyást igénylő szerződés esetében a hatálybalépés feltétele annak megadásáról a másik fél értesítése.

## 12.3 Részleges érvénytelenség

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

## 12.4 A Felhasználókkal kötött földgáz kereskedelmi szerződés minimális tartalmi elemei

A Felhasználókkal kötött földgáz kereskedelmi szerződés minimális tartalmi elemeit a 3. számú melléklet tartalmazza.

## 12.5 Teljes ellátásra vonatkozó szerződés

### 12.6.1 Adatszolgáltatási kötelezettség

A Kereskedő a szabadpiaci Felhasználó fogyasztási sajátosságait figyelembe véve, a Felhasználóval együttműködve szabályozza a Felhasználó adatszolgáltatási kötelezettségeit. A Felhasználó fogyasztási előrejelzések átadására köteles, amelynek részleteit a földgáz kereskedelmi szerződés rögzíti. A Kereskedő a teljes ellátásra vonatkozó szerződésben vállalt kötelezettségeit a Felhasználó által szolgáltatott adatok alapján teljesíti.

### 12.6.2 Teljesítési hely

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

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

### 12.6.3 Teljesítési idő

A teljes ellátásra vonatkozó szerződések alapján a Kereskedő kötelezettségeinek a teljesítési idejét, - amely mindig egy meghatározott időtartam, - a Felek a szerződés időtartamán belül szabályozzák. A földgáz kereskedelmi szerződéseket a Kereskedő vonatkozásában teljesítettnek kell tekinteni, amennyiben a Kereskedő szerződése alapján a Felhasználó igényének megfelelő mennyiségű és minőségű földgáz a teljesítés helyén, a szerződésben meghatározott időtartam alatt a Felhasználó rendelkezésre állt.

### 12.6.4 A földgáz díja, szolgáltatások díjtételei

A Kereskedő az alábbi árakat és díjelemeket alkalmazza:

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

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

A Kereskedő által biztosított Molekula ár és a hozzákapcsolódó esetleges indexálási módszertan a versenypiaci szabályok figyelembevételével, a szabadpiaci földgázbeszerzési lehetőségek alapján kerülnek meghatározásra. Az árak és az indexálási módszertan esetleges megváltoztatása az egyedi szerződésekben rögzített módon lehetséges. A Kereskedő az árváltoztatásról a szerződésben foglaltaknak megfelelően értesíti a Felhasználót.

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

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

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

A Felhasználó és a Kereskedő közötti fizetés és elszámolás szabályait az Üzletszabályzat 15. számú fejezete és az Elszámolási Rend tartalmazza.

#### *12.6.5 A földgáz-kereskedelmi engedélyes felelőssége a Felhasználókkal szemben*

A Kereskedő a polgári jog szabályai szerint kártérítést fizet a Felhasználónak, ha a vele kötött szerződését és az ellátási szabályzatokat megszegte, az abban foglaltak teljesítésére bármilyen neki felróható okból nem képes, és ezzel az adott Felhasználónak kárt okozott. A Kereskedő a Felhasználókkal kötött egyedi ellátási szerződésekben szerződésszegésének esetére kötbérfizetést, valamint pótdíjfizetést vállalhat.

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

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

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

Ha a Kereskedő a Felhasználóval kötött szerződése, és a Felhasználó jogszabályoknak, illetve az ÜKSZ-nek megfelelően igazolt igénybejelentése ellenére nem rendelkezik a szerződés szerinti mennyiségű és minőségű földgáz kereskedelmi (vételezési) szerződéssel, akkor Kereskedő köteles ennek következményeit a Felhasználóval kötött szerződés rendelkezései szerint viselni, és a Felhasználó felmerült kárát a polgári jog szabályai szerint megtéríteni.

A teljes ellátásra vonatkozó szerződés alapján a Kereskedő végzi a Felhasználó vételezési pontjára vonatkozó nominálást a Felhasználó adatszolgáltatása alapján. Amennyiben a Felhasználó által a rendszerből vételezett gázmennyiség meghaladja a fogyasztási helyre nominált értéket, vagy túllépi a lekötött kapacitás mértékét, az emiatt fizetendő felmerülő költségeket és pótdíjat a felek eltérő megállapodása hiányában a Felhasználó köteles megfizetni az engedélyesnek.

A Kereskedő fenntartja földgáz kereskedelmi tevékenységét a Felhasználóval kötött kereskedelmi szerződés hatálya alatt.

#### *12.6.6 Igények elévülése*

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

#### *12.6.7 A Kereskedő eljárása a Felhasználó károsodása esetén a rendszerüzemeltető engedélyesekkel szemben*

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

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

#### *12.6.8 A Felhasználó általi szerződésszegés*

Felhasználó általi szerződésszegésnek minősül különösen:

- a földgáz díjának, vagy annak egy részének, bármilyen egyéb pótdíj, kiegyensúlyozási pótdíj, vagy kötbér összegének, illetve a rendszerhasználat, a rendszerszintű szolgáltatások, és a rendszerüzemeltető vagy irányító engedélyes egyéb díjigényének késedelmes megfizetése vagy meg nem fizetése,
- az adatszolgáltatás rendelkezésre bocsátásának elmulasztása, vagy késedelme, hibás adatszolgáltatás,
- további földgáz kereskedelmi szerződések aláírása a Kereskedő jóváhagyása nélkül,
- további kapacitás vásárlás a Kereskedő tájékoztatása nélkül,
- hálózati csatlakozási és a rendszerhasználati szerződéseknek Kereskedőre kiható módosítása,

- a szerződött földgáz mennyiség átvételének a szerződésben meghatározott időtartamú elmulasztása,
- a szerződésben meghatározott biztosítékok nyújtásának elmulasztása.

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

#### *12.6.9 A Felhasználó általi szerződésszegés jogkövetkezményei*

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

A szerződésszegés jogkövetkezményei lehetnek különösen:

- kötbér;
- pótdíj (a mindenkor irányadó jogszabályi és szabályzati rendelkezések szerint);
- késedelmi kamat;
- kártérítés;
- fizetési biztosíték kikötése;
- szolgáltatás szüneteltetésének kezdeményezése a szállítási rendszerüzemeltető illetve az illetékes elosztói engedélyesnél;
- rendkívüli felmondás (súlyos szerződésszegés esetén).

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

#### *12.6.10 Eljárásrend a szerződésszegés és szabálytalan vételezés esetén*

Az Eljárásrend célja:

- a földgázt rendeltetésszerűen használó Felhasználók érdekeinek megóvása,
- az Engedélyes vagyonának védelme,
- a gázhálózati veszteségek csökkentésére irányuló társasági törekvések megvalósítása,
- az energia-gazdálkodási feladatok végrehajtása,
- a vásárolt gázenergia hatékonyabb értékesítése,
- a biztonságos gázszolgáltatás.

##### *12.6.10.1 Eljárási rend a Kereskedő szerződésszegése esetén*

A Felhasználó bejelentése alapján a szerződésszegés körülményeinek kivizsgálását a bejelentés kézhezvételét követő 15 napon belül meg kell kezdeni, és ha szükséges, ezen időn belül egyeztető tárgyalást kell kezdeményezni.

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

#### *12.6.10.2 Eljárási rend a Felhasználó szerződésszegése esetén*

A Kereskedő és a Felhasználó közötti egyeztetési folyamatra a Kereskedő szerződésszegése esetében meghatározottak irányadók azzal, hogy a Kereskedő írásban szólítja fel a Felhasználót a szerződésszegő állapot megszüntetésére és a jogkövetkezményekre. Ha a Felhasználó a szerződésszegő állapotot ezt követően sem szünteti meg, a Kereskedő utasítására a területileg illetékes földgázelosztó a hálózati hozzáférést megtagadhatja.

Késedelmes fizetés esetében amennyiben a Felhasználó/Fizető a tartozását a második fizetési felszólításban megjelölt határidőn belül sem rendezi, a Kereskedő jogosult az ellátási szabályzatokban meghatározott eljárás szerint kezdeményezni a földgázelosztói engedélyesnél a Felhasználó felhasználási helyének a földgázellátásból való kizárását.

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

#### *12.6.10.3 Eljárásrend a távhőtermelő engedélyes fizetési késedelme esetén*

A Kereskedő a fizetési késedelem miatti földgázellátásból történő kikapcsolást a távhőszolgáltatásról szóló törvény szerinti olyan távhőtermelő engedéllyessel szemben, amely lakossági Felhasználókat vagy külön kezelt intézményeket is ellátó távhőszolgáltató számára értékesít távhőt, illetve távhőszolgáltató engedélyesként lakossági Felhasználókat vagy külön kezelt intézményeket is ellát távhőszolgáltatással, kizárólag az alábbi feltételek együttes fennállása esetén kezdeményezi a földgázelosztónál:

- a) a távhőtermelő fizetési kötelezettségével 90 napot meghaladó késedelembe esik,
- b) a földgázkereskedő a tartozásról a távhőtermelő engedélyest legalább kétszer értesíti
- c) a fizetési haladék adásáról vagy részletfizetésről állapotodnak meg
- d) a fenti eljárásrend után sem vezetett eredményre az egyeztetés.

A Kereskedő távhőtermelő engedélyes első értesítését postai vagy elektronikus úton, második értesítését tértivevényes levélben vagy a távhőtermelő engedélyes általi átvétel igazolására alkalmas egyéb módon folytatja le. Azzal, hogy az első és második értesítés elküldése között 15 napot hagy.

A Kereskedő, amennyiben a földgázellátásból kikapcsolt távhőtermelő engedélyes rendezi valamennyi lejárt tartozását és a külön díj ellenében végezhető szolgáltatásokról szóló rendeletben meghatározott egyéb költségeket is megfizeti, akkor legkésőbb a lejárt tartozások és költségek megfizetésétől számított 24 órán

belül a Kereskedő kezdeményezni a távhőtermelő engedélyes ellátásba történő ismételt bekapcsolását. E kötelezettség elmulasztása a Kereskedő részéről súlyos szerződésszegésnek minősül.

#### 12.6.10.4 A szabálytalan vételezés megállapítása

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

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

a) a fogyasztásmérő berendezésen vagy mérési rendszeren elhelyezett nyomóbélyegzővel lezárt zárópecsét vagy egyéb jogi zár (a továbbiakban együtt: plomba) sérülését a földgázkereskedőnek, vagy a földgázelosztónak a sérülés észlelését követő 2 munkanapon belül nem jelenti be,

b) a fogyasztásmérő berendezésen vagy mérési rendszeren elhelyezett plomba, vagy a mérőberendezés megrongálásával a fogyasztásmérő berendezést méretlen gáz felhasználására alkalmassá teszi,

c) a fogyasztásmérő berendezés megrongálásával méretlen gázt vételez,

d) a fogyasztásmérő berendezés megkerülésével méretlen gáz vételezésére alkalmas állapotot idéz elő,

e) a szolgáltatás szüneteltetése esetén önkényes visszakapcsolással vételez,

f) a nyomás alatti gázellátó rendszert (szállító- és elosztóvezetékét vagy a csatlakozóvezetékét) megbontja, a fogyasztásmérő berendezést vagy a mérési rendszert, vagy a nyomásszabályozót jogosulatlanul eltávolítja, vagy a szerződésben meghatározott felhasználási helyen kívüli területre vezet át földgázt, és ezen magatartások valamelyikével méretlenül vételez,

g) a fogyasztásmérő berendezés nélküli fogyasztás feltételeit megszegi.

A plomba sérülésére az engedélyes csak abban az esetben hivatkozhat, ha azokat a Felhasználó dokumentáltan, azonosítható módon, sérülésmentes állapotban vette át a földgázelosztótól. A plombák számára, azonosítójára és sérülésmentes külsejére vonatkozóan a Felhasználót írásban tájékoztatni kell.

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

#### 12.6.10.5 *Eljárásrend a Felhasználó szabálytalan vételezése esetén*

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

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

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

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

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

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

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

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

Lejárt hitelességű mérő esetén, ha a mérő a Felhasználó tulajdonában van, fel kell szólítani a mérő hitelesítésére. Ennek elmulasztása esetén a fentiek szerint kell eljárni.

Szerződés nélkül használja a gázelosztó vezetéket az a Felhasználó, aki nem rendelkezik elosztóhálózat- használati szerződéssel. A Felhasználó szerződés nélküli vételezésének jogkövetkezményeit a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

#### 12.6.11 *Szerződésszegés szankciói*

A földgázkereskedő az alábbi szerződésszegési szankciókat alkalmazza.



### *12.6.11.1 Kötér*

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

A kötbért a terhelő levél kézhezvételétől számított 30 naptári napon belül kell megfizetni.

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

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

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

### *12.6.11.2 Kártérítés*

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

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

### *12.6.11.3 A teljesítés jogszerű megtagadása*

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

A Kereskedő részben vagy egészben megtagadhatja a teljesítést:

- gázforrás-hiány esetén a Hivatal által jóváhagyott korlátozási sorrend és szabályozás szerint, a Felhasználóra vonatkozó korlátozási kategória alapján, a korlátozás alá vonható gázteljesítmény mértékéig.
- fizetési kötelezettség elmulasztása esetén, a szerződés eltérő rendelkezése hiányában az alábbi sorrendiség betartása mellett:
- 3 naptári nap fizetési késedelem esetén a Kereskedő postai úton vagy – a szerződésben rögzített módon – a rendszer szerint igazoltan kézbesített elektronikus levél vagy fax útján fizetési felszólítást küld a Felhasználónak,

- a Felhasználó a fizetési felszólítás kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül köteles a fizetési felszólításnak megfelelő tartozást kifizetni, és erről a Kereskedőt haladéktalanul elektronikus levél vagy fax útján értesíteni,
- amennyiben a tartozás kifizetése a fentiekben megadott határidőn belül nem történik meg, úgy a Kereskedő a teljesítést jogszerűen megtagadhatja,
- Kereskedő egyúttal jogosult kezdeményezni a Felhasználó együttműködő földgázrendszerhez való hozzáféréseinek felfüggesztését és a szerződés rendkívüli felmondását.

#### *12.6.11.4 A késedelmes fizetés esetére alkalmazható szankciók*

Amennyiben a Felhasználó a Kereskedő között létrejött földgáz-kereskedelmi szerződés alapján fizetendő összeget annak esedékességekor a Kereskedő részére nem fizeti meg, köteles a késedelembe esés napjától a tényleges fizetés napjáig terjedő időszakra a földgáz-kereskedelmi szerződésben meghatározott – ennek hiányában a Ptk. vonatkozó rendelkezései szerint – összegű késedelmi kamatot fizetni a szerződés fizetési feltételeinek megfelelően. A Felek közötti földgáz-kereskedelmi szerződésben meghatározott időtartamot meghaladó fizetési késedelem esetén a Kereskedő jogosult a földgáz-kereskedelmi szerződésteljesítését megtagadni, a Felhasználó együttműködő földgázrendszerhez való hozzáféréseinek felfüggesztését kezdeményezni, és a szerződést a fizetési késedelemre tekintettel rendkívüli felmondással írásban megszüntetni.

#### *12.6.11.5 Eltérés az ellátási szerződésektől*

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

#### *12.6.12 A földgázellátásból történő kikapcsolás alóli mentesség*

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

A moratórium biztosítását a moratóriumi időszak kezdetét legalább 15 nappal megelőzően kell kezdeményezni. A kezdeményezéshez mellékelni kell a Vhr. 55/A. – 55/D. § bekezdésében meghatározott megfelelő dokumentumokat.

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

A kezdeményezés átvételét követően a Kereskedő egyeztet az illetékes földgázelosztóval. A Kereskedő és a földgázelosztó - az egymással történt egyeztetést követően - a moratórium biztosítására irányuló kezdeményezés beérkezésétől számított 5 napon belül közösen értesítik a közintézményi felhasználót, hogy a Vhr. 55/B. § (2) bekezdésében foglaltaknak

- a) megfelel, és így számára biztosítják a moratóriumot a közintézményi felhasználó kezdeményezésében foglalt időszakra; vagy
- b) nem felel meg, és tájékoztatást adnak ennek indokáról is. Ebben az esetben a közintézményi felhasználó jogosult a moratóriumot ismételten kezdeményezni.

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

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

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

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

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

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

#### 12.6.13 Szerződéses állapot helyreállítása

Amennyiben a szerződésszegés miatt a Kereskedő még nem szüntette meg egyoldalúan a szerződést, a Felhasználó köteles a Kereskedőt a szerződésszegés, kizárás okának megszüntetéséről írásban értesíteni. A Felhasználó értesítésének kézhezvételét, a felmerült költségek megtérítését követően a Kereskedő megbízásából a rendszer-üzemeltető üzletszabályzata szerint a gázszolgáltatást helyreállítja.

A gázszolgáltatás az alábbi feltételek teljesítése esetén állítható vissza:

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

A szolgáltatás nyújtása csak a kizárás alapjául szolgáló helyzet fennállásáig tagadható meg, annak megszűnését követően a Felhasználó részére a szolgáltatást haladéktalanul, de a kizárás okának megszűnéséről szóló bejelentést követően legkésőbb 2 munkanapon belül biztosítani kell.

Ha a földgázellátásból kikapcsolt Felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását és a külön díj ellenében végezhető, rendszerüzemeltetői szolgáltatásokról szóló rendeletben meghatározott egyéb költségeket is megfizeti, a Kereskedő a tudomására jutást követően legkésőbb 24 órán belül köteles kezdeményezni a Felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását, e kötelezettség elmulasztása a Kereskedő részéről súlyos szerződésszegésnek minősül.

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

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

#### 12.6.14 *Vis Maior*

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

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

A Vis Maiorról küldött jogos és indokolt értesítés átadását követően egyik fél sem felelős a közöttük fennálló szerződés szerinti kötelezettségei elmulasztásáért vagy késedelmes teljesítéséért.

A felek erre irányuló külön/kifejezett megállapodása alapján azon időszak, amely a határozatlan idejű szerződésben az adott fél számára jogai gyakorlásához és kötelezettségei teljesítésére rendelkezésre áll, annyival hosszabbodik meg, amennyi idő az adott fél számára az adott Vis Maior hatásainak elhárításához szükséges:

a) feltéve, hogy a teljesítés meghosszabbítása nem nagyobb mértékű, mint a Vis Maior következményeinek kezeléséhez ésszerűen (gyakorlat alapján) szükséges idő,

b) azzal a kivétellel, hogy a Vis Maior nem ad felmentést az adott fél szándékos, illetve a Vis Maiortól független szerződésszegése alól.

#### *12.6.15 A kereskedő általi szerződésszegés*

Kereskedő általi szerződésszegésnek minősül különösen:

- a Felhasználó részére fizetendő összegek (pl. túlszámlázott összegek visszafizetése) késedelmes megfizetése vagy meg nem fizetése,
- a szerződött földgáz mennyiség átadásának a szerződésben meghatározott időtartamú elmulasztása,
- amennyiben a Felhasználó rendszerhasználati szerződéseit a kereskedő megbízottként kezeli, a Felhasználó által a kereskedőnek megfizetett rendszerhasználati díjak késedelmes továbbutalása, vagy továbbutalásának elmulasztása.

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

#### *12.6.16 Lehetetlenülés*

Amennyiben az egyedi teljes ellátásról szóló szerződés alapján a Felek abban állapodtak meg, hogy a Kereskedő kötelezettségeinek teljesítési helye a Felhasználó csatlakozási pontja, ezért a hazai forrás vagy rendszerkapacitás hiánya miatt, illetve a rendszer egyensúlyának fenntartása érdekében a szállítási rendszerirányító vagy rendszerüzemeltető engedélyes által végrehajtott korlátozás, megszakítás, a szolgáltatás üzemszünete és a rendszerhasználat szállítási rendszerirányító vagy a rendszerüzemeltető engedélyesek általi megtagadása a Felhasználó és a Kereskedő viszonylatában lehetetlenülésnek minősül.

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

Az időszakos lehetetlenülés azonban egyik esetben sem eredményezi automatikusan a szerződés megszűnését. Amennyiben a lehetetlenülésért egyik fél sem felelős, sem a Felhasználó, sem a Kereskedő nem követelheti a másik fél teljesítését, és kártérítésre sem kötelezhető. A teljesítés lehetetlenné válásáról tudomást szerző fél haladéktalanul köteles erről a másik felet értesíteni. Az értesítés elmulasztásából vagy indokolatlan késedelméből eredő kárért a mulasztó fél felelős.

### 12.6.17 *A szerződés felmondásának esetei, a megszűnésének rendje*

#### 12.6.17.1 *A teljes ellátásra vonatkozó szerződés megszűnése*

A teljes ellátásra vonatkozó szerződés megszűnik:

- a határozott tartam lejártakor,
- a rendes felmondás alapján a felmondási idő leteltekor,
- a rendkívüli felmondás alapján azonnali hatállyal a felmondás közlésekor.
- 

#### 12.6.17.2 *A teljes ellátásra vonatkozó szerződés felmondása*

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

Határozatlan idejű szerződések két típusát különbözteti meg a Kereskedő. Az első csoportba tartozó szerződések esetén a rendes felmondás 30 nap.

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

Súlyos szerződésszegés esetén a szerződésszegéssel nem érintett fél a teljes ellátásra vonatkozó szerződést rendkívüli felmondással, írásban azonnali hatállyal felmondhatja.

Ez esetben a szerződésszegő fél köteles megtéríteni a másik félnek a földgáz kereskedelmi szerződés végrehajtásával kapcsolatban felmerült összes költségét és/vagy kárát.

#### 12.6.17.3 *Részleges ellátásra vonatkozó szerződés*

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

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

Részleges ellátásra vonatkozó szerződés esetén a Felhasználó köteles haladéktalanul, írásban értesíteni a Kereskedőt a nem a Kereskedővel kötött földgáz kereskedelmi szerződése hatályáról, abban beálló bármely változásról, megszűnéséről, továbbá az

azokban szereplő és a Kereskedőre is kiható feltételekről (a gázdíj összegének kivételével).

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

### 13. **A szerződéskötő félre vonatkozó pénzügyi, gazdasági feltételek**

#### 13.1 Engedélyes szerződő fél

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

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

#### 13.2 Nem engedélyes szerződő fél

A Felhasználóval és nem engedélyes termelővel szemben támasztott szerződéskötési követelmények:

Megfelelőségi feltételek:

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

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

#### 13.3 Nyilatkozatok, szavatolások

Minden szerződő fél a létrejött szerződés aláírásával elismeri és kijelenti, hogy törvényesen működő és bejegyzett olyan gazdasági társaság, mely nem áll csőd vagy végelszámolási vagy felszámolási eljárás alatt. A szerződő felek kijelentik, hogy nincs ellenük folyó vagy egyébként fenyegető, sem bírósági sem egyéb eljárás, mely veszélyezteti a megkötött szerződés teljesítését. A felek nevében aláíró képviselők rendelkeznek minden olyan jogszabályi vagy egyéb szervezeti felhatalmazással, melynek alapján a szerződésből származó kötelezettségeket vállalhatják.

### 13.4 Titoktartás

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

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

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

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

#### 13.4.1 Nem titoktartási kötelezettség alá eső információ

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

### 13.5 Szerződő felek együttműködése

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

### 13.6 Irányadó jog

A szerződő felek irányadó jognak a magyar jogot tekintik.

A szerződésben nem szabályozott kérdések tekintetében a magyar anyagi jogi szabályok, így elsősorban a Polgári Törvénykönyv, a GET és Vhr., a GET



végrehajtására kiadott egyéb rendeletek, a földgáz ellátási szabályzatok rendelkezései az irányadóak.

### 13.7 Jogviták rendezése

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

### 13.8 Pénzügyi biztosíték

A Kereskedő jogosult a szerződéses partnereit pénzügyi kockázat tekintetében minősíteni és ennek alapján a megkötendő szerződés biztosítására, illetve szerződésszegés esetére pénzügyi biztosítékot kérni a szerződő féltől.

Új ügyfél esetében szerződéskötéskor – mindaddig, amíg a Felhasználó szerződésszerűen teljesíti fizetési és egyéb kötelezettségét – a Kereskedő nem minősíti külön szerződéses partnerét. Mindazonáltal a Kereskedő a szerződés megkötését attól teszi függővé, hogy a Felhasználónak a szerződés megkötésekor nincs az őt ellátó korábbi földgáz-kereskedőjével, valamint az őt ellátó földgáz-kereskedőjével szemben lejárt kiegyenlíthetlen tartozása.

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

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

A biztosíték összege legfeljebb a Felhasználó átlagos negyedéves tervezett fogyasztásának megfelelő, a szerződéses áron számolt összeg lehet.

A pénzügyi biztosítékot a Felhasználó a gázév végét követő 60 napig, de legfeljebb az adott gázévet érintő felhasználásra vonatkozó fizetések maradéktalan teljesítéséig köteles fenntartani.

Szerződő felek az egyedi szerződés megkötésekor állapotnak meg a biztosíték fajtájában és mértékében. Az egyes biztosítékok nyújtására vonatkozó részletes feltételeket a felek közötti szerződés rögzíti. A jelen pontban meghatározott feltételektől felek a földgáz kereskedelmi szerződésükben eltérhetnek.

Elfogadható pénzügyi biztosíték lehet különösen

- előrefizetés
- óvadék,
- bankgarancia
- váltó,
- jelzálog alapítása,

- árbevétel engedményezés.

- 

### 13.8.1 Óvadék

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

### 13.8.2 Bankgarancia

A pénzügyi biztosítékként elfogadható bankgaranciát a Kereskedő az FGSZ által elfogadott, belföldi székhelyű pénzintézet adhatja ki, mely bankgarancia az egyedi szerződés feltételei szerint forintban vagy euro-ban megadott meghatározott összegről szól, határozott időtartamra érvényes, és kedvezményezettként a Kereskedő van megnevezve. A bankgarancia lehívása esetén a Kereskedő szerződéses partnere köteles a biztosíték összegét a szerződés szerint megállapított összeg erejéig pótolni.

### 13.8.3 Váltó

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

## 14. **Elszámolási, fizetési előírások**

A földgáz-kereskedelem pénzügyi elszámolásának részleteit (pl. fizetési határidők, biztosítékok) a kereskedelmi szerződések rögzítik.

A szállítási rendszerüzemeltető és a földgázelosztó gondoskodik a számlakiállítás, és az elszámolás alapját képező fogyasztási adatok összegyűjtéséről, a szükséges átszámítások, korrekciók elvégzéséről, valamint az adatoknak az ÜKSZ szerinti tartalommal és formában a Kereskedőnek történő továbbításáról. Az adatokat a Kereskedő külön díjazás nélkül köteles az érintett Felhasználó részére hozzáférhetővé tenni.

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

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

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

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

#### 14.1 Leolvasások, számlázás rendje és módja

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

- az elosztói engedélyes,
- a szállítási rendszerüzemeltető
- Felhasználó

állapítja meg. Ha az elszámolási gázmérő nincs ellátva hőmérséklet és nyomás korrektorral, akkor a Kereskedő a mérési adatokat korrekcióval használja. A Felhasználó jogosult a leolvasások alkalmával jelen lenni és a méréssel, leolvasással kapcsolatos észrevételeit, kifogásait megtenni szükség esetén jegyzőkönyvben rögzíteni. A megalapozott kifogások kivizsgálását a Kereskedő jogosult kezdeményezni a leolvasást végző arra köteles szállítói rendszerüzemeltetőnél, földgázelosztónál.

Sikeresnek tekinthető a Felhasználó fogyasztási adatainak leolvasása, amennyiben az a kereskedelmi engedéllyel kötött szerződésben rögzített mérési ponton szabályosan elhelyezett hibátlan mérőberendezés adatai alapján történt és a Felhasználó tényleges fogyasztásával azonos földgáz mennyiséget rögzít. A mérési adatokat mérési jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

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

A Kereskedő biztosítja a Vhr. 115/A §-nak megfelelően, hogy a számlázás és az elszámolás a tényleges energiafogyasztáson alapuljon, megjelenítése világos, érthető módon történjen, a távle hívható fogyasztásmérővel rendelkező Felhasználó esetén minden alkalommal, a távle hívható mérővel nem rendelkező Felhasználó esetén pedig az alábbiaknak megfelelően.

A részszámlán a földgáz értékesítési árát minden alkalommal fel kell tüntetni.

A Kereskedő az elszámoló számlán és a végszámlán feltünteti

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

A Kereskedő évente egy alkalommal az elszámoló számlán vagy ahhoz csatoltan tájékoztatásul feltünteti:

- a) a Felhasználó elszámoló számlában elszámolt energiafogyasztásának az azt megelőző elszámolási időszakban mért fogyasztásnak az összehasonlítását, ha ez az adat ugyanazon szerződés alapján rendelkezésre áll,
- b) a Vhr. 23/A. §-ban megjelölt tanúsítók elérhetőséget.

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

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

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

A Kereskedő a számlát a hatályos számviteli és adójogi jogszabályokban rögzített tartalommal papír alapú formában állítja ki. A számla elkülönítve tartalmazza a Felhasználó által fizetendő tételeket, beleértve a számla kibocsátása napján hatályos jogszabályok szerint a földgáz értékesítését terhelő adókat, díjakat, egyéb fizetési kötelezettségeket, valamint - amennyiben bevezetésre kerül a gázár-támogatás - esetlegesen érvényesített összegét. A számlát a Kereskedő a kiállítás napján faxon, és postai úton küldi meg a Felhasználó részére.

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

Amennyiben a fogyasztásmérő-berendezés leolvasása nem valósul meg, abban az esetben az elszámolási időszak becsült mérőállással kerül kiszámlázásra. A becslésen alapuló elszámolás részleteit a földgáz kereskedelmi szerződés tartalmazza. A sikertelen leolvasás miatt a Kereskedő jogosult részszámlát kibocsátani a leolvasás tervezett időpontjára vonatkozóan.

#### 14.2 A rendszerhasználati díjak elszámolása

A teljes és a részleges ellátási szerződésben a felek megállapodhatnak abban, hogy a rendszerhasználati díjat az elosztói vagy szállítási rendszerüzemeltetőnek a Kereskedő fizeti meg, a Felhasználó pedig kizárólag a Kereskedő részére fizet egyösszegű földgáz-díjat.

#### 14.3 A szolgáltatott földgáz ellenértékének kiegyenlítése

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

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

#### 14.3.1. A számlák kiegyenlítésének módja

A bankszámlával rendelkező ügyfeleknél a szerződésben rögzített:

- fizetési mód (azonnali inkasszó, határidős beszedési megbízás vagy átutalás), valamint
- részfizetések összege és időpontjai, havi elszámolási különbözetek alapján történik a számlák rendezése.

Amennyiben a beszedés eredménytelen (így különösen, ha a Kereskedő olyan visszajelzést kap a banktól, hogy a Felhasználó (Fizető) számlája megszűnt, vagy a limitált összeghatár, illetve fedezethiány miatt az összeg nem volt lehívható), úgy az a Felhasználó részéről fizetési késedelemnek minősül, amely esetben a Kereskedő jogosult a 15.4 pont szerint eljárni.

Amennyiben a Fizető a Felhasználótól eltérő személy, úgy a Felhasználó és a Fizető egyetemlegesen felelnek a szerződés alapján felmerülő fizetési kötelezettségek teljesítéséért. A Fizető hozzájárulása szükséges ahhoz, hogy érvényesen fizetéseket teljesítsen a Felhasználó helyett.

#### 14.4 Késedelmes fizetés

A fizetési kötelezettség teljesítésének időpontja:

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

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

Ütemezett fizetés esetén a részfizetésekre is a fentiek irányadók.

Késedelmes fizetésnek minősül a Kereskedő részéről, ha a Felhasználót/Fizetőt a számla elleni alapos kifogása eredményeképpen visszatérítés illeti meg, és azt a Kereskedő az ügyfél értesítését követő 15 munkanapon túl, illetve az egyedi szerződésben rögzített egyéb határidőn túl fizeti meg vagy utalja vissza.

Fizetési késedelem esetén a Kereskedő értesítést küld a Felhasználó/Fizető részére postai – vagy a Felhasználó/Fizető hozzájárulása esetén – elektronikus úton, amelyben 8 napos határidő megadásával felhívja a Felhasználót/Fizetőt szerződés szerű teljesítésre (első felszólítás).

Amennyiben a Felhasználó/Fizető az első felszólítás ellenére nem orvosolja a szerződészegést, a Kereskedő postai úton ismételt, tértivevényes fizetési felszólítást bocsát ki, amelyben felhívja a Felhasználót/Fizetőt, hogy a kézhezvételtől számított 10 napon belül teljesítse a tartozását, egyben felhívja a figyelmét a földgázellátásból történő kikapcsolás lehetőségére (második felszólítás).

Fizetési késedelem esetén a Kereskedő - a felek eltérő megállapodása hiányában - a késedelem időtartamára számított átlagos MNB alapkamat kétszerese mértékű késedelmi kamatot számít fel. Az ügyfelet alaptalan számlakifogás esetén is – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

Amennyiben a Felhasználó/Fizető a tartozását a második fizetési felszólításban megjelölt határidőn belül sem rendezi, a Kereskedő jogosult az ellátási szabályzatokban meghatározott eljárás szerint kezdeményezni a szállítói/elosztói engedélyesnél a Felhasználó felhasználási helyének a földgázellátásból való kizárását.

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

#### 14.5 Fizetési hátralékok behajtása

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

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

Amennyiben megállapodás nem jön létre, úgy jogi eszközökkel történik a behajtás, illetve a Kereskedő a fizetési kötelezettség szerződésben megállapított időtartamon túl történő elmulasztása esetére a szerződésmegmondás lehetőségével élhet, továbbá kezdeményezheti a rendszerüzemeltetők felé a Felhasználó kikapcsolását.

#### 14.6 Kifogás a számla ellen

Amennyiben a Felhasználó a számla helyességét a vonatkozó számla fizetési határidejének lejártát megelőzően, legkésőbb azonban a számla esedékességét követő 2 éven belül jogosult írásban vitatni, azaz ismertetni azokat az okokat, amelyek alapján a számla helyességét vitatja.

A kifogás bejelentésének halasztó hatálya van a számla kiegyenlítésére, ha a vitatott számlán szereplő gázmennyiség az előző év azonos időszakában fogyasztott

mennyiség vagy – ennek hiányában - a szerződéskötés során megadott havi mennyiség kétszeresét meghaladja.

A Kereskedő 15 napon belül köteles nyilatkozni a bejelentésre. Jogos kifogás esetén a Kereskedő köteles a hibás számlát helyesbíteni. Amennyiben a Felhasználó a kifogásolt számlát kiegyenlítette és a kifogás alapján megállapítható, hogy túlfizetés történt, úgy a Kereskedő a túlfizetést a Felhasználó számlájára történő átutalással 15 munkanapon belül visszatéríti, ennek hiányában a Felhasználó részére a megadott számlá(ko)n jóváírja.

#### 14.7 A kézbesítés szabályai

A Kereskedő az ügyfél részére szóló iratokat, ajánlatokat, értesítéseket, általában postai úton előre fizetett ajánlott levélküldeményként, vagy faxon, vagy e-mail-ben arra a címre küldi, amely az ügyfél értesítési címe, vagy fizető címe a földgázvásárlási szerződésben. Az e-mail-ben küldött értesítés csak akkor tekinthető kézbesítettnek, ha a kézhezvételt az ügyfél írásban kifejezetten visszajelezte. A Kereskedő a faxon, vagy e-mail-ben történő sürgős értesítést az ügyfél kérésére előre fizetett ajánlott levélküldeményben is megerősíti.

A számlák és egyéb általános tájékoztató, információs anyagok Felhasználónak történő megküldése postai úton, nem ajánlott küldeményként feladva történik.

A Kereskedő által könyvelt küldeményként postára adott iratokat (pl. számla), a postára adást követő 5. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

A Kereskedő – amennyiben azt tartalmuk miatt indokoltnak tartja, – az ügyfél részére szóló küldeményeket tértivevényes levélben küldi meg az ügyfélnek. A Felhasználó felfüggesztését, kikapcsolását megelőzően azonban a Kereskedő köteles a Felhasználót a szerződésüknek megfelelő módon, igazolhatóan tájékoztatni.

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

### 15. A Kereskedőváltás szabályai

A Kereskedő csak egyetemes szolgáltatásra nem jogosult Felhasználók részére nyújt szolgáltatásokat, így a kereskedőváltás szabályaira vonatkozó alábbi ismertetés nem tartalmazza az egyetemes szolgáltatásból történő áttérés, illetve az egyetemes szolgáltatásba történő visszatérés feltételeit.

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

## 15.1 Eljárásrend

A kereskedőváltás előfeltétele a földgáz kereskedelmi szerződés jogszerű felmondása. A szerződés megszűnésének/ felmondásának szabályait a jelen Üzletszabályzat 12.6.22 és 12.6.23 pontjai, valamint a Felhasználóval kötött egyedi szerződés tartalmazza. A földgáz kereskedelmi szerződésnek kereskedőváltás miatti felmondása az elosztóhálózat-használati szerződés hatályát nem érinti.

A földgázkereskedő köteles a Felhasználó vagy - ha a Felhasználó megbízásából az új földgázkereskedő jár el - az új földgázkereskedő részére a felmondás kézhezvételétől számított 5 napon belül írásban értesítést küldeni a felmondás visszaigazolásáról a felhasználási hely egyedi azonosító számának és a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontja feltüntetésével, és a GET 71. § (3) bekezdése szerinti igazolásokat átadni, vagy köteles értesítést küldeni a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételekről. Amennyiben a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételek fennállnak, úgy azok teljesítéséhez a kereskedő határidőt biztosít.

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

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

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

## 15.2 Kapacitáslekötés

A korábbi földgázkereskedő a visszaigazolással egyidejűleg köteles az érintett rendszerüzemeltetőnél bejelenteni a Vhr.-ben meghatározottak szerint a kereskedőváltást és a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontját, valamint a felhasználási hely egyedi azonosító számának alkalmazásával kezdeményezni a kapacitáslekötési szerződés módosítását.

Az új földgázkereskedő köteles a visszaigazolás kézhezvételét követően haladéktalanul, de a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontját legalább 21 nappal megelőzően az érintett rendszerüzemeltető részére bejelenteni az új földgáz-kereskedelmi szerződés hatálybalépésének időpontját, továbbá a felhasználási hely egyedi azonosító számának alkalmazásával kezdeményezi a kapacitás lekötési



szervződés megkötését vagy módosítását. A rendszerüzemeltető köteles a kereskedőváltással kapcsolatos kapacitáslekötési szerzödések megkötését vagy módosítását legkésőbb a földgáz-kereskedelmi szerzödés megszünésének időpontját megelőző 4. napig elvégezni.

Kereskedőváltás esetén a Kereskedő és az új kereskedő a vonatkozó jogszabályok szerint egyeztetnek a rendszerüzemeltetővel a Felhasználó lekötött kapacitásának átadásáról.

A Felhasználónak az adott felhasználási helyen a vásárolt kapacitását és a lekötött kapacitását az a rendszerüzemeltető köteles nyilvántartani, amelynek szállító- és elosztóvezetékéhez a Felhasználó csatlakozott. A Felhasználó kérésére a vásárolt kapacitásról és a lekötött kapacitásról, valamint a felhasználói profilba történő besorolásról a rendszerüzemeltető köteles díjmentesen igazolást kiadni.

### 15.3 Kereskedők közötti egyeztetés

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

Az egyeztetések eredménytelensége esetén a Felhasználó a Hivatalhoz fordulhat és kezdeményezheti a kapacitásátadásról történő döntést, és a Hivatal a GET 71. § (8) bekezdése szerint 15 napon belül dönt a kapacitás lekötésekről. A kérelemhez mellékelni kell az érintett rendszerüzemeltetővel és a földgázkereskedővel folytatott - az egyeztetés lényeges dokumentumait tartalmazó - levelezést, valamint a kérdéses kapacitásra vonatkozó igény megalapozottságának igazolását. Az engedélyesek kötelesek az eljárás megindításáról szóló értesítésben megjelölt határidőben a Hivatal által kért tájékoztatást megadni, a kapacitás átadásának elutasítását megindokolni.

A Kereskedő a felmondást hatályba léptető elszámolási feltételek szerzödés vagy Üzletszabályzat szerinti teljesülése esetén köteles a kapacitásszerzödéseit a Felhasználó ellátása megszünésének napjára az érintett, általa korábban az adott Felhasználó számára lekötött kapacitásokkal csökkenteni. Az erre vonatkozó igazolás kiadása díjmentes.

Gázév közbeni kereskedőváltás esetén a Felhasználó vagy a vele szerzödést kötő új földgázkereskedő a gázév végéig köteles a korábbi földgázkereskedő által az ellátása érdekében a rendszerüzemeltetőknél lekötött és a szerzödés megszünését követően ismételten rendelkezésére bocsátott kapacitást lekötöni. A szállítói és elosztói kapacitás esetében a kapacitásdíjat a gázév végéig, tárolási kapacitás esetében a tárolási év végéig időarányosan kell megfizetni. Azzal, hogy a Felhasználóval szerzödést kötő új földgázkereskedő a kereskedőváltás esetében részben vagy egészben megtagadhatja a szállítói betáplálási, betároláshoz tartozó szállítási kiadási, illetve tárolói kapacitás átvételét és lekötését.

### 15.4 Elszámolás kereskedőváltás esetén

Kereskedőváltás esetén a Felhasználó és a Kereskedő kötelesek egymással elszámolni. A tartozás meghatározásának és megfizetésének módjára a Kereskedő az alábbi két változatot kínálja fel a Felhasználóknak választásra:

- a) A Felhasználó a Kereskedő részére a felmondással érintett időszakra részletfizetést teljesít. A résszámla összege nem haladhatja meg az előző év adott, a felmondással érintett időszakában elfogyasztott földgázmennyiség alapján számolt összeget. A részlet megfizetése az ellátás megszűnését megelőző 10. napon esedékes. A tényleges fogyasztás alapján a felek a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének napját követő 20. napig elszámolnak egymással. Az elszámolás megtörténtét követő 1 napon belül a Kereskedő igazolást ad a Felhasználó részére, hogy vele szemben nem áll fenn tartozása; vagy
- b) A Felhasználó a Kereskedő részére a felmondással érintett időszakra bankgaranciát nyújt. A bankgarancia összege nem haladhatja meg az előző év adott, a felmondással érintett időszakában elfogyasztott földgázmennyiség alapján számolt összeget. A bankgaranciát a Kereskedő részére az ellátás megszűnését megelőző 10. napig kell átadni. A tényleges fogyasztás alapján a felek a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének napját követő 20. napig elszámolnak egymással. Az elszámolás megtörténtét követő 1 napon belül a Kereskedő igazolást ad a Felhasználó részére, hogy vele szemben nem áll fenn tartozása és hozzájárul a bankgarancia feloldásához.

A fent bemutatott elszámolási módok közül történő választásra a Felhasználó jogosult. Ha a Felhasználó a felajánlott elszámolási módok közül nem választott, vagy a választásáról a kereskedőváltás időpontjáig írásban nem értesíti a Nordest Energy Kft.-t, az elszámolás a Kereskedő által választott módszer szerint történik.

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

A záró mérőállás meghatározására a Felhasználó, a korábbi és az új földgázkereskedő megállapodása az irányadó. Ha a felek a korábbi kereskedő rendszerüzemeltetőnek címzett értesítéséig nem állapodnak meg a záró mérőállásban, a rendszerüzemeltető

- a) távlelviható fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező Felhasználó esetében a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontjában, vagy
- b) nem távlelviható fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező Felhasználó esetében a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének napjáig az új földgázkereskedő költségére köteles gondoskodni a fogyasztásmérő berendezés leolvasásáról. A rendszerüzemeltető a nem távlelviható fogyasztásmérő berendezés esetében a záró mérőállást a leolvasás alapján arányosítással határozza meg.

A rendszerüzemeltető az elszámoláshoz szükséges adatokat a leolvasást követő 3 napon belül közli a korábbi és az új földgázkereskedővel, amely alapján a korábbi földgázkereskedő köteles végszámlát kibocsátani a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül. Az új földgázkereskedő által kiállított első

számla kezdő mérőállásának a korábbi földgázkereskedő által kiállított végszámlán szereplő záró mérőállással azonosnak kell lennie.

A földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül a korábbi földgázkereskedő a Felhasználóval és az új földgázkereskedővel egyeztetve köteles végszámlát kibocsátani.

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

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

### III. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

#### 15. Jogszabályváltozás

##### 15.2 Jogszabály változási esemény

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

- azt eredményezi, hogy mind a Felhasználó, mind a Kereskedő jelen Üzletszabályzat szerinti bármely kötelezettségének teljesítése jogellenessé vagy érvényesíthetatlenné válik; vagy
- lényeges mértékben sérti akár a Felhasználó, akár a Kereskedő jelen Üzletszabályzatba foglalt jogait vagy növeli a felek Üzletszabályzat szerinti kötelezettségeit;

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

##### 15.2 A jogszabályváltozás jogkövetkezménye

A felek a 16.1 pont szerinti esetekben kötelesek az értesítést követő legfeljebb 30 naptári napon keresztül jóhiszeműen tárgyalást folytatni arról, hogy milyen módosítások szükségesek a közöttük fennálló szerződéshez.

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

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

## **MELLÉKLETEK**

1. Az ügyfélszolgálati iroda elérhetősége
2. Az elszámolás során alkalmazott számítási eljárás, paraméterek
3. Szerződések általános tartalmi elemei

## **FÜGGELÉKEK**

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

Budapest, 2014. február 25.

Nordest Energy Kft.  
Kandik Tibor  
ügyvezető

Nordest Energy Kft.  
Udvari Norbert  
ügyvezető

**Záradék:**

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