



**E.ON Energiakereskedelmi Kft.**  
**földgáz-kereskedelmi**  
**üzletszabályzata**

Jóváhagyásra benyújtva:  
2019. január 16.

Hatályos: 2019. március

**e.on**

## TARTALOM

<b>1. A ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA, HATÁLYA ÉS ÉRVÉNYESSÉGI KÖRE, FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK, AZ ENGEDÉLYESRE VONATKOZÓ ADATOK.....</b>	<b>5</b>
1.1. A ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA.....	5
1.2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS ÉRVÉNYESSÉGI KÖRE.....	5
1.2.1. Területi hatály .....	5
1.2.2. Személyi hatály.....	5
1.2.3. Időbeli hatály .....	5
1.2.4. Tárgyi hatály .....	5
1.2.5. Az Üzletszabályzat nyilvánossága és közzététele .....	5
1.2.6. Az Üzletszabályzat egyoldalú módosítása .....	5
1.2.7. Az Üzletszabályzat kijavítása, pontosítása .....	6
1.3. FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK.....	6
1.4. AZ ENGEDÉLYESRE VONATKOZÓ ADATOK .....	13
<b>2. AZ E.ON ENERGIAKERESKEDELMI KFT. ÁLTAL VÉGZETT TEVÉKENYSÉG ÉS A NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK BEMUTATÁSA, AZ E.ON ENERGIAKERESKEDELMI KFT. ÁLTAL ELLÁTOTT FELHASZNÁLÓI CSOPORTOK.....</b>	<b>14</b>
2.1. AZ E.ON ENERGIAKERESKEDELMI KFT. ÁLTAL VÉGZETT TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA.....	14
2.1.1. Földgáz-kereskedelmi tevékenység .....	14
2.1.2. Földgáz-nagykereskedelmi tevékenység .....	14
2.2. A FÖLDGÁZ-KERESKEDELMI TEVÉKENYSÉG SORÁN ELLÁTOTT FELHASZNÁLÓI CSOPORTOK.....	14
<b>3. AZ E.ON ENERGIAKERESKEDELMI KFT. KÜLSŐ KÖRNYEZETTEL VALÓ KAPCSOLATA .....</b>	<b>15</b>
3.1. A KERESKEDŐ TEVÉKENYSÉGE FELETT FELÜGYELETET ELLÁTÓ SZERVEKKEL VALÓ KAPCSOLAT, ÉS EZEN SZERVEK FELHASZNÁLÓK RÉSZÉRE BIZTOSÍTOTT FELADATAI.....	15
3.1.1. A Hivatal feladata .....	15
3.1.2. Fogyasztóvédelmi Hatóság .....	15
3.1.3. Gazdasági Versenyhivatal .....	15
3.1.4. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság.....	15
3.1.5. Hatásköri szabályok.....	15
3.2. A FELHASZNÁLÓKKAL VALÓ KAPCSOLATTARTÁS SZERVEZETE ÉS MŰKÖDÉSE .....	16
3.3. A FELHASZNÁLÓK RÉSZÉRE RENDSZERESEN NYÚJTOTT ÉS A FÖLDGÁZ KERESKEDELMI SZERZŐDÉS ALAPJÁN NYÚJTHATÓ INFORMÁCIÓK.....	16
3.4. A RENDSZERÜZEMELTETŐKKEL VALÓ KAPCSOLAT .....	17
3.4.1. Általános együttműködési kötelezettség .....	17
3.4.2. A kapacitás-lekötési szerződések megkötése és a kapacitáslekötés.....	17
3.4.3. A földgáz rendszerhasználati díjak megfizetése.....	18
3.4.4. A földgáz-kereskedelmi szerződések és az elosztóhálózat-használati szerződések összevont kezelése .....	18
3.4.5. Tájékoztatási kötelezettségek .....	19
<b>4. ÁLTALÁNOS FÖLDGÁZELLÁTÁS-BIZTONSÁGI, ADATVÉDELMI ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI ELŐÍRÁSOK .....</b>	<b>19</b>
4.1. A FELHASZNÁLÓK BIZTONSÁGOS ELLÁTÁSÁRA VONATKOZÓ GARANCIÁK ÉS AZ ELLÁTÁST BIZTOSÍTÓ RENDELKEZÉSEK.....	19
4.1.1. A földgáz-kereskedelmi tevékenység általános garanciái .....	20
4.1.3. Szerződéses háttér .....	20
4.1.4. Szabványnak megfelelő földgáz biztosítása.....	20
4.1.5. Hatósági felügyelet .....	20
4.2. AZ ADATVÉDELEMRE VONATKOZÓ BIZTOSÍTÉKOK.....	20
4.2.1. Alapfogalmak.....	20
4.2.2. A személyes adatok kezelésének jogalapja .....	21
4.2.3. Az adatkezelés alapelvei.....	21
4.2.4. Adatkezelési célok .....	22
4.2.5. Adatfeldolgozás, adattovábbítás .....	22
4.2.6. A személyes adatok kezelésének időtartama.....	23
4.2.7. Adatbiztonságra vonatkozó rendelkezések .....	23
4.2.8. Érintetti jogok biztosítása .....	24
4.2.9. Az adatvédelmi felelős .....	24
4.3. KÖRNYEZETVÉDELMI ELŐÍRÁSOK ÉS AZ ELŐÍRÁST BIZTOSÍTÓ RENDELKEZÉSEK.....	24
<b>5. A FÖLDGÁZ-KERESKEDELMI SZOLGÁLTATÁSOK ÉS A FORGALMAZOTT FÖLDGÁZ MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI .....</b>	<b>26</b>
5.1. AZ ENGEDÉLYESI TEVÉKENYSÉG MINŐSÉGI JELLEMZŐI.....	26
5.2. AZ ÉRTÉKESÍTETT FÖLDGÁZ MINŐSÉGÉRE VONATKOZÓ ELŐÍRÁSOK .....	26
5.2.1. A földgáz minőségére vonatkozó szabályok.....	26
5.2.2. A földgáz minőségének ellenőrzése .....	26
5.3. A FÖLDGÁZ MINŐSÉGI HIBÁJA ESETÉN ALKALMAZANDÓ SZABÁLYOK.....	26

5.3.1.	Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. tájékoztatási kötelezettsége .....	26
5.3.2.	A felhasználó minőségi kifogása .....	26
5.4.	A FÖLDGÁZ MINŐSÉGI HIBÁJÁNAK KIVIZSGÁLÁSÁVAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS .....	27
5.5.	FELELŐSSÉG A RENDSZERÜZEMELTETŐKNEK FELRÓHATÓ MINŐSÉGI HIBÁÉRT .....	27
5.5.1.	A szállítóvezetékéről illetve elosztóvezetékéről ellátott felhasználóra vonatkozó szabályok .....	27
6.	<b>AZ ENGEDÉLYES ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES SZERZŐDÉSEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK, A FELHASZNÁLÓI SZERZŐDÉSKÖTÉSI IGÉNY KIELÉGÍTÉSÉNEK MÓDJA, VALAMINT A FELHASZNÁLÓNÁL TÖRTÉNT VÁLTOZÁS ESETÉN ALKALMAZOTT ELJÁRÁS.....</b>	<b>27</b>
6.1.	<b>A FÖLDGÁZ-KERESKEDELMI SZERZŐDÉSEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK, A FELHASZNÁLÓI SZERZŐDÉSKÖTÉSI IGÉNY KIELÉGÍTÉSE .....</b>	<b>27</b>
6.1.1.	A földgáz-kereskedelmi szerződés megkötése.....	27
6.1.2.	A földgáz-kereskedelmi jogviszony létrejöttére vonatkozó speciális rendelkezések.....	32
6.1.3.	A földgáz-kereskedelmi szerződések időtartama .....	34
6.1.4.	A földgáz-kereskedelmi szerződés módosítása, a felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás .....	35
7.	<b>ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSES FELTÉTELEK.....</b>	<b>37</b>
7.1.	<b>A FÖLDGÁZ-KERESKEDELMI SZERZŐDÉSEK ÁLTALÁNOS HATÁLYA.....</b>	<b>37</b>
7.1.1.	A felhasználási hely használatára való jogosultság.....	37
7.2.	<b>A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI .....</b>	<b>38</b>
7.2.1.	Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. jogai és kötelezettségei .....	38
7.2.2.	A felhasználó jogai és kötelezettségei .....	38
7.3.	<b>AZ E.ON ENERGIAKERESKEDELMI KFT. KAPACITÁS LEKÖTÉSSEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEI ÉS JOGAI, VALAMINT KÖTELEZETTSÉGVÁLLALÁSA AZ ÁTRUHÁZOTT KAPACITÁS VISSZAADÁSÁRA .....</b>	<b>39</b>
7.4.	<b>A ÜZLETSZABÁLYZATTÓL, MINT ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELRENDSZERTŐL TÖRTÉNŐ ELTÉRÉS LEHETŐSÉGEI, EGYEDI FELTÉTELEK KIALAKÍTÁSA .....</b>	<b>41</b>
7.4.1.	Az Üzletszabályzattól való eltérés általános tilalma.....	41
7.4.2.	Az Általános Szerződési Feltételektől való eltérés tilalma lakossági fogyasztók esetén .....	41
7.4.3.	Eltérés Üzleti Általános Kezelésű Felhasználók, Közigazgatási Felhasználók és Egyedi Kezelésű Felhasználók esetén .....	41
7.5.	<b>AZ ÁRALKALMAZÁSI FELTÉTELEK, ÁRAK MEGHATÁROZÁSA, KÖZZÉTÉTELE, AZ ÁRAK MEGVÁLTOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI ÉS A FELHASZNÁLÓK TÁJÉKOZTATÁSA.....</b>	<b>41</b>
7.5.1.	Az árak meghatározása .....	41
7.5.2.	Az árak egyoldalú megváltoztatásának feltételei, árváltoztatás esetén alkalmazandó eljárás.....	41
7.5.3.	Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók tájékoztatására vonatkozó szabályok.....	42
7.6.	<b>AZ ÜZEMZAVAR, KORLÁTOZÁS ÉS SZÜNETELTETÉS ESETÉN ALKALMAZANDÓ SZABÁLYOK .....</b>	<b>43</b>
7.6.1.	Az üzemzavarokkal kapcsolatos tájékoztatás .....	43
7.6.2.	Az üzemzavar elhárítása.....	43
7.6.3.	A földgáz-ellátás korlátozása.....	43
7.6.4.	A földgáz-ellátás szüneteltetése .....	44
7.6.5.	Az együttműködő földgázrendszer rendelkezésre állásáért való felelősség .....	44
7.6.6.	A felhasználó által kezdeményezett szolgáltatási szünet.....	45
7.7.	<b>A BIZTOSÍTÉKADÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK, A SZERZŐDŐ PARTNERREL SZEMBEN TÁMASZTOTT KÖVETELMÉNYEK, VÁLASZTHATÓ PÉNZÜGYI GARANCIÁK.....</b>	<b>45</b>
7.7.1.	A biztosíték-kérés esetei.....	45
7.7.2.	A biztosítékokra vonatkozó szabályok .....	45
7.7.3.	A biztosíték megszűnésének következményei .....	46
7.8.	<b>MENNYISÉGI, ELSZÁMOLÁSI ÉS FIZETÉSI ELŐÍRÁSOK.....</b>	<b>47</b>
7.8.1.	A mérés és az elszámolás során alkalmazott számítások.....	47
7.8.2.	Az elszámolás alapja, feltételei, időszaka és rendje.....	47
7.8.4.	A számlázás és a számlakifogások intézésének rendje .....	49
7.9.	<b>A SZERZŐDÉSSZEGÉSRE ÉS SZABÁLYTALAN VÉTELEZÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK ÉS ELJÁRÁSRENDSZERE.....</b>	<b>50</b>
7.9.1.	A szerződésszegés és szabálytalan vételezés esetei .....	50
7.9.2.	Szankciók és következmények .....	50
7.9.3.	A felhasználó földgáz-ellátásának felfüggesztése és a földgázellátás helyreállítása .....	50
7.9.4.	A szerződéses állapot helyreállítása .....	51
7.9.5.	A késedelmes fizetés esetére alkalmazható szankciók .....	52
7.9.6.	Fizetési hátralékok behajtása .....	52
7.10.	<b>A FELHASZNÁLÓI PANASZOK ÜGYINTÉZÉSÉNEK ÉS A PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJE.....</b>	<b>55</b>
7.10.1.	Felhasználói beadványok, megkeresések.....	55
7.10.2.	Eljárási szabályok.....	55
7.10.2.4	A felhasználói panasszal kapcsolatos viták rendezése .....	56
7.11.	<b>A FÖLDGÁZ-KERESKEDELMI SZERZŐDÉSEK MEGSZŰNÉSE, A SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁNAK ESETEI.....</b>	<b>57</b>
7.11.1.	A földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének esetei .....	57
7.11.2.	A rendes és rendkívüli felmondás közlése.....	57
7.11.3.	Határozott időre szóló és éves fordulónapos határozatlan időre szóló földgáz-kereskedelmi szerződések határozott idő lejártá, illetve fordulónap előtti megszüntetésére vonatkozó speciális rendelkezések .....	59

7.11.4.	A felhasználó személyében bekövetkező változás .....	59
7.11.5.	A természetes személy felhasználó halála .....	60
7.11.6.	Jogi személy felhasználó jogutód nélküli megszűnése.....	61
7.11.7.	Elszámolás a szerződés megszűnése esetén .....	61
7.11.8.	A földgáz-kereskedelmi szerződések megszűnésére vonatkozó részletes szabályok .....	61
7.12.	A SZERZŐDÉSEKRE KIHATÓ VÁLTOZÁSOK .....	61
7.12.1.	Vis Maior .....	61
7.12.2.	Jogszabályváltozás.....	63
7.13.	VITARENDEZÉS.....	63
7.13.1.	Vitarendezéssel kapcsolatos értelmezési szabályok .....	63
7.13.2.	Bírósági kikötés.....	63
8.	<b>A KERESKEDŐVÁLTÁS SZABÁLYAI, ELJÁRÁSRENDEJE, ELSZÁMOLÁS</b> .....	64
8.1.	A FÖLDGÁZ-KERESKEDELMI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA .....	64
8.2.	A FELHASZNÁLÓ ÉS AZ ÚJ FÖLDGÁZKERESKEDŐ ÉRTESELTETÉSE .....	64
8.2.1.	A felmondás visszaigazolása .....	64
8.2.2.	Értesítés a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételekről .....	65
8.3.	HATÁROZOTT IDEJŰ FÖLDGÁZ KERESKEDELMI SZERZŐDÉSEK MEGSZŰNÉSE KERESKEDŐVÁLTÁSSAL.....	65
8.4.	EGYÜTTMŰKÖDÉS AZ ÚJ FÖLDGÁZKERESKEDŐVEL ÉS AZ ÉRINTETT RENDSZERÜZEMELTETŐVEL.....	66
9.	<b>... A 20 M<sup>3</sup>/ÓRA ALATTI FELHASZNÁLÓKRA VONATKOZÓ KÜLÖNÖS FELTÉTELRENDSZER</b> .....	67
9.1.	A SZERZŐDÉS E.ON ENERGIAKERESKEDELMI KFT. ÁLTALI EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSÁNAK – BELEÉRTVE AZ ÁRVÁLTOZTATÁST IS – ESETEI, A MÓDOSÍTÁS IDŐBELI HATÁLYA, A KÖZZÉTÉTEL SZABÁLYAI 67	
9.2.	A VÉDENDŐ FOGYASZTÓKRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK.....	67
9.3.	A FELHASZNÁLÓ VÁLTOZÁS KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁSRENDEJE .....	69
10.	<b>A FÖLDGÁZ-NAGYKERESKEDELMI SZERZŐDÉSEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK</b> .....	70
10.1.	A FÖLDGÁZ-NAGYKERESKEDELMI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE .....	70
10.2.	A FÖLDGÁZ-NAGYKERESKEDELMI SZERZŐDÉS HATÁLYBALÉPÉSÉNEK FELTÉTELEI .....	70
10.3.	BIZTOSÍTÉKADÁSI KÖTELEZETTSÉG .....	70
10.4.	A FÖLDGÁZ-NAGYKERESKEDELMI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE.....	70
11.	<b>VERSENYJOGI SZABÁLYOK</b> .....	71
11.1.	ÁLTALÁNOS ALAPELVEK .....	71
11.2.	ÁLTALÁNOS TILALMAK .....	71
11.3.	KAPCSOLATTARTÁS A FELHASZNÁLÓKKAL, RENDSZERHASZNÁLÓKKAL .....	71
12.	<b>KÖLCSÖNÖS ÉRTESELTETÉSEK RENDEJE, HATÁRIDEJE, MÓDJA</b> .....	72
12.1.	AZ ÉRTESELTETÉSEK ÉS JOGNYILATKOZATOK ÍRÁSBELISÉGÉRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK.....	72
12.1.1.	Az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-re vonatkozó szabályok .....	72
12.1.2.	A felhasználóra és harmadik személyekre vonatkozó szabályok.....	72
12.2.	AZ ÉRTESELTETÉSEK ÉS JOGNYILATKOZATOK KÖZLÉSÉRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK.....	72
12.2.1.	Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. általi értesítésekre, jognyilatkozatokra vonatkozó szabályok.....	72
12.2.2.	A felhasználó általi értesítésekre, jognyilatkozatokra vonatkozó szabályok .....	73
12.3.	POSTAI KÉZBESÍTÉSRE VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK .....	73
12.3.1.	Általános szabályok .....	73
12.3.2.	Egyszerű Postai Küldeményekre vonatkozó szabályok .....	73
12.3.3.	Az Ajánlott Küldemények .....	73
12.3.4.	Tértivevényes Ajánlott Küldemények .....	73
12.4.	E-MAILBEN, SMS-BEN ÉS FAXON TOVÁBBÍTOTT KÜLDEMÉNYEKRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK .....	74
12.5.	KÉZBESÍTÉS FUTÁRPOSTA, GYORSPOSTA ÚTJÁN, INTEGRÁLT POSTAI SZOLGÁLTATÁST VÉGZŐ ÁLTAL VAGY SZEMÉLYES KÉZBESÍTÉSSEL.....	74
12.6.	A TUDOMÁSSZERZÉS VÉLELMEZETT NAPJA.....	75
12.6.1.	A felhasználóra vonatkozó szabályok.....	75
12.6.2.	Az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-re vonatkozó szabályok .....	75

## **1. A ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA, HATÁLYA ÉS ÉRVÉNYESSÉGI KÖRE, FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK, AZ ENGEDÉLYESRE VONATKOZÓ ADATOK**

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. (a továbbiakban a szövegkörnyezettől függően: Kereskedő vagy E.ON Energiakereskedelmi Kft.) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) által 2021/2013. szám alatt kiadott földgáz-kereskedelmi működési engedély alapján Magyarország teljes területén szabad-piaci földgáz-kereskedelmi tevékenységet végez, amelynek keretében belföldi földgáztermelőtől, és más belföldi, illetve külföldi földgáz-kereskedőktől földgázt vásárol, és a felhasználók különféle csoportjai, valamint más belföldi, illetve külföldi földgáz-kereskedők részére földgázt értékesít.

### **1.1. A ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA**

A jelen Üzletszabályzat (a továbbiakban ha a szövegösszefüggés a megkülönböztetést nem indokolja: Üzletszabályzat) tárgya az E.ON Energiakereskedelmi Kft. földgáz-kereskedelmi tevékenysége körében létrejövő földgáz-kereskedelmi és földgáz-nagykereskedelmi jogviszonyok általános műszaki, kereskedelmi, elszámolási és fizetési szerződési feltételeinek szabályozása a földgáz ellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (a továbbiakban: GET), valamint a GET rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.) illetve egyéb vonatkozó jogszabályok, az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat (a továbbiakban: ÜKSZ), az egyéb Szabályzatok, és a földgáz-kereskedelmi működési engedély előírásainak megfelelően.

### **1.2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS ÉRVÉNYESSÉGI KÖRE**

A Üzletszabályzat jogszabályokkal ellentétes rendelkezése semmis. Az Üzletszabályzat bármely rendelkezésének semmissége a többi rendelkezés érvényességét nem érinti. Az érvénytelen rendelkezések helyett a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alkalmazandók.

#### **1.2.1. Területi hatály**

Az Üzletszabályzat hatálya Magyarország teljes területére kiterjed.

#### **1.2.2. Személyi hatály**

Az Üzletszabályzat hatálya kiterjed

- a.) az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-re;
- b.) azokra a felhasználókra, akik részére az E.ON Energiakereskedelmi Kft. földgáz-kereskedelmi szerződéssel földgázt értékesít; és
- c.) azokra a rendszerhasználókra, akiktől az E.ON Energiakereskedelmi Kft. földgáz-nagykereskedelmi szerződéssel földgázt vásárol, illetve akik részére ugyancsak földgáz-nagykereskedelmi szerződéssel földgázt értékesít.

#### **1.2.3. Időbeli hatály**

Az Üzletszabályzat azon a napon lép hatályba, amikor a Hivatal az Üzletszabályzatot határozatával jóváhagyja (a hatálybalépés napja).

#### **1.2.4. Tárgyi hatály**

Az Üzletszabályzatot a Kereskedő által a földgáz-kereskedelem és földgáz-nagykereskedelem piacán folytatott földgáz-kereskedelmi tevékenységekkel kapcsolatban nyújtott szolgáltatások általános mennyiségi, elszámolási és fizetési előírásaira, szerződési feltételeire, a szerződésszegésre, és a panaszkezelésre kell alkalmazni.

#### **1.2.5. Az Üzletszabályzat nyilvánossága és közzététele**

Az Üzletszabályzat nyilvános, azt a Kereskedő a mindenkor érvényes és hatályos egységes szerkezetbe foglalt szöveggel a honlapján a felhasználók részére hozzáférhetővé teszi, az ügyfélszolgálatain is jól látható módon elhelyezi, kérésre bárkinek rendelkezésre bocsátja, térítés ellenében arról másolatot készít.

#### **1.2.6. Az Üzletszabályzat egyoldalú módosítása**

- a) Az egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználókra vonatkozó általános szabályok

Kereskedő az egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználók tekintetében az Üzletszabályzatot, és annak bármely mellékletét vagy függelékét a Hivatal jóváhagyásával egyoldalúan módosíthatja.

Kereskedő az Üzletszabályzat egységes szerkezetbe foglalt szövegét a Hivatal jóváhagyásának napját követően – a Hivatal jóváhagyó határozatával együtt – haladéktalanul a honlapján hozzáférhetővé teszi. A módosított Üzletszabályzatot a honlapon hozzáférhetővé tett egységes szerkezetbe foglalt változatban a Hivatali jóváhagyás időpontjától kezdődően kell alkalmazni, a hatálybalépés napja előtt létrejött jogviszonyokra is.

Kereskedő az egyoldalú módosításról a honlapon történő közzétételen kívül saját belátása szerint tájékoztathatja a felhasználókat külön tájékoztató levéllel, vagy egyéb írásbeli módon, pl. a számlalevélen elhelyezett tájékoztatással. Ha a módosítás a felhasználó számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, a felhasználó (akkor is, ha a honlapon történt közzétételen kívül a fentiek szerint más tájékoztatást is kapott) a honlapon történt hozzáférhetővé tétel napjától számított 45 napon belül legalább 30 napos felmondási idővel felmondhatja a földgáz-kereskedelmi szerződést a jelen Üzletszabályzat 7.11.2.1. pontja szerint. Ha a felhasználó a földgáz-kereskedelmi szerződést ezen határidőn belül nem mondja fel, a határidő leteltét követően kibocsátott első számla kifizetését úgy kell tekinteni, hogy a felhasználó a számára hátrányos rendelkezéseket megismerte és kifejezetten elfogadta.

b) Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókra vonatkozó szabályok

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók tekintetében a Kereskedő jelen Üzletszabályzatot, és annak bármely mellékletét és függelékét, és a felhasználóval hatályban lévő földgáz-kereskedelmi szerződést a Hivatal jóváhagyásával egyoldalúan módosíthatja.

Kereskedő az egyoldalú módosítás Hivatal általi jóváhagyását követően a módosítás tartalmáról az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókat a 7.5.3. pontban foglalt rendelkezések szerint értesíti.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó a 7.5.3. pont szerinti értesítés megtörténtének napjától számított 45 napon belül legalább 30 napos felmondási idővel felmondhatja a földgáz-kereskedelmi szerződést a jelen Üzletszabályzat 7.11.2.1. pontja szerint.

c) Az egyetemes szolgáltatásra jogosult és nem jogosult felhasználókra vonatkozó közös szabályok

Nem köteles a Kereskedő a felhasználóit tájékoztatni, amennyiben a módosítás:

- új szolgáltatás bevezetése miatt vált szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket nem érinti, vagy
- a már nyújtott szolgáltatások igénybevételére kedvezőbb feltételeket teremtenek.

### 1.2.7. Az Üzletszabályzat kijavítása, pontosítása

Nem minősül az Üzletszabályzat vagy az ahhoz tartozó bármely melléklet módosításának az olyan változtatás, amely a szövegben szereplő ellentmondó, érvénytelen, vagy pontatlan rendelkezések, a szöveg stilisztikai, szövegezési vagy nyelvtani hibáinak a javítását és/vagy pontosítását eredményezik az Üzletszabályzat által szabályozott jogviszonyra vonatkozó érdemi rendelkezések érintése nélkül.

Az ilyen változásokról Kereskedő a felhasználókat (ideértve az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókat is) kizárólag a honlapján történő közzététellel tájékoztatja a változás hatálybalépését megelőző napon.

## 1.3. FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

**"Ajánlott Küldemény"** a Postatörvény 2. §-ának 40. pontja szerinti tértivevény szolgáltatás nélküli, a Postatörvény 2. §-ának 1. pontja szerinti ajánlott szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemény;

**"alapidíj"** az a Ft/év vagy Ft/m<sup>3</sup>/h/év mértékegységben meghatározott díj, amelyet a 11/2016. (XI. 14.) MEKH rendelet 1. § (1) bekezdés e) pontjában hivatkozott névleges (össz)teljesítményű mérővel rendelkező felhasználóknak kell megfizetniük a földgáz rendelkezésre állásáért a földgáz-kereskedelmi

szereződés időtartamára, és amely tartalmazza a rendszerhasználattal (tárolással, szállítással és elosztással) kapcsolatos rendszerhasználati díjakat, valamint az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nél a folyamatos rendelkezésre állás érdekében és az ügyviteli-adminisztrációs tevékenységek miatt felmerülő díjtételeket is;

**"Alsó hőérték"** (NCV) 15 °C és 1,01325 bar referencia állapoton kifejezett térfogat és 15 °C égési referencia hőmérsékletű fűtőérték szorzataként kifejezett energia mennyiség (15/15 °C-os fűtőérték alapú energia MJ);

**"Általános Kezelésű Felhasználók"** mindazon felhasználók, akik/amelyek nem minősülnek Egyedi Kezelésű Felhasználónak;

**"Általános Szerződési Feltételek" vagy "ÁSZF"** jelen Üzletszabályzat rendelkezései, különösen annak 7. pontjában foglaltak, valamint a Lakossági ÁSZF, az Üzleti Általános Kezelésű Felhasználókra vonatkozó ÁSZF, a Közigazgatási Felhasználók ÁSZF-je, illetve az Egyedi Kezelésű Felhasználó ÁSZF-je attól függően, hogy az érintett felhasználó lakossági fogyasztónak, Üzleti Általános Kezelésű Felhasználóknak, Közigazgatási Felhasználónak vagy Egyedi Kezelésű Felhasználónak minősül;

**"Alulvételezés"** Felhasználó részéről a Szerződött Földgáz Mennyiségnél a megengedett eltérés mértékét meghaladóan kevesebb földgáz átvétele;

**"Árképletes Gázdíj"** A Gázdíjnak az az értéke, ami a Szerződés szerinti Gázdíj képlet alapján kerül meghatározásra;

**"átadás-átvételi pont(ok)"**

*aa)* a szállítóvezeték

*aaa)* mérési rendszerrel ellátott azon gázátadó állomásának kiadási pontja, illetve az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat (a továbbiakban: ÜKSZ) alapján az ilyen gázátadó állomásoknak a rendszerüzemeltető engedélyesek üzletszabályzatában összevont átadóként megjelölt, kapacitás-lekötés és elszámolás szempontjából összevontan kezelt kiadási pontja és a részleges szigetüzem összevont kiadási pontja, amelyen keresztül a rendszerhasználó igénye alapján a szállított földgáz a csatlakozó földgázrendszerbe kerül,

*aab)* olyan virtuális betáplálási pontja, amelyen a részleges szigetüzembe földgáztermelésből származó betáplált földgáz a szállítórendszerbe elszámolás-technikailag átadásra kerülhet,

*aac)* Osztrák Köztársaság és Magyarország államhatárának Baumgarten felőli betáplálási pontja - Mosonmagyaróvár (AT > HU),

*aad)* Ukrán Köztársaság és Magyarország államhatárának Beregovo felőli betáplálási pontja - Beregdaróc 1400 (UA > HU),

*aae)* együttműködő földgázrendszerhez csatlakozó hazai termelő mezők betáplálási vagy összevont betáplálási pontja,

*aaf)* mérési rendszerrel ellátott Kiskundorozsma határkeresztesző kiadási pontja a Szerb Köztársaság felé - Kiskundorozsma (HU > RS),

*aag)* mérési rendszerrel ellátott Csanádpalota határkeresztesző kiadási pontja Románia felé - Csanádpalota (HU > RO),

*aab)* részét képező, mérési rendszerrel nem rendelkező a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet 1. § (1) bekezdés 11. pontja szerint meghatározott magyar gázkiegyenlítési pont (a továbbiakban: MGP),

*aaí)* Horvát Köztársaság és Magyarország államhatárának Donji Miholjac felőli betáplálási pontja - Drávaszerdahely (CR > HU),

*aaj)* mérési rendszerrel ellátott Drávaszerdahely határkeresztesző kiadási pontja a Horvát Köztársaság felé - Drávaszerdahely (HU > CR),

*aa<sub>k</sub>*) Szlovák Köztársaság és Magyarország államhatárának Vel'ké Zlievce felőli betáplálási pontja - Balassagyarmat (SK > HU),

*aa<sub>l</sub>*) Szlovák Köztársaság és Magyarország államhatárának Balassagyarmat felőli kiadási pontja - Balassagyarmat (HU > SK),

*aa<sub>m</sub>*) Ukrán Köztársaság és Magyarország államhatárának Beregdaróc felőli kiadási pontja - Beregdaróc 800 (HU > UA),

*aa<sub>n</sub>*) Románia és Magyarország államhatárának Horia felőli betáplálási pontja (RO > HU),

*aa<sub>o</sub>*) azon, a földgáztermelő földgázrendszeréhez csatlakozó kiadási pontja (a továbbiakban: keverőkori kiadási pont), amelyen keresztül a földgáztermelő igénye alapján a szállított földgáz a földgáztermelő földgázrendszerébe a betáplált földgáz minőségi paramétereinek biztosítása érdekében bekeverési céllal kiadásra kerül,

*ab*) az elosztóvezetékhez

*ab<sub>a</sub>*) csatlakozó felhasználó földgázellátásához létesített mérési rendszerek kilépő csonkjai, illetve az átalánydíjas felhasználók esetében a felhasználási hely,

*ab<sub>b</sub>*) teljes vagy részleges szigetüzemben csatlakozó földgáztermelő által a kitermelt földgáz betáplálása érdekében közvetlenül igénybe vett elosztóvezetékhez csatlakozó, azonos telephelyen lévő összes fogyasztásmérő berendezés ("**fogyasztásmérő**") kilépő csonkja,

*ab<sub>c</sub>*) rendszerhasználó által a tárolóból való betápláláshoz közvetlenül igénybe vett elosztóvezetékhez csatlakozó, azonos telephelyen lévő összes fogyasztásmérő kilépő csonkja,

*ab<sub>d</sub>*) csatlakozó másik elosztóvezeték belépési pontja,

*ab<sub>e</sub>*)<sup>15</sup> csatlakozó szállítóvezeték belépési pontja,

*ac*) a tároló

*ac<sub>a</sub>*) belépési pontjai betárolás esetében, beleértve az összevontan kezelt pontokat is,

*ac<sub>b</sub>*) kilépési pontjai kitérítés esetében, beleértve az összevontan kezelt pontokat is,

[11/2016. (XI. 14.) MEKH Rendelet, 1.§ (1) a) pont, a fogalomban szereplő további fogalmak is a 11/2016. (XI. 14.) MEKH Rendeletnek és a kapcsolódó jogszabályoknak megfelelően értelmezendők.]

**"Átvett Felhasználók"** azok a felhasználók, akik/amelyek a GET hatálybalépése előtti földgáz-jogszabályok alapján írásban megkötött, vagy ráutaló magatartással létrejött közüzemi szerződés alapján részesültek földgáz-ellátásban, de akik egyetemes szolgáltatásra való jogosultságukat elveszítették, és a földgáz-kereskedelmi szerződésüket és elosztóhálózat-használati szerződésüket a GET rendelkezései ellenére nem foglalták írásba az E.ON Energiaszolgáltató Kft-vel, mint az E.ON Energiakereskedelmi Kft. jogelődjével és akiket, az E.ON Energiakereskedelmi Kft., mint az E.ON Energiaszolgáltató Kft. jogutódja, a jelen Kereskedelmi Üzletszabályzat alapján földgázzal ellát.

**"csatlakozási szerződés"** a szállítási rendszerüzemeltető vagy a földgázelosztó és a leendő felhasználó, vagy a földgáztermelő között létrejött szerződés, amely biztosítja a felhasználó és a földgáztermelő szállító- vagy elosztóvezetékre történő csatlakozási jogát, az érintett csatlakozási ponton vásárolt kapacitás mértékét, valamint rögzíti a csatlakozás műszaki-gazdasági feltételeit; [*GET 3. § 3. pont*]

**„E.ON Energiaszolgáltató Kft.”** az E.ON Energiaszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1134 Budapest, Váci út 17...; cégjegyzékszám: 01-09-881828) az E.ON Energiakereskedelmi Kft. különös jogelődje.



**"Égéshő"** az a hőmennyiség, amely meghatározott mennyiségű gáznak levegőben való tökéletes elégeése során felszabadul, ha a reagáló anyagok a kiindulási hőmérsékletre hűlnek le, és az égés során keletkezett víz folyadék-halmazállapotú. A kiindulási hőmérséklet az ún. égési referencia hőmérséklet;

**"Egyedi Kezelésű Felhasználó"** az a felhasználó, akinek/amelynek az E.ON Energiakereskedelmi Kft. egyoldalú, indokolási kötelezettség nélkül meghozott döntése alapján egyedi ügyfélmenedzsere van;

**"Egyedi Kezelésű Felhasználó Földgáz-kereskedelmi Szerződése"** az Egyedi Kezelésű Felhasználóval megkötött földgáz-kereskedelmi szerződés az Egyedi Kezelésű Felhasználó ÁSZF-jével és egyéb kapcsolódó mellékletekkel;

**"Egyedi Kezelésű Felhasználó ÁSZF-je"** a jelen Üzletszabályzat **5. számú melléklete**;

**"egyetemes szolgáltatás"** az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók földgázellátására vonatkozó, a GET-ben és külön jogszabályban meghatározott szolgáltatások értékesítése; [GET 3. § 8. pont]

**"egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó"** a lakossági fogyasztó és a 20 m<sup>3</sup>/óra kapacitást meg nem haladó vásárolt kapacitással rendelkező egyéb felhasználó, valamint az önkormányzati bérlakásban élők felhasználási helyei ellátása biztosításának mértékéig a helyi önkormányzat; [GET 32. § (1) bekezdés]

**"együttműködő földgázrendszer"** a rendszer-összekötési pontokkal határolt, összekapcsolt szállítóvezeték, a szállítóvezetékhez kapcsolódó elosztóvezeték, a földgáz tároló, valamint a részleges szigetüzem; [GET 3. § 10. pont]

**"elosztóhálózat-használati szerződés"** a földgázelosztó és a felhasználó között létrejött szerződés, amely alapján a felhasználó az elosztóvezeték a földgázelosztói csatlakozási szerződésben meghatározott vásárolt kapacitás mértékéig használhatja; [GET 3. § 11a. pont]

**"elosztóvezeték"** az a csővezeték a tartozékaival együtt, amelyen keresztül a földgáz elosztása történik, és amelynek kezdőpontja a gázátadó állomás kiadási pontja, vagy a földgáz tároló vagy a földgáztermelő üzem elosztói betáplálási pontja, végpontja pedig a felhasználási hely telekhatára mint elosztói kiadási pont, ahol a földgáz a felhasználó részére átadásra kerül; [GET 3. § 12. pont]

**"előre fizető mérő"** olyan fogyasztásmérő berendezés, amely a földgáz ellenértékének előzetes megfizetését követően biztosítja a földgáz vételezését; [GET 3. § 13. pont]

**"elszámolási időszak"** a földgáz-kereskedelmi szerződésben megállapított, elszámolás alapjául szolgáló, két mérőleolvasás közötti időszak; [GET 3. § 13a. pont]

**"elszámoló számla vagy végszámla"** a földgáz-kereskedelmi szerződés időtartama alatt, az elszámolási időszak kezdő és záró mérőállásán alapuló számla [GET Vbr. 1. § 2. pont]

**"eltérő fizető"** az a felhasználótól eltérő, harmadik személy (természetes személy vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság), aki a földgáz felhasználás ellenértékének és egyéb díjainak kiegyenlítését a Kereskedővel való megállapodás alapján tartósan vagy időlegesen vállalja, és akinek a felelőssége a felhasználóval valamennyi szerződésből fakadó díj, egyéb fizetési kötelezettség teljesítéséért egyetemleges. Amennyiben a szerződésben eltérő fizető feltüntetésre kerül, úgy a felhasználóra előírt fizetési kötelezettség kötelezettje alatt automatikusan az eltérő fizetőt is érteni kell, és az Üzletszabályzatban/ÁSZF-ben szereplő rendelkezések az eltérő fizetőre is irányadóak.

**"érintett"** bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy,

**"felhasználási hely"** az az ingatlan, ahol a csatlakozóvezeték, a felhasználói berendezés, a főcsap vagy a gázfogyasztást szolgáló nyomásszabályozó van, ide nem értve a közvetlen szállítóvezeték felhasználatát ellátást szolgáló gázátadó állomást. [GET 3. § 16. pont]

**"felhasználó"** aki földgázt saját felhasználás céljára vásárol; [GET 3. § 17. pont]

**"Felső hőérték"** (GCV) 0 °C és 1,01325 bar referencia állapotban kifejezett térfogat és 25 °C égési referencia hőmérsékletű égéshő szorzataként kifejezett energia mennyiség (25/0 °C-os égéshő alapú energia kWh);

**„Fogyasztóvédelmi Hatóság"** a 3.1.2 pontban meghatározott szervezet;

**"Fordulónap"** a földgáz-kereskedelmi szerződésben meghatározott - ennek hiányában minden - naptári hónap első gáznapja;

**"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, ide értve a GET szerinti földgáz minőségű biogáz és biomasszából származó gázokat, valamint egyéb gázfajtákat; [GET 3. § 23. pont]

**"földgázelosztás"** a földgáznak elosztóvezetéken történő továbbítása a felhasználóhoz; [GET 3. § 24. pont]

**"földgázelosztó"** a Hivataltól földgázelosztásra működési engedélyt kapott földgázipari vállalkozás;

**"földgáz-jogszabályok"** különösen a GET, a GET Vhr., illetve az Üzletszabályzat 10. függelékében felsorolt jogszabályok;

**"földgáz-kereskedelmi szerződés"** az E.ON Energiakereskedelmi Kft. mint aföldgázkereskedő és a felhasználó között létrejött, földgáz adás-vételére irányuló szerződés [GET 3. § 27a. pont];

**"földgáz-kereskedelem"** a földgáz üzletszerű, ellenérték fejében, nem saját felhasználási célra történő vásárlása és értékesítése. [GET 3. § 25. pont] ;

**"földgáz-nagykereskedelem"** az a tevékenység, amelynek során a földgázkereskedő a földgázt más földgázkereskedőnek értékesíti. [GET 3. § 27. pont];

**"földgáz-nagykereskedelmi szerződés"** az E.ON Energiakereskedelmi Kft. mint földgázkereskedő és felhasználónak nem minősülő rendszerhasználó vagy földgáztermelő között létrejött földgáz adás-vételére irányuló szerződés;

**"földgáztárolási engedélyes"** a Hivataltól földgáztárolásra működési engedélyt kapott földgázipari vállalkozás;

**"földgáz rendszerhasználati díjak"** a földgázszállításért, a rendszerirányításért, a földgázelosztásért és a földgáztárolásért az ezen szolgáltatások díjazására vonatkozó mindenkorai jogszabályok alapján fizetendő díjak;

**"fűtőérték"** az a hőmennyiség, amely meghatározott mennyiségű gáznak levegőben való tökéletes elégeése során felszabadul, ha az összes égéstermék gáz halmazállapotú a reagáló anyagok hőmérsékletén; [ÜKSZ 2.28. pont]

**"gázév"** a tárgyév október 1-jei gáznap kezdetétől a tárgyévet követő év szeptember 30-ai gáznap végéig terjedő időszak. [GET 3. § 36. pont]

**"gázhónap"** adott naptári hónap első gáznapjának kezdetétől ugyanazon naptári hónap utolsó gáznapjának végéig tartó időszak adott naptári hónap adott napján reggel 06:00-tól a következő naptári hónap azon napján reggel 06:00-ig, amely számánál fogva a kezdőnapnak megfelel; [GET Vhr. 1. § (1) bekezdés 6. pont]

**"gáznap"** a 2017/459 bizottsági rendelet 3. cikk 16. pontjában meghatározott fogalom; [GET 3. § 38. pont] (téli időszámítás esetén az egyezményes koordinált világidő szerint a következő nap 5:00-tól 5:00-ig, nyári időszámítás esetén az egyezményes koordinált világidő szerint a következő nap 4:00-tól 4:00-ig tartó időszak; [2017/459 bizottsági rendelet 3. cikk 16. pont])

**"kapcsolt vállalkozás"** a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 3. § (2) bekezdés 7. pontja szerinti vállalkozás;

**"korlátozás"** földgázellátási zavar esetén az egyes korlátozási kategóriákba besorolt felhasználók gázfogyasztásának csökkentése vagy megszüntetése annak érdekében, hogy az együttműködő földgázrendszeren vagy annak egy részén a hidraulikai egyensúly fenntartható vagy helyreállítható legyen; [GET 3. § 46. pont]

**"Közigazgatási ÁSZF"** a jelen Üzletszabályzat 4. számú melléklete;

**"Közigazgatási Felhasználók"** akik települési, vagy megyei önkormányzatok, ezen túlmenően az állami közigazgatási szervek, intézmények;

**"Közigazgatási Földgáz-kereskedelmi Szerződés"** Közigazgatási Felhasználóval megkötött földgáz-kereskedelmi szerződés a Közigazgatási ÁSZF-fel és egyéb kapcsolódó mellékletekkel;

**"lakossági fogyasztó"** az a felhasználó, aki saját háztartása - egy felhasználási helyet képező egy vagy több lakóépület, lakás, üdülő vagy hétvégi ház, továbbá lakossági célra használt garázs - fogyasztása céljára vásárol földgázt földgáz vételezésére megkötött szerződés alapján, és az így vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet. Ha a lakóépületben a műszakilag megosztott, önálló lakások száma meghaladja az épületben lévő önálló nem lakás céljára szolgáló helyiségek számát, a lakóépületet, mint felhasználót a közös fogyasztás vonatkozásában úgy kell tekinteni, hogy saját háztartás céljára vételez és a vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet; [GET 3. § 47. pont]

**"Lakossági ÁSZF"** a jelen Üzletszabályzat **2. számú melléklete**;

**"Lakossági Földgáz-kereskedelmi Szerződés"** lakossági felhasználóval megkötött földgáz-kereskedelmi szerződés a Lakossági ÁSZF-fel és egyéb kapcsolódó mellékletekkel;

**"Maximális Földgáz Mennyiség"** A Szerződött Földgáz Mennyiség meghatározott pozitív irányba megengedett eltérés mértékével növelt mennyisége. A Szerződött egyes hónapokra/negyedévekre vonatkozó Földgáz Mennyiség meghatározott pozitív irányba megengedett eltérés mértékével növelt mennyisége;

**"megbízott ügynök"** a jelen Üzletszabályzat szerinti földgáz-kereskedelmi szerződések tekintetében kizárólag azok megkötésében az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-től kapott meghatalmazás alapján közreműködő, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. nevében eljáró természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, amely a földgáz-kereskedelmi szerződés megkötését követően az érintett szerződéssel létrejött jogviszonyban az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-t nem képviselheti, annak nevében ezt követően nem járhat el;

**"Megszakítható kapacitás"** a szállítási rendszerüzemeltető, a földgázelosztó vagy a földgáz tárolói engedélyes által a rendszerhasználó számára adott átadási-átvételi ponton rendelkezésre bocsátott kapacitás, amelynek igénybevétele mértékét a szállítási rendszerüzemeltető, a földgázelosztó vagy a földgáz tárolói engedélyes jogosult csökkenteni; [11/2016. (XI. 14.) MEKH Rendelet 2. § m) pont]

**"Minimális Földgáz Mennyiség"** a Szerződött Földgáz Mennyiség meghatározott negatív irányba megengedett eltérés mértékével csökkentett mennyisége. A Szerződött egyes hónapokra/negyedévekre vonatkozó Földgáz Mennyiség meghatározott negatív irányba megengedett eltérés mértékével csökkentett mennyisége;

**"Napi Igénybejelentett Mennyiség"** a Felhasználó által a gáznapon vételezni kívánt földgáz mennyisége gáztechnikai normál állapotra értelmezett m<sup>3</sup>-ben, MJ-ban és/vagy kWh-ban feltüntetve;

**"Negyedév"** a januártól márciusig (I. negyedév), áprilistól júniusig (II. negyedév), júliustól szeptemberig (III. negyedév), illetve októbertől decemberig (IV. negyedév) tartó három hónapos időszak;

**"Nem téli fogyasztási időszak"** a gázéven belül az április 1-jétől szeptember 30-áig terjedő időszak, kivéve, ha az RHD rendelet ettől eltérően rendelkezik. Az RHD rendelet eltérő rendelkezése esetén az abban szereplő fogalom az irányadó;

**"Nominálási eltérés"** a Felhasználó által adott napi igénybejelentés és a tényleges gáznapon vételezés MJ-ban és/vagy kWh-ban számított különbsége, amennyiben a különbség a földgáz-kereskedelmi szerződésben rögzített mennyiségnél nagyobb eltérést mutat;

**"nyilvánosságra hozatal"** az adat bárki számára megismerhetővé és hozzáférhetővé tétele;

**„Postatörvény”** a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény

**"Profil alapú elszámolási rendszer"** a 100 m<sup>3</sup>/óra és annál kisebb mérőteljesítménnyel rendelkező háztartási és nem háztartási felhasználók fogyasztásának előzetes gáznapon elszámolása (allokálása) a földgázelosztó által, ha a Felhasználó nem rendelkezik távleolvható fogyasztásmérő készülékkel; [ÜKSZ 2.71. pont]

**"rendszerhasználó"** az a felhasználó, földgáztermelő, földgázkereskedő – beleértve a korlátozott földgázkereskedelmi engedélyest és az egyetemes szolgáltatót is –, illetve rendszerüzemeltető – beleértve a határkeresztező gázvezetéken földgázt átszállító külföldi székhelyű szállítási rendszerüzemeltetőt is –, aki rendszerhasználati szerződés alapján a földgázrendszer kapacitását leköti, vagy azt a földgáz betáplálására vagy vételezésére igénybe veszi. [GET 3. § 51a. pont]

**"rendszerüzemeltető"** a szállítási rendszerüzemeltető, a földgáztárolói engedélyes és a földgázelosztó; [GET 3. § 52a. pont]

**"részszámla"** a felhasználó részére az elszámolási időszakon belül, rendszeres időközönként statisztikai elemzéssel vagy adatszolgáltatással megállapított mennyiségről kiállított számla; [GET V/br. 1. § 20. pont]

**"RHD rendelet"** a földgáz rendszerhasználati díjak, a külön díjak, valamint a csatlakozási díjak alkalmazásának szabályairól szóló 11/2016. (XI. 14.) MEKH rendelet;

**"Szabályzatok"** a GET mindenkorai rendelkezései szerint ilyennek minősülő szabályzatok;

**"szállítási rendszerüzemeltető"** a földgázszállítást, a szállítóvezeték üzemeltetését, karbantartását és fejlesztését végző engedélyes; [GET 3. § 53a. pont]

**"Szerződéses Időszakra Lekötött Földgáz Teljesítmény"** a Felhasználó által lekötött és a Kereskedő által az átadás-átvételi ponton rendelkezésre tartott kapacitás MJ/h-ban vagy kWh/h-ban

**"Szerződött Földgáz Mennyiség"** a földgázkereskedelmi szerződésben megjelölt földgáz mennyiség.

**"Távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz"** olyan eszköz, amely alkalmas a felek távollétében - szerződés megkötése érdekében - szerződési nyilatkozat megtételére. Ilyen eszköz különösen a címzett vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a szabványlevél, a sajtótermékben közzétett hirdetés megrendelőlappal, a katalógus, a telefon, a telefax, elektronikus levelezés és az internetes hozzáférést biztosító eszköz;

**"Téli fogyasztási időszak"** a gázéven belül az október 1-jétől március 31-éig terjedő időszak, kivéve, ha az RHD rendelet ettől eltérően rendelkezik. Az RHD rendelet eltérő rendelkezése esetén az abban szereplő fogalom az irányadó.

**"Tértivevényes Ajánlott Küldemény"** a Postatörvény 2. §-ának 40. pontja szerinti tértivevény szolgáltatással postára adott Ajánlott Küldemény;

**"Túlvételezés"** A Felhasználó részéről a Szerződött Földgáz Mennyiségnél a megengedett eltérés mértékét meghaladóan több földgáz átvétele;

**"Üzleti Általános Kezelésű Felhasználók"** azok a jellemzően kis- és középvállalati szegmensbe tartozó üzleti ügyfelek, amelyek 100 m<sup>3</sup>/h névleges teljesítményt meg nem haladó mérőteljesítménnyel rendelkeznek az adott felhasználási helyen és az E.ON Energiakereskedelmi Kft. ügyfélkezelésében nem minősülnek Egyedi Kezelésű Felhasználónak;

**"Üzleti Általános Kezelésű Felhasználókra vonatkozó ÁSZF"** a jelen Üzletszabályzat 3. számú melléklete;

**"Üzleti Általános Kezelésű Felhasználók Földgáz-kereskedelmi Szerződése"** Üzleti Általános Kezelésű Felhasználóval megkötött földgáz-kereskedelmi szerződés az Üzleti Általános Kezelésű Felhasználókra vonatkozó ÁSZF-fel és egyéb kapcsolódó mellékletekkel;

**"Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat (ÜKSZ)"** az együttműködő földgázrendszer technikai működésére, valamint a kereskedelmi folyamatra vonatkozó főbb szabályokat tartalmazó, a Hivatal által jóváhagyott szabályzat; [GET 3. § 64. pont]

**"üzemzavar"** minden olyan a földgáz termelését, tárolását, szállítását, elosztását korlátozó vagy megszüntető esemény, amelynek oka az együttműködő földgázrendszer normál üzemmenettől eltérő olyan működése, amelynek következménye veszélyeztetés vagy földgázellátási zavar, és amely egy vagy több felhasználó földgázellátásának szünetelését okozza; [GET 3. § 65. pont]

**"vásárolt kapacitás"** felhasználási helyen vagy szállítóvezetékhez közvetlenül csatlakozó felhasználó esetén a szállítórendszer érintett kiadási pontján a felhasználó, vagy földgázszállító vagy földgázelosztó rendszer betáplálási pontján a földgáztermelő által megvásárolt vagy egyéb jogcímen, igazolt módon megszerzett kapacitás; [GET 3. § 67. pont]

**"védendő fogyasztó"** a lakossági fogyasztók azon köre, akik (jogszámban meghatározott szociális helyzetük, vagy egyéb tulajdonságuk alapján) a földgázellátásban megkülönböztetett feltételek szerint vehetnek részt; [GET 3. § 68. pont]

**"végszámla"** a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnését követően mérőállás alapján kiállított számla.  
[GET Vbr. 1. § 28.pont]

#### 1.4. AZ ENGEDÉLYESRE VONATKOZÓ ADATOK

<i>A társaság cégneve:</i>	<i>E.ON Energiakereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság</i>
<i>Székhely:</i>	<i>1134 Budapest, Váci út 17.</i>
<i>Cégbejegyzés helye:</i>	<i>Budapest</i>
<i>Cégbejegyzés időpontja:</i>	<i>2014. január 1.</i>
<i>Cégjegyzék száma:</i>	<i>01-09-181155</i>
<i>Honlap:</i>	<a href="http://www.eon.hu"><u>www.eon.hu</u></a>

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. határozatlan időtartamra alakult.

## 2. AZ E.ON ENERGIAKERESKEDELMI KFT. ÁLTAL VÉGZETT TEVÉKENYSÉG ÉS A NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK BEMUTATÁSA, AZ E.ON ENERGIAKERESKEDELMI KFT. ÁLTAL ELLÁTOTT FELHASZNÁLÓI CSOPORTOK

### 2.1. AZ E.ON ENERGIAKERESKEDELMI KFT. ÁLTAL VÉGZETT TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA

#### 2.1.1. Földgáz-kereskedelmi tevékenység

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. földgáz-kereskedelmi tevékenysége keretében felhasználók részére földgáz-kereskedelmi szerződés alapján a felhasználók ellátásához szükséges földgázmennyiséget beszerzi, annak a felhasználási helyre való eljuttatásához szükséges kapacitásokat leköti, és a szerződésben meghatározott földgáz mennyiséget a felhasználók részére értékesíti a földgáz-kereskedelmi működési engedély és az Üzletszabályzat alapján, szabad szerződéses megállapodás tárgyát képező ellenérték fejében.

#### 2.1.2. Földgáz-nagykereskedelmi tevékenység

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. földgáz-nagykereskedelmi tevékenysége keretében üzletszerűen, szabad szerződéses megállapodás tárgyát képező ellenérték fejében

- a.) az általa a jelen Üzletszabályzat alapján ellátott felhasználók földgáz-igényének kielégítése érdekében földgáztermelőtől, más földgáz-kereskedőtől, Magyarország államhatárán keresztüli beszállítással külföldi szállítótól földgázt vásárol;
- b.) más földgázkereskedőnek, Magyarország államhatárán keresztüli kiszállítással külföldi félnek, illetve a rendszerüzemeltetők által kiírt nyilvános aukciókon történő ajánlattétel útján földgázt értékesít.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. földgáz-nagykereskedelmi tevékenysége keretében megkötött földgáz-nagykereskedelmi szerződésekre az Üzletszabályzat 10. pontjának rendelkezéseit kell alkalmazni.

### 2.2. A FÖLDGÁZ-KERESKEDELMI TEVÉKENYSÉG SORÁN ELLÁTOTT FELHASZNÁLÓI CSOPORTOK

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a földgáz-kereskedelmi tevékenységet kizárólag a földgáz-kereskedelmi szerződésben meghatározott felhasználási hely (teljes) ellátására vonatkozó földgáz-kereskedelmi szerződések megkötésével az alábbi piaci szegmenseken folytatja:

- a.) Lakossági Fogyasztók közül azok részére, akik nem egyetemes szolgáltatás keretében vételeznek földgázt a jelen Üzletszabályzat, a Lakossági ÁSZF, és a Lakossági Földgáz-kereskedelmi Szerződés alapján,
- b.) Üzleti Általános Kezelésű Felhasználók részére a jelen Üzletszabályzat, az Üzleti Általános Kezelésű Felhasználókra vonatkozó ÁSZF, és az Üzleti Általános Kezelésű Felhasználók Földgáz-kereskedelmi Szerződése alapján,
- c.) Közigazgatási Felhasználók részére a jelen Üzletszabályzat, a Közigazgatási ÁSZF, és a Közigazgatási Földgáz-kereskedelmi Szerződés alapján, és
- d.) Egyedi Kezelésű Felhasználók részére a jelen Üzletszabályzat, az Egyedi Kezelésű Felhasználók ÁSZF-je, és a felhasználóval megkötött Egyedi Kezelésű Felhasználó Földgáz-kereskedelmi Szerződése alapján.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókra vonatkozó speciális szabályokat az Üzletszabályzat az egyes szabályozási témakörökön belül kifejezetten tartalmazza.

### **3. AZ E.ON ENERGIAKERESKEDELMI KFT. KÜLSŐ KÖRNYEZETTEL VALÓ KAPCSOLATA**

#### **3.1. A KERESKEDŐ TEVÉKENYSÉGE FELETT FELÜGYELETET ELLÁTÓ SZERVEKKEL VALÓ KAPCSOLAT, ÉS EZEN SZERVEK FELHASZNÁLÓK RÉSZÉRE BIZTOSÍTOTT FELADATAI**

##### **3.1.1. A Hivatal feladata**

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

- kiadja az E.ON Energiakereskedelmi Kft. kereskedelmi tevékenység végzésére vonatkozó működési engedélyét,
- jóváhagyja az E.ON Energiakereskedelmi Kft. üzletszabályzatát, illetve módosításait,
- megállapítja a kereskedelmi tevékenység folytatásának minimális minőségi követelményeit, elvárt színvonalát, a felhasználókkal való kapcsolattartás minimális követelményeit, a felhasználók tájékoztatásának részletes szabályait,
- eljár a hatáskörébe tartozó felhasználói panaszok ügyében, így különösen az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a földgáz-ellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó rendelkezések lakossági fogyasztónak nem minősülő felhasználókkal szembeni megsértése esetén, továbbá a felsorolt esetekben lakossági felhasználók panaszügyében is, amennyiben az említett rendelkezések megsértése szerződés nélküli vételezéssel, szabálytalan vételezéssel vagy ezek jogkövetkezményeivel is kapcsolatos.

##### **3.1.2. Fogyasztóvédelmi Hatóság**

A lakossági fogyasztók elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a földgázellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a lakossági fogyasztó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó ügyekben - a Hivatal GET-ben meghatározott hatáskörének tiszteletben tartása mellett - a GET-ben meghatározott esetekben első fokon a megyeszékhely szerinti járási hivatalok, másodfokon pedig a Pest Megyei Kormányhivatal jár el.

##### **3.1.3. Gazdasági Versenyhivatal**

A 3.1.5.1 c) pontban foglalt esetekben eljáró illetékes hatóság a Gazdasági Versenyhivatal.

##### **3.1.4. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság**

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság az Infotv. szerint, bejelentés alapján vizsgálatot folytat az Infotv.-ben foglalt kötelezettségek teljesítésének vagy megszegésének ellenőrzésére.

##### **3.1.5. Hatásköri szabályok**

###### 3.1.5.1 Lakossági fogyasztók panaszaira vonatkozó rendelkezések

A lakossági fogyasztók panaszaira az alábbi rendelkezéseket kell alkalmazni függetlenül attól, hogy a lakossági fogyasztó természetes személy-e vagy sem:

- a) a GET 64. §-ának (1) bekezdése szerint az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel vagy méréssel valamint a földgáz-ellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott

felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó panaszok ügyében a Fogyasztóvédelmi Hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései szerint;

- b) az a) pontban foglaltaktól eltérően a lakossági fogyasztók elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a földgáz-ellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó rendelkezések megsértése esetén is a Hivatal jár el, ha azok szerződés nélküli vételezéssel, szabálytalan vételezéssel vagy ezek jogkövetkezményeivel is kapcsolatosak.
- c) a GET 64. §-ának (2) bekezdésében meghatározott közzétételi és tájékoztatási kötelezettségekkel kapcsolatos panaszok ügyében a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény szerint a Fogyasztóvédelmi Hatóság vagy a Gazdasági Versenyhivatal jár el;
- d) az a) és c) pontokban meghatározott eseteken kívüli minden más panasz esetén a Hivatal jár el.

A fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a lakossági fogyasztó a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti békéltető testülethez is fordulhat.

A békéltető testület eljárásának igénybe vétele nem zárja ki azt, hogy a lakossági fogyasztó egyidejűleg a Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, illetve a Hivatalhoz forduljon.

Fogyasztóvédelmi hatóság alatt a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes megyeszékhely szerinti járási hivatalt kell érteni.

#### 3.1.5.2 Lakossági fogyasztónak nem minősülő felhasználókra vonatkozó rendelkezések

Lakossági fogyasztónak nem minősülő felhasználók panaszai ügyében a Hivatal jár el.

A Hivatal, a Fogyasztóvédelmi Hatóság és a békéltető testületek elérhetőségét jelen Üzletszabályzat **9. számú függeléké** tartalmazza.

### **3.2. A FELHASZNÁLÓKKAL VALÓ KAPCSOLATTARTÁS SZERVEZETE ÉS MŰKÖDÉSE**

A felhasználókkal, a felhasználói társadalmi érdekképviseleti szervezetekkel és a felhasználói érdekeket képviselőkkel történő közvetlen kapcsolattartás biztosítására, a bejelentések intézésére, a panaszok kivizsgálására, a földgáz-kereskedelmi szerződéssel kapcsolatos ügyintézésre az E.ON Energiakereskedelmi Kft. vagy megbízottja személyes, telefonon, elektronikusan és írásban elérhető ügyfélszolgálatot tart fenn.

Az ügyfélszolgálati tevékenység keretében ellátott egyes feladatok teljesítését az E.ON Energiakereskedelmi Kft. megbízási szerződés alapján másra is átruházhatja.

A jogszabályi követelményeket meghaladó ügyfélszolgálatért a Felhasználó előzetes tájékoztatását követően az E.ON Energiakereskedelmi Kft. külön díjat szedhet.

Az ügyfélszolgálatok elérhetőségét a jelen Üzletszabályzat **7. sz. melléklete** tartalmazza.

### **3.3. A FELHASZNÁLÓK RÉSZÉRE RENDSZERESEN NYÚJTOTT ÉS A FÖLDGÁZ KERESKEDELMII SZERZŐDÉS ALAPJÁN NYÚJTHATÓ INFORMÁCIÓK**

A felhasználó fogyasztási adataira vonatkozóan térítésmentesen tájékoztatást kaphat a Kereskedő által fenntartott ügyfélszolgálaton keresztül.

Kereskedő elektronikusan honlapot üzemeltet, ahol közzéteszi a mindenkor hatályos Üzletszabályzatát, az ÁSZF-eket, a tervezett módosításokat, valamint a Hivatal által kiadott földgázkereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos határozatokat, amennyiben erre a Hivatal a Kereskedőt kötelezi.

A felek a földgáz-kereskedelmi szerződés teljesítése során kötelesek egymást minden lényeges körülményről megfelelő időben és módon tájékoztatni.



### 3.4. A RENDSZERÜZEMELTETŐKKEL VALÓ KAPCSOLAT

#### 3.4.1. Általános együttműködési kötelezettség

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a vele szerződéses jogviszonyban álló felhasználókkal megkötött földgáz-kereskedelmi szerződések teljesítése érdekében együttműködik a rendszerüzemeltetővel a szállítóvezeték, az elosztóvezeték, illetve a tárolók kapacitásának a jogszabályok és a Szabályzatok szerinti kapacitás-lekötési szerződésekkel történő lekötésével összefüggésben.

#### 3.4.2. A kapacitás-lekötési szerződések megkötése és a kapacitáslekötés

A felhasználó a nyilvántartott betáplálási és kiadási ponti kapacitásainak lekötési jogát a földgáz-kereskedelmi szerződés aláírásával, annak időtartamára, az abban foglalt mértékig a Kereskedőnek átadja. Kereskedő a felhasználótól kapott kapacitás lekötés jogát harmadik fél részére átadhatja. Ha a földgáz-kereskedelmi szerződés bármely módon megszűnik, a megszűnés napjával a kapacitáslekötési jog visszaszáll a felhasználóra. A kapacitáslekötési jog átadásáért és visszaszállásáért ellenérték vagy költségtérítés nem kérhető.

Felhasználó a földgázelosztó által nyilvántartott rendszerhasználati kapacitások feletti rendelkezési jogát a földgáz-kereskedelmi szerződés szerinti időtartamra a Kereskedőnek átengedi, így a kapacitások tekintetében a Szerződés időtartamára a Kereskedő válik hozzáférési jogosulttá.

A Kereskedő szabadon dönt a kapacitások felhasználásáról, azokat külön díjazás nélkül más kötelezettségeinek teljesítése során is igénybe veheti.

Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szerződéses Időszakra Lekötött Földgáz Teljesítménye nem lehet nagyobb a csatlakozási szerződésben rögzített vásárolt kapacitásánál. Amennyiben a rendszerhasználati szerződésben rögzített adatok alapján az előbbi feltétel nem teljesül, Kereskedő a Szerződéses Időszakra Lekötött Földgáz Teljesítmény vonatkozásában jogosult a szerződést egyoldalúan módosítani a vásárolt kapacitásnak megfelelően.

Amennyiben a Felhasználó által megadott – a rendszerhasználati díjak számításának alapját képező – teljesítményadatok eltérnek a kereskedőváltás során az előző kereskedő által kiadott értékektől, és a Kereskedő további kapacitástermékek lekötésére kényszerül a Felhasználó kapacitásigényének kielégítése – és a pótdíjazás elkerülése – érdekében, úgy a Kereskedő jogosult a rendszerhasználati díjakat egyoldalúan módosítani úgy, hogy a Felhasználó által fizetendő rendszerhasználati díj az utólagos lekötésből adódó többletköltségeket tükrözze.

A Felek a felhasználási helyre szerződött fűtőértéknek/égéshőnek a kapacitás lekötés tekintetében a földgázszállító rendszer átadás-átvételi pontjainak földgáz minőségi elszámolási rendjében meghatározott ([www.fgsz.hu](http://www.fgsz.hu)) fűtőértéket/égéshőt tekintik.

##### 3.4.2.1 Szerződés-módosítási kötelezettség

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a szállítási rendszerüzemeltetővel, a földgáztárolási engedéllyel és az érintett földgázelosztóval megkötött rendszerhasználati szerződésekben lekötött szállítói, tárolói, illetve elosztói kapacitások mértékét az alábbi esetekben, az alábbi határidők betartásával köteles megfelelően módosítani:

- a.) előzmény nélküli új földgáz-kereskedelmi szerződés megkötése (új bekapcsolás) vagy új kapacitás-igény hatályban lévő földgáz-kereskedelmi szerződés keretében történő kielégítése esetén a földgáz-ellátás megkezdésének időpontja előtt legalább 21 nappal;
- b.) kereskedőváltás keretében megkötendő új földgáz-kereskedelmi szerződés esetén a földgáz-ellátás megkezdésének időpontja előtt legalább 21 nappal;
- c.) valamely földgáz-kereskedelmi szerződés kereskedőváltás keretében történő megszűnése esetén a felmondás hatályosulását követő 5. napig, de legkésőbb az új földgáz-kereskedelmi szerződés szerinti földgáz-ellátás megkezdésének időpontja előtt 21 nappal;
- d.) amennyiben a Felhasználó a földgáz-kereskedelmi szerződésben megjelölt felhasználási hely(ek)en felhagy a vételezéssel, úgy a vételezés megszüntetésének időpontja előtt legalább 21 nappal.

### 3.4.3. A földgáz rendszerhasználati díjak megfizetése

Amennyiben a rendszerhasználati szerződést a felhasználó a rendszerüzemeltetővel közvetlenül kötötte meg, a földgáz rendszerhasználat díjait (melyek: szállítási rendszerüzemeltetési díjak, földgázelosztási díjak, földgáztárolási díjak) a felhasználó közvetlenül a rendszerüzemeltetőnek fizeti meg.

Ha az E.ON Energiakereskedelmi Kft. közvetlenül köti meg a Felhasználó ellátásának biztosítása érdekében a szállítói, tárolói és elosztói rendszerüzemeltetővel a rendszerhasználati szerződéseket, úgy a rendszerüzemeltetőknél rendelkezésre álló kapacitások feletti rendelkezési jogát a Felhasználó teljesítményigényének megfelelően a földgáz-kereskedelmi szerződés időtartamára az E.ON Energiakereskedelmi Kft. rendelkezésére bocsátja. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. átvállalja a felhasználótól a rendszerhasználati díjak közvetlen megfizetését a rendszerüzemeltetők felé. Ennek alapján a rendszerüzemeltetők az E.ON Energiakereskedelmi Kft. részére számlázzák a rendszerhasználati díjakat és kapcsolódó költségeket, melynek kiegyenlítésére a rendszerüzemeltetők irányába az E.ON Energiakereskedelmi Kft. köteles. A rendszerhasználati díjakat, a rendszerhasználattal összefüggésben keletkező pótdíjakat és egyéb felmerülő költségeket az E.ON Energiakereskedelmi Kft. közvetített szolgáltatásként számlázza tovább a felhasználónak, aki azokat köteles az E.ON Energiakereskedelmi Kft. részére megfizetni.

A Felhasználó szerződés nélkül vételez, ha felhasználási helyének ellátására a Kereskedő földgázt tápláltat be az együttműködő földgázrendszerbe és a Felhasználó a Kereskedővel nem áll a jelen Üzletszabályzat hatálya alá tartozó földgáz-kereskedelmi jogviszonyban. A Felhasználó az általa földgáz-kereskedelmi szerződés nélkül vételezett földgázért a földgázelosztónak, a GET és a Vhr rendelkezéseinek megfelelően köteles a szerződés nélküli vételezés jogkövetkezményeként, a földgázelosztó üzletszabályzatában rögzített pótdíjat megfizetni. A Kereskedő a szerződés nélküli vételező Felhasználó szerződés nélküli vételezéséért semmilyen felelősséggel, helytállással nem tartozik.

Az időszaki RHD díjelemek a következők: egységnyi forgalmi díj, valamint az egységnyi kapacitásdíj vagy az egységnyi alapidíj.

Az RHD részeként fizetendő kapacitásdíj az egységnyi kapacitásdíj és az adott gázévre lekötött kapacitás lekötés szorzata.

Az RHD részeként fizetendő alapidíj az egységnyi alapidíj és a telephelyen felszerelt gázmérők összesített névleges teljesítményének szorzata.

A fizetendő forgalmi díj az egységnyi forgalmi díj és a ténylegesen átvett MJ-ban vagy kWh-ban kifejezett gázmennyiség szorzata.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a rendszerhasználati díjak tárgyhóra eső részét a tárgyhó első napján vele szerződéses jogviszonyban álló felhasználótól kérheti.

A kapacitásdíj és az alapidíj abban az esetben is fizetendő a szerződéses időszak végéig, ha a szolgáltatás a Felhasználónak felróható bármely okból, így különösen a Felhasználó kikapcsolása miatt szünetel.

A szolgáltatásból történő végleges kikapcsolást a gázév közben kérő Felhasználó - kivéve a lakossági fogyasztót - az alapidíjat a gázév végéig, a kapacitásdíjat a teljes szerződéses időszakra köteles megfizetni.

A Felhasználó által kezdeményezett, mérőleszereléssel együtt járó szolgáltatás szüneteltetés esetén a Felhasználó által fizetendő alapidíj és/vagy kapacitásdíj kizárólag az elosztói rendszerüzemeltető felé fizetendő díjelemekkel kerülhet csökkentésre, amennyiben azt az illetékes elosztói rendszerüzemeltető az E.ON Energiakereskedelmi Kft. részére sem számlázza tovább.

### 3.4.4. A földgáz-kereskedelmi szerződések és az elosztóhálózat-használati szerződések összevont kezelése

A felhasználó a földgáz-kereskedelmi szerződés erre vonatkozó rendelkezése esetén a jelen Üzletszabályzat **5. számú függelékét** képező megbízási szerződés megkötésével megbízást adhat az

E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nek arra, hogy a földgáz-kereskedelmi szerződését kezelje összevontan az illetékes földgázelosztóval megkötendő elosztóhálózat-használati szerződéssel.

Ilyen megbízási szerződés megkötése esetén

- a.) az E.ON Energiakereskedelmi Kft. eljárása eredményeként a felhasználó válik az elosztóhálózat-használati szerződés alanyává, tehát az abban foglaltak a felhasználót közvetlenül teszik jogosítottá és kötelezetté;
- b.) az E.ON Energiakereskedelmi Kft. az illetékes rendszerüzemeltetővel szemben kizárólag az elosztóhálózat-használati szerződés megkötése és/vagy megszüntetése érdekében járhat el azzal, hogy a megbízási szerződés hatályának időtartama alatt az elosztóhálózat-használati szerződést a felhasználó az E.ON Energiakereskedelmi Kft. felé mondhatja fel;
- c.) a felhasználó által vételezett földgáz mennyiségének mérését és leolvasását a földgázelosztó végzi, és a földgázelosztó köteles az elosztóvezetékkel kapcsolatos ügyintézésre, valamint az elosztóvezetékkel kapcsolatos hibabejelentések kezelésére is a rá vonatkozó Szabályzatok alapján;
- d.) az E.ON Energiakereskedelmi Kft., mint megbízott az elosztóhálózat-használati szerződés megszüntetése érdekében kizárólag a felhasználó kifejezett, erre irányuló írásbeli utasítása alapján járhat el;
- e.) az elosztóhálózat-használati szerződés felhasználó általi megszegésével kapcsolatos igényérvényesítésre a földgázelosztó a felhasználóval szemben közvetlenül jogosult.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. és a felhasználó közötti megbízási jogviszonyra egyebekben a megbízási szerződés, az ebben nem szabályozott kérdésekben pedig a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) megbízásra vonatkozó szabályai irányadóak.

Ha az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a felhasználóval megkötött megbízási szerződés alapján jár el, a megbízási ellátásával kapcsolatban felmerült költségeit a felhasználóra átháríthatja, és – a felek erre vonatkozó kifejezett megállapodása esetén – a megbízási tevékenység ellátásáért a Ptk. 6:276. §-ának (1) bekezdése alapján díjazást kérhet.

#### **3.4.5. Tájékoztatási kötelezettségek**

##### **a) A rendszerüzemeltetők tájékoztatási kötelezettsége**

A rendszerüzemeltetők az általuk üzemeltetett földgáz-rendszerhez kapcsolódó, az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel szerződéses jogviszonyban álló felhasználók vételezési, illetve betáplálási adatait haladéktalanul továbbítják az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nek a Szabályzatoknak megfelelően.

A földgázelosztó a GET 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 rendszerüzemeltető az E.ON Energiakereskedelmi Kft. megkeresésére igazolja, hogy a földgáz-kereskedelmi szerződés megkötésére igényt bejelentő felhasználó rendelkezik-e hatályos elosztói csatlakozási és elosztóhálózat-használati szerződéssel, illetve tájékoztatást ad az említett szerződések feltételeinek módosításáról.

##### **b) Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. tájékoztatási kötelezettsége**

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a rendszerüzemeltető megkeresésére igazolja, hogy a rendszerüzemeltető által üzemeltetett földgáz-rendszerhez csatlakozó felhasználó rendelkezik-e vele hatályban lévő földgáz-kereskedelmi szerződéssel.

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

### **4.1. A FELHASZNÁLÓK BIZTONSÁGOS ELLÁTÁSÁRA VONATKOZÓ GARANCIÁK ÉS AZ ELLÁTÁST**

**BIZTOSÍTÓ RENDELKEZÉSEK****4.1.1. A földgáz-kereskedelmi tevékenység általános garanciái**

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a GET, a GET Vhr., a Földgáz-kereskedelmi Működési Engedély, az ÜKSZ, vonatkozó jogszabályi rendelkezések, valamint a rendszerüzemeltetőkkel megkötött szerződések alapján folytatja a jelen Üzletszabályzat szerinti tevékenységét.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a jelen Üzletszabályzat alapján folytatott tevékenysége folytatásához rendelkezik mindazon:

- a.) anyagi és tárgyi feltételekkel;
- b.) szervezettel és szakember-állománnyal;
- c.) informatikai rendszerekkel és távközlési eszközökkel;
- d.) hatósági engedélyekkel; és
- e.) rövid- és hosszú távú szerződésekkel és igényfelmérésekkel,

amelyek garantálják a vele szerződéses jogviszonyban álló felhasználók biztonságos ellátását.

**4.1.3. Szerződéses háttér**

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a következőkben összefoglalt szerződéses háttér alapján garantálja a vele szerződéses jogviszonyban álló felhasználók biztonságos ellátását:

- a.) a felhasználók ellátásához szükséges földgázt a vele földgáz-nagykereskedelmi szerződéses jogviszonyban álló kereskedőtől az ÜKSZ-ben meghatározott módon és időpontban leköti és a földgáz-nagykereskedelmi szerződéseiben meghatározott áron átveszi;
- b.) folyamatosan rendelkezik a rendszerirányítóval és a rendszerüzemeltetőkkel kötött hatályos együttműködési, kapacitás-lekötési és rendszerhasználati szerződésekkel, és a vele szerződéses jogviszonyban álló felhasználók ellátásához szükséges rendszerkapacitásokat a felhasználókat megillető kapacitás-lekötési jogok alapján leköti.

**4.1.4. Szabványnak megfelelő földgáz biztosítása**

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. csak a GET Vhr. 11. mellékletének 1. pontja szerinti "2H" minőségű, szagosított földgázt értékesít, amelynek részletes minőségi előírásait a jelen Üzletszabályzat 5. pontja tartalmazza.

**4.1.5. Hatósági felügyelet**

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. tevékenységét a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, a Fogyasztóvédelmi Hatóság és a Gazdasági Versenyhivatal ellenőrzi, a Földgáz-kereskedelmi Működési Engedély alapján folytatott földgáz-kereskedelmi tevékenység hatálya alá tartozó szerződéses kapcsolatait a jelen Üzletszabályzat alapján létesíti.

**4.2. AZ ADATVÉDELEMRE VONATKOZÓ BIZTOSÍTÉKOK****4.2.1. Alapfogalmak**

- **Adatvédelmi jogszabályok:** az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (GDPR Rendelet), illetve a GDPR Rendelet alapján hozott magyar adatvédelmi jogszabályok, így többek között az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény.
- **Személyes adat:** az azonosított vagy azonosítható természetes személyre (az Érintettre) vonatkozó bármely információ. Azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális

vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható (GDPR Rendelet 4. (1) cikk).

- **Különleges adat:** a GDPR Rendelet 9. (1) cikkében meghatározott, az Érintettre vonatkozó személyes adatok.
- **Adatkezelés:** a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés (GDPR Rendelet 4. (2) cikk).
- **Adatkezelő:** az adatkezelő az a jogi személy, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan, vagy másokkal együtt meghatározza.
- **Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.
- **Adatkezelési tájékoztató:** az Adatkezelő által a GDPR Rendelet 13. és 14. cikkeinek megfelelően elkészített és közzétett adatkezelési tájékoztatója.

#### 4.2.2 A személyes adatok kezelésének jogalapja

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. (az *Adatkezelő*), mint kereskedelmi engedélyes által a GET szerinti engedélyköteles tevékenységének végzése, valamint az ehhez szükséges földgáz-kereskedelmi szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, a teljesítésének figyelemmel kísérése, a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá a szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint a jogszabályokban foglalt együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából kezelheti a felhasználó, valamint a külön jogszabályban meghatározott fizető azonosításához szükséges és elégséges, e törvény vagy a végrehajtására kiadott külön jogszabály szerint a szerződés tartalmát képező, az Érintettre vonatkozó személyes adatot. Az Adatkezelő a fentiekén túl is kezelhet az Érintettre vonatkozó személyes adatot, ha az adatkezelés megfelel a GDPR Rendelet 6. (1) cikkében foglaltaknak.

Az Adatkezelő egyes adatkezeléseinek jogalapját, az adatkezelés célját, a kezelt személyes adatok körét és az esetleges adattovábbítást, illetve az Adatkezelő által igénybe vett adatfeldolgozókat az adatkezelő által a [www.eon.hu/adatvedelem](http://www.eon.hu/adatvedelem) honlapon közzétett Adatkezelési tájékoztató tartalmazza. Az Adatkezelő a következő jogalapok alapján kezel az Érintettre vonatkozó személyes adatot:

- az Érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez (*hozzájárulás*);
- az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges (*szerződés teljesítése*);
- az adatkezelés az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (*jogszabályon alapuló adatkezelés*);
- az adatkezelés az Adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges (*jogos érdeken alapuló adatkezelés*).

#### 4.2.3 Az adatkezelés alapelvei

Az adatvédelem körében az Adatkezelő elsődleges feladata, hogy - figyelemmel az Adatvédelmi Jogszabályokra és a tevékenységére vonatkozó jogszabályokra, így különösen a GET szabályaira - meghatározza az általa kezelt Érintettekre vonatkozó személyes adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem GDPR Rendeletben rögzített elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az Érintettekre vonatkozó személyes adatokhoz

való jogosulatlan hozzáférést, a személyes adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását. Az Érintett személyes adatai kezelésének célját és az adatkezelés jogcímét az Adatkezelő által közzétett Adatkezelési tájékoztató tartalmazza.

#### 4.2.4 Adatkezelési célok

Az Adatkezelő rendszerhasználók (Érintettek) részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint a földgáz-kereskedelmi szerződések figyelemmel kísérése céljából a földgáz-kereskedelmi szerződésekben meghatározott adatokon túl, a következő adatokat kezeli különösen, azzal, hogy az adatkezelő által kezelt személyes adatok teljes körét az Adatkezelési tájékoztató tartalmazza:

- a felhasználó azonosítója,
- a felhasználási hely vásárolt kapacitása, felhasználási helyenként lekötött kapacitása (amennyiben ez releváns),
- a felhasználó profilba sorolása,
- a felhasználó korlátozási besorolása
- vételezés időpontja, tartama,
- vételezés mennyisége,
- a rendszerhasználati díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok,
- a felhasználó által más engedélyestől történt vagy történő földgáz vételezés és elszámolás adatai,
- a földgáz-kereskedelmi szerződés felmondásának eseményei,
- védendő fogyasztóknak nyújtandó különleges bánásmóddal kapcsolatos adatok kezelése,
- minden egyéb olyan adat, amelyet a földgáz-kereskedelmi szerződés tartalmaz, illetve amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a szerződésben foglaltak teljesítése, vagy az E.ON Energiakereskedelmi Kft. illetve a felhasználó jogos érdekeinek érvényesítése érdekében szükséges, különös tekintettel a következő adatokra: természetes személy felhasználó esetén neve, lakcíme, születésének hely és ideje, valamint anyja neve, illetve a felhasználóval való kapcsolattartás érdekében a felhasználó által megadott elérhetőség (telefonszám, illetve e-mail cím).

Az Adatvédelmi tájékoztató tartalmazza az adatkezelési célokat. Ez tartalmazza különösen:

- Földgáz-kereskedelmi szerződés létesítése,
- Földgáz-kereskedelmi szerződés teljesítése,
- Földgáz-kereskedelmi szerződéssel kapcsolatos számlázási tevékenység támogatása,
- Földgáz-kereskedelmi szerződéssel kapcsolatos követeléskezelés,
- Földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnése vagy felmondása,
- Földgáz-kereskedelmi szerződéssel kapcsolatos kapcsolattartás,
- Jogszabályon alapuló együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése az engedélyköteles tevékenység végzése céljából,
- A szolgáltatás javítása, üzletfejlesztés érdekében végzett elemzés,
- Védendő fogyasztó részére jogszabályon alapuló földgáz ellátás biztosítása,
- Belső ellenőrzési rendszer működtetése,
- Compliance jelzések kezelése.

#### 4.2.5 Adatfeldolgozás, adattovábbítás

Az Adatkezelő adatfeldolgozókat vehet igénybe, illetve az Érintett személyes adatai jogszabályi felhatalmazás alapján, illetve a GDPR Rendeletben meghatározott esetekben harmadik személy számára átadhatóak. Az Adatkezelő által igénybe vett adatfeldolgozók mindenkor hatályos listáját az Adatkezelési Tájékoztató, illetve a [www.eon.hu/adatvedelem](http://www.eon.hu/adatvedelem) honlap tartalmazza. Az adatkezelő felhasználó általa kezelt személyes adatait az Adatkezelési tájékoztatóban írt eseteken túl, a jogszabályban meghatározott esetekben átadhatja:

- (a) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak;
- (b) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, továbbá közzadás bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak és az ügyészségnek, valamint a bíróságnak;
- (c) a bírósági végrehajtónak.
- (d) a fogyasztóvédelmi hatóságnak;
- (e) a védendő fogyasztó esetében az egy felhasználási helyen való igénybevételének ellenőrzése céljából az elosztónak és a védendő fogyasztót megillető kedvezménynek vagy különleges bánásmódnak a biztosítása érdekében a földgáz-kereskedőnek, és
- (f) közvélemény (felhasználói elégedettség) kutatás céljából közvélemény kutató cégeknek;
- (h) más engedélyesek részére, a működési engedélyük szerinti tevékenységük elvégzéséhez szükséges adatok vonatkozásában.

#### 4.2.6 A személyes adatok kezelésének időtartama

A személyes adatok megőrzésének időtartamát az egyes adatkezelési célok kapcsán az Adatkezelési tájékoztató tartalmazza.

A felhasználóhoz kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai és telekommunikációs rendszerben rögzített adattartalmát, melyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek, az Adatkezelő 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.

A telefonon érkezett ügyfélmegkeresések rögzítésre és 5 évig visszakereshetően megőrzésre kerülnek. Egyebekben az Adatkezelő által kezelt személyes adatok általában az adatkezelési céllal kapcsolatos elévülési idő végén kerülnek törlésre.

#### 4.2.7 Adatbiztonságra vonatkozó rendelkezések

Az Érintett személyes adatainak védelmére az Adatkezelő megfelelő információbiztonsági szabályozást tart hatályban, amely leírja az adatbiztonsági alapelvek alkalmazásának módjait és feltételeit. Az adatokhoz való hozzáférést az Adatkezelő jogosultsági szintek megadásával korlátozza.

Az Adatkezelő az informatikai rendszerek biztonsága érdekében az informatikai rendszereket tűzfalal védi, valamint a külső- és belső adatvesztések megelőzése érdekében víruskereső és vírusirtó programot használ. Az Adatkezelő gondoskodott továbbá arról, hogy a visszaélések megelőzése érdekében az elektronikus úton folytatott bejövő és kimenő kommunikációt megfelelően ellenőrizze. Az esetleges adatkezelési incidensek eljárásrendjéről az Adatkezelő a fentebb hivatkozott információbiztonsági szabályozást tart hatályban. Az Adatkezelő a személyes adatokat bizalmas adatként minősíti és kezeli.

Az Adatkezelő irányított információbiztonsági intézkedéseink során többek között kiemelt figyelmet fordít: (i) az üzemeltetés- és fejlesztésbiztonságra, (ii) az adatszivárgás megelőzésére, (iii) az üzletfolytonosság fenntartására, (iv) kártékony kódok elleni védelemre, (v) az adatok biztonságos tárolására, továbbítására, feldolgozására, (vi) behatolás védelmére és felderítésére, (vii) a jogosulatlan hozzáférés megelőzésére, (viii) a sérülékenységi- és incidenskezelésre, valamint (ix) a munkavállalóink biztonsági képzésére. Az Adatkezelő kockázatarányos intézkedésekkel védi az Érintett személyes adatait. Magas szintű biztonsági intézkedéseket és védelmi megoldásokat használunk az Érintettek személyes adatainak védelme érdekében, annak teljes életciklusa alatt. Az Adatkezelő adatbiztonságra vonatkozó részletes eljárásait az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata tartalmazza.

#### 4.2.8 Érintetti jogok biztosítása

Az Érintett személy kérelmezheti az Adatkezelőnél az alábbiakat:

- (a) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- (b) személyes adatainak helyesbítését,
- (c) személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy korlátozását,
- (d) joga van az adathordozhatósághoz a GDPR Rendeletben meghatározott esetekben,
- (e) tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen.

Az Adatkezelő a hatályos Adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően és az abban meghatározott időtartamon belül tájékoztatja az Érintettet. Az Érintett a Nemzeti Adatvédelmi és Információs szabadság Hatóságnál vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy a személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll. Az Érintett személyiségi jogai megsértése esetén bírósághoz fordulhat. Bírósághoz fordulás esetén az Érintett a pert a lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt indítja meg.

Valamely eljárás kezdeményezése előtt célszerű az Adatkezelőnek elküldeni a panaszt. Az Adatkezelő az Érintett tájékoztatással kapcsolatos kérése, illetve adatkezeléssel kapcsolatos tiltakozása és panasza esetén indokolatlan késedelem nélkül, a mindenkorai jogszabályokban által előírt időn belül nyújt tájékoztatást az érintett személy részére. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő a jogszabályban írtak szerint meghosszabbítható. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri. Ha az Adatkezelő nem tesz intézkedéseket az Érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a jogszabályban meghatározott határidőben tájékoztatja az Érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az Érintett panaszt nyújthat be a fent megjelölt hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

#### 4.2.9 Az adatvédelmi felelős

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. belső adatvédelmi felelősének nevét, beosztását, elérhetőségét a belső Adatkezelési Szabályzata rögzíti, és ezen adatokat az E.ON Energiakereskedelmi Kft. honlapján ([www.eon.hu/adatvedelem](http://www.eon.hu/adatvedelem)), illetve ügyfélszolgálati irodáiban és ügyfélszolgálati fiókirodáiban Adatvédelmi Tájékoztatóban hozzáférhetővé teszi.

### 4.3. KÖRNYEZETVÉDELMI ELŐÍRÁSOK ÉS AZ ELŐÍRÁST BIZTOSÍTÓ RENDELKEZÉSEK

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. alapvető célkitűzése, hogy tevékenységét a környezetvédelmi előírásokkal és elvárásokkal összhangban fejtsse ki. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. környezetvédelmi tevékenysége beépült a minőségirányítási rendszerbe, melyben folyamatleírások és munkautasítások szabályozzák a környezetvédelmi tevékenységgel kapcsolatos feladatokat.

A belső környezetvédelmi utasítások összefoglalják mindazokat a környezetvédelmi követelményeket, hazai, nemzetközi és Uniós normatívákat, amelyek elengedhetetlenek a földgáz-kereskedelem végzése során. A környezetvédelem és a kémiai biztonság belső társasági követelményei a hatályos jogszabályoknak megfelelően kerülnek meghatározásra, amelyek az E.ON Energiakereskedelmi Kft. munkavállalóira, valamint a vele vállalkozási szerződéses jogviszonyban álló harmadik személyekre, illetve azok munkavállalóira egyaránt vonatkoznak. A földgáz-kereskedelmi tevékenység végzése során lefolytatott rendszeres ellenőrzések és felülvizsgálatok biztosítják a környezetvédelmi előírások megfelelő érvényesülését.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. környezetvédelmi tevékenységének legfontosabb céljai:

- a.) a munkahelyek, a munkakörnyezet, a telephelyek és a települési környezet megóvása;
- b.) a tevékenységhez szükséges földterületek környezetkímélő igénybevétele;
- c.) a környezetszennyezés megelőzése, a környezet igénybevételeinek csökkentése;



- d.) bekövetkezett üzemzavarok, valamint az általuk okozott terhelés, és az esetlegesen bekövetkező környezetszennyezés mielőbbi megszüntetése;
- e.) a környezetszennyezés, valamint ennek következtében fellépő ártalmak és károsodások okainak feltárása, megszüntetése, az eredeti állapot helyreállítása;
- f.) a fejlesztések olyan irányú megvalósítása, hogy az a lehető legkisebb környezeti igénybevételt és terhelést okozzon;
- g.) erőforrások ésszerű, környezettudatos felhasználása, energiatakarékos programok kidolgozása, a környezet igénybevételének és terhelésének csökkentésére;
- h.) teljes körű hulladékgazdálkodás megvalósítása; és
- i.) a tevékenységgel összefüggő kockázatok detektálása, intézkedések fogantatása azok csökkentésére valamint az érintettek tájékoztatása.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. az általa folytatott földgáz-kereskedelmi tevékenység során gondoskodik az élővilág, a felszíni és felszín alatti vizek, a levegő, a termőtalaj és a föld védelméről, illetőleg fontos szerepet kap a zaj és rezgés elleni védelem, a hulladékgazdálkodás, a kémiai biztonság és az épített környezet valamint az energiatakarékos környezetkímélő technológiák és berendezések üzemeltetése. Mindezek megvalósítása érdekében szoros kapcsolatot tart fenn a környezetvédelmi felügyelőségekkel, az érintett önkormányzatokkal és szakterületekkel.

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

### **5.1. AZ ENGEDÉLYESI TEVÉKENYSÉG MINŐSÉGI JELLEMZŐI**

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. az MSZ EN ISO 9001:2008 számú szabványnak megfelelő folyamat-alapú, rendszeresen auditáltatott minőségirányítási rendszerrel rendelkezik, amelynek lényege az, hogy a folyamatokat átláthatóvá, mérhetővé és hatékonyabbá, tehát a költségek szempontjából előnyösebbé teszi. A rendszer lehetőséget nyújt a folyamatok minőségének, eredményességének, hatékonyságának folyamatos fejlesztésére, amellyel elérhető, hogy az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel szerződéses jogviszonyban álló felhasználók mindig elégedettek legyenek a nyújtott szolgáltatás színvonalával, és amely biztosítja, hogy a földgáz-kereskedelmi tevékenység megfelelően a minőségpolitikájában megfogalmazott elvárásoknak. A Kereskedelmi tevékenység minimális minőségi követelményeinek részletes leírását és megsértésük esetén a Felhasználót illető kötbér mértékét a 5. sz. függelék tartalmazza.

### **5.2. AZ ÉRTÉKESÍTETT FÖLDGÁZ MINŐSÉGÉRE VONATKOZÓ ELŐÍRÁSOK**

#### **5.2.1. A földgáz minőségére vonatkozó szabályok**

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által a felhasználónak az átadás-átvételi ponton átadott földgáz az égési jellemzők, a szennyezőanyag-tartalom, és az egyéb követelmények tekintetében meg kell, hogy feleljen a GET Vhr. 11. számú mellékletében meghatározott minőségi követelményeknek (a szabványos minőség).

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által a felhasználónak átadott földgáz minősége akkor minősül szerződésszerűnek, ha az a Vhr-ben és a szerződésben rögzített feltételeknek is megfelel.

Ha az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által a felhasználónak átadott földgáz bármely minőségi paramétere nem felel meg a földgáz-kereskedelmi szerződésben, a földgáz-kereskedelmi szerződés minőségre vonatkozó speciális rendelkezése hiányában pedig a GET Vhr. 11. számú mellékletében meghatározott paramétereknek, a földgáz hibásnak minősül.

#### **5.2.2. A földgáz minőségének ellenőrzése**

Az elosztóvezetékbe betáplált földgáz minőségi paramétereit a szállítási rendszerüzemeltető méri és a mérési adatokat honlapján közzé teszi. A mért adatok átadásának gyakoriságát és formáját az ÜKSZ, illetve a szállítási rendszerüzemeltető, a szállítási rendszerirányító és a földgázelosztó közötti együttműködési megállapodás rögzíti.

### **5.3. A FÖLDGÁZ MINŐSÉGI HIBÁJA ESETÉN ALKALMAZANDÓ SZABÁLYOK**

#### **5.3.1. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. tájékoztatási kötelezettsége**

Ha a felhasználónak átadott földgáz az 5.2.1. pont szerint hibás, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a minőségi eltérés várható vagy bekövetkezett mértékéről annak tudomására jutását követően haladéktalanul honlapján közzéteszi ezt az információt. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. általi értesítésről történt tudomásvétel 12.6. pont szerinti vélelmezett napját követő 2 munkanapon belül a felhasználó írásban kérheti az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-től a földgáz átadásának szüneteltetését anélkül, hogy a szerződésszegés esetére meghatározott jogkövetkezmények rá nézve beállnának.

Ha a felhasználó – lakossági fogyasztó kivételével – az értesítésről történt tudomásvétel 12.6. pont vélelmezett napját követő 2 munkanapon belül nem kéri a földgáz átadásának szüneteltetését, akkor a földgáz-kereskedelmi szerződésben meghatározott minőségi paramétereknek nem megfelelő földgáz felhasználónak történő átadását a földgáz-kereskedelmi szerződésnek megfelelőnek kell tekinteni.

#### **5.3.2. A felhasználó minőségi kifogása**

A felhasználó a földgáz 5.2.1. pont szerinti hibáját az észleléstől számított 24 órán belül köteles bejelenteni az E.ON Energiakereskedelmi Kft. illetékes ügyfélszolgálatán, vagy a felhasználó ügyfélmenedzserének. Ezen határidő elteltét követően minőségi kifogást – lakossági fogyasztó kivételével – előterjeszteni nem lehet. Ha a felhasználó a földgáz 5.2.1. pont szerinti hibáját észleli, és a hiba megítélése szerint veszélyezteti a működését, kérheti a földgáz-ellátás szüneteltetését. Ha a felhasználó által jelzett minőségi kifogás nem alapos, a szünetelés időtartama alatt át nem vett

földgázmennyiség nem csökkenti a felhasználó által az adott szerződéses időszakban átvenni vállalt földgáz mennyiségét.

#### **5.4. A FÖLDGÁZ MINŐSÉGI HIBÁJÁNAK KIVIZSGÁLÁSÁVAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS**

A felhasználó által az 5.3.2. pont szerint bejelentett minőségi kifogást az E.ON Energiakereskedelmi Kft. és a földgázelosztó a szállítási rendszerüzemeltetőhöz továbbítja, és a szükséges mértékig együttműködik a kivizsgálásban.

- a) Ha a felhasználó minőségi kifogását az E.ON Energiakereskedelmi Kft. nem ismeri el, és a felhasználó mintával rendelkezik a minőségi kifogással érintett földgázból, közös megegyezéssel megbízott szakértőt kérhetnek fel a vita eldöntésére.
- b) Ha a felhasználó minőségi kifogását az E.ON Energiakereskedelmi Kft. nem ismeri el, és a felhasználó mintával nem rendelkezik, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a rendelkezésére álló dokumentumok alapján igazolja a kifogásolt időszak tényleges földgázminőségét.

Ha a felhasználó az E.ON Energiakereskedelmi Kft. álláspontját nem fogadja el, közös megegyezéssel megbízott szakértőt kérhetnek fel a vita eldöntésére.

Ha a szakértői vizsgálat tárgyában a minőségi kifogás benyújtásától számított 8 napon belül nem tudnak megállapodást kötni, vagy ha a szakértői vélemény a minőségi kifogás benyújtásától számított 8 napon belül nem készül el, vagy a megállapodás alapján elvégzett vizsgálat eredményével bármely fél nem ért egyet, az ügy iratait átadják a Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatalnak, amelynek a megállapításai az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-re és a felhasználóra egyaránt kötelezőek.

#### **5.5. FELELŐSSÉG A RENDSZERÜZEMELTETŐKNEK FELRÓHATÓ MINŐSÉGI HIBÁÉRT**

##### **5.5.1. A szállítóvezetésekről illetve elosztóvezetésekről ellátott felhasználóra vonatkozó szabályok**

A szállítóvezetésekről illetve az elosztóvezetésekről ellátott felhasználó részére átadott földgáz minőségéért – a fűtőérték kivételével – az E.ON Energiakereskedelmi Kft. nem felel, azonban a Felhasználó erre vonatkozó megbízása alapján képviseli Felhasználó érdekeit és eljár a rendszerüzemeltetőkkel szemben.

#### **6. AZ ENGEDÉLYES ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES SZERZŐDÉSEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK, A FELHASZNÁLÓI SZERZŐDÉSKÖTÉSI IGÉNY KIELÉGÍTÉSÉNEK MÓDJA, VALAMINT A FELHASZNÁLÓNÁL TÖRTÉNT VÁLTOZÁS ESETÉN ALKALMAZOTT ELJÁRÁS**

##### **6.1. A FÖLDGÁZ-KERESKEDELMI SZERZŐDÉSEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK, A FELHASZNÁLÓI SZERZŐDÉSKÖTÉSI IGÉNY KIELÉGÍTÉSE**

###### **6.1.1. A földgáz-kereskedelmi szerződés megkötése**

###### **6.1.1.1 Kapcsolatfelvétel a felhasználóval, az igénybejelentő tájékoztatása**

Mind a felhasználó, mind az E.ON Energiakereskedelmi Kft. jogosult a másik felet a 12.2. pont szerinti módon földgáz-kereskedelmi szerződés megkötése céljából megkeresni. Ezzel összhangban az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a jogszabályi követelmények betartása mellett jogosult a felhasználót telefonon vagy egyéb távollévők közötti kommunikációt lehetővé tevő eszköz útján felkeresni ajánlatának ismertetése és szerződéskötés végett.

Ennek érdekében a felhasználó, mint igénybejelentő ajánlattételi felhívást, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. pedig szerződéses tájékoztató anyagot, vagy szerződéses ajánlatot küld a másik fél részére. A megkeresés során a felek kölcsönösen adatot szolgáltatnak egymásnak a megkötendő földgáz-kereskedelmi szerződés műszaki és üzleti tartalma tekintetében. Ha a kapcsolatfelvételt az E.ON Energiakereskedelmi Kft. kezdeményezi, a leendő felhasználónak úgynevezett adatbekérőt is küld, amelynek a leendő felhasználó általi hiánytalan kitöltése esetén – saját döntése alapján – részére szerződéskötési ajánlatot tehet. Az ajánlattétel során bármelyik fél jogosult az ajánlattételtől egyoldalúan elzárkózni.

#### 6.1.1.2 A felhasználó ajánlatkérése, az igénylőtől kért adatok, dokumentumok felsorolása

A felhasználó a tulajdonában vagy használatában álló felhasználási hely teljes földgázellátására ajánlatot kérhet az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-től az ehhez szükséges műszaki paraméterek megadásával a jelen Üzletszabályzat 12.2.2. pontja szerint.

A szerződéses ajánlatadáshoz minimálisan az alábbi adatok megadása szükséges:

- felhasználó adatai (név/cégnév; lakcím/székhely; cégjegyzékszám; adószám)
- felhasználási hely adatai (cím; mérési pont azonosító; területileg illetékes földgázelosztó megnevezése)
- várható éves fogyasztás havi bontásban (m<sup>3</sup>, MJ vagy kWh)
- kapacitás lekötés/névleges csatlakozási teljesítmény (m<sup>3</sup>/h, MJ/h vagy kWh/h).

A szerződéskötéshez az E.ON Energiakereskedelmi Kft. az alábbi dokumentumokat vagy adatokat kérheti a felhasználótól:

- lakossági fogyasztó esetén: személyazonosságot igazoló irat vagy születési név, születési hely, születési idő, édesanyja neve, állandó lakcím, email cím, telefonszám, éves fogyasztást igazoló dokumentum
- nem lakossági fogyasztó esetén a gazdálkodó szervezet bejegyzését igazoló okirat, illetve az alábbi adatok: felhasználó elnevezése, székhely, cégjegyzékszám, adószám (vagy egyéb nyilvántartási szám), email cím, telefonszám, képviselőre jogosult adatai. A bejegyzést igazoló okirat lehet:
  - hatályos, és 30 napnál nem régebbi cégbírósi bejegyzés vagy cégkivonat, vagy a [www.e-cegjegyzek.hu](http://www.e-cegjegyzek.hu) oldalról letöltött cégkivonat, és
  - aláírási címpéldány/aláírásminta (a cégjegyzési jogosultság igazolására), vagy
  - egyéni vállalkozás igazolására szolgáló okirat,
  - társasház esetében közös képviselő megválasztásáról szóló határozat.

Amennyiben a fizető és a felhasználó személye különbözik, a fizető fentieknek megfelelő személyazonosságot igazoló iratai.

- a felhasználási hely tulajdonjogát igazoló dokumentum, mely lehet:
  - 30 napnál nem régebbi ingatlan adásvételi szerződés, vagy
  - 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat, vagy
  - hagyatékátadó végzés.

A halotti anyakönyvi kivonat nem igazolja a tulajdonjogot, de a hagyatékátadó végzés kibocsátásáig szükség szerint elfogadható.

- a nem tulajdonos felhasználótól a használat jogalapjának igazolása érdekében a következő dokumentumok kérhetők:
  - haszonélvezeti jogot igazoló dokumentum, vagy
  - bérleti szerződés, vagy a kapacitáslekötési jog tulajdonostól származó átadását igazoló dokumentum.

A fenti okiratok alatt eredeti vagy hiteles másolat értendő.

Tekintettel arra, hogy az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a kapcsolattartást telefonon és elektronikusan is biztosítja felhasználói számára, ezért a felhasználótól kérheti a telefonszám és az e-mail cím megadását is a megkötött szerződést érintő kapcsolattartás céljából. A felhasználó ezen adatok megadására nem köteles, azonban ha ezeket az adatokat megadja, azt úgy kell tekinteni, hogy a telefonon és elektronikus úton történő kapcsolattartáshoz hozzájárul. A hozzájárulás kérése és

megadása meg kell, hogy feleljen különösen, de nem kizárólagosan az Üzletszabályzat 4.2.2., 4.2.4. és 4.2.6 pontjaiban foglaltaknak.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. indokolt, az általánostól eltérő egyedi esetekben jogosult a fentiekén túl is vagy azoktól eltérően meghatározni a benyújtandó adatok és dokumentumok körét.

#### 6.1.1.3 A felhasználói ajánlatkérés vizsgálata

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a felhasználó ajánlatkérését megvizsgálja, és a beérkezéstől számított 15 naptári napon belül

- a.) a teljesítési határidő meghatározásával a hiányok pótlására hívja fel az ajánlatkérő felhasználót, ha a felhasználó nem adta meg az ajánlatadáshoz szükséges műszaki vagy egyéb adatokat;
- b.) bármely ajánlatkérőtől (a teljesítési határidő meghatározásával) a 6.1.1.4 pont szerinti kockázati besorolás elvégzése érdekében további információt kérhet

a 12.2.1. pont szerinti közlési módok bármelyikének alkalmazásával attól függően, hogy az ajánlatkérő vonatkozásában milyen elérhetőségi adatok állnak rendelkezésére.

Ha az ajánlatkérő az a.) és/vagy a b.) pont szerinti felhívásnak a megadott határidőn belül nem tesz eleget, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. dönthet úgy, hogy az ajánlatkérőnek nem tesz ajánlatot.

Amennyiben a felhasználói ajánlatkérés hiánytalan, és a 6.1.1.4. pont szerint biztosíték bevonására nincs szükség, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. szerződéskötési ajánlatot tehet a felhasználónak a 6.1.1.5 pont szerint.

#### 6.1.1.4 A felhasználó ajánlattétel előtti kockázati besorolása

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. bármely felhasználó tekintetében kockázati besorolást végezhet.

Ha a felhasználó pénzügyi helyzetét és/vagy fizetési képességét kockázatosnak értékeli, illetve ha a felhasználónak az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel korábban hatályban volt villamos energia vagy földgáz-kereskedelmi szerződése a felhasználási hely villamos energia vagy földgáz-ellátásának felfüggesztésével (kikapcsolásával) kapcsolatos eljárás keretében szűnt meg, továbbá, ha a felhasználó kereskedőváltás esetén a korábbi kereskedő által a részére kiállított számlát nem fizette meg, vagy más egyéb lejárt tartozása van, az E.ON Energiakereskedelmi Kft.

- a.) dönthet úgy, hogy a felhasználóval nem köt szerződést; vagy
- b.) a szerződéskötést a jelen Üzletszabályzat 7.7. pontja szerinti biztosíték adásához kötheti (kivéve lakossági fogyasztó esetén),

és erről a felhasználót értesíti a 12.2.1. pont szerinti közlési módok bármelyikének alkalmazásával attól függően, hogy a felhasználó vonatkozásában milyen elérhetőségi adatok állnak rendelkezésére. A b.) pontbeli esetben a földgáz-kereskedelmi szerződés létrejöttének feltétele a fenti tájékoztatásban megjelölt biztosíték E.ON Energiakereskedelmi Kft. rendelkezésére bocsátása a jelen Üzletszabályzat 7.7. pontja szerint.

Ha az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a felhasználó tekintetében a pénzügyi helyzet és/vagy a fizetési képesség tekintetében kockázati tényezőt nem állapít meg, szerződéskötési ajánlatot tesz a felhasználónak a 6.1.1.5 pont szerint.

#### 6.1.1.5 Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. írásbeli szerződéskötési ajánlata

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a földgáz-kereskedelmi szerződés megkötésére irányuló írásbeli szerződéskötési ajánlatot oly módon teszi meg, hogy földgáz-kereskedelmi szerződés megkötésére irányuló ajánlatot és/vagy magát a földgáz-kereskedelmi szerződést a 6.1.1.2-6.1.1.4 pontok szerinti ajánlatkérés alapján, vagy ajánlatkérés hiányában saját kezdeményezésére a 12.2.1. pont szerinti közlési módok bármelyikének alkalmazásával eljuttatja a felhasználónak ("E.ON Szerződéskötési Ajánlat").

Az E.ON Szerződéskötési Ajánlatot a közlés módjától függően a felhasználó által kézhez vettnek és általa megismertnek kell tekinteni a Tudomásszerzés Vélelmezett Napján a 12.6. pont szerint.

Az E.ON Szerződéskötési Ajánlatot írásba foglaltnak, és az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által aláírtaknak kell tekinteni a 12.1.1. pont szerint.

Ha a felhasználó kifejezetten kéri, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz útján történő továbbítás esetén az E.ON Energiakereskedelmi Kft. egy eredeti cégszerű aláírással ellátott E.ON Szerződés-kötési Ajánlatot is küld a felhasználónak.

Amennyiben az E.ON Energiakereskedelmi Kft. képviselőjében megbízott ügynök jár el:

- a megbízott ügynöknek rendelkeznie kell az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel kötött megbízási szerződéssel, vagy az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által adott, a nevére szóló meghatalmazással, ami alapján az E.ON Szerződés-kötési Ajánlatát az E.ON Energiakereskedelmi Kft. potenciális ügyfeleinek bemutathatja, és a szerződés megkötése érdekében ezen potenciális ügyfeleknél közvetlenül eljárhat, továbbá – amennyiben a megbízás/meghatalmazás erre kiterjed – az E.ON Energiakereskedelmi Kft. képviselőjében az E.ON Szerződés-kötési Ajánlatot eredeti aláírással elláthatja. A megbízott ügynök a felhasználó kérésére a meghatalmazást/megbízási szerződést köteles a felhasználónak bemutatni;
- a megbízott ügynök eredeti aláírással (amennyiben erre a megbízás/meghatalmazás hatálya kiterjed) és a felhasználó (cégszerű) aláírással ellátott E.ON Szerződés-kötési Ajánlatot írásba foglaltnak és a szerződést létrejöttnek kell tekinteni. Megbízási ügynök eljárása esetén is a szerződéses jogviszony a felhasználó és az E.ON Energiakereskedelmi Kft. között jön létre, tehát a szerződés teljesítésével kapcsolatban a felhasználó közvetlenül az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel szemben érvényesítheti jogait és teljesíti kötelezettségeit;
- a megbízott ügynök kizárólag az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által meghatározott felhasználói kört keresheti fel E.ON Szerződés-kötési Ajánlattal az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által meghatározott időszakban. A megbízott ügynök nem jogosult az E.ON Szerződés-kötési Ajánlatot módosítani, ideértve különösen a szerződéses árat, fizetési és felmondási feltételeket;
- a megbízott ügynök köteles az ügyfeleket részletesen és érthetően tájékoztatni a szerződéses feltételekről, beleértve az Általános Szerződéses Feltételeket is;
- a megbízott ügynök köteles az értékesítési munka során az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által rendelkezésére bocsátott nyomtatványokat, értékesítést támogató marketing anyagokat használni;
- a megbízott ügynök semmilyen pénzügyi kötelezettségvállalást az E.ON Energiakereskedelmi Kft. nevében nem vállalhat, bármilyen egyéb kötelezettségvállaláshoz az E.ON Energiakereskedelmi Kft. előzetes írásbeli hozzájárulása szükséges;
- az E.ON Energiakereskedelmi Kft. köteles a megbízott ügynökök oktatását, szakmai felkészítését elvégezni, ezzel összefüggésben a megbízott ügynököket jogosult a helyszínen, eljárásuk közben ellenőrizni, továbbá a felhasználók elégedettségének vizsgálata érdekében rendszeresen felmérést készíten a megkeresett felhasználók körében, és a felmérés eredménye függvényében a megbízott ügynök(ök)kel való szerződéses kapcsolatát felülvizsgálja.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a megbízott ügynöke által végzett tevékenységért úgy felel, mintha azt maga végezte volna el.

Amennyiben a felhasználónak a megbízott ügynök eljárásával kapcsolatban kifogása merül fel, észrevételeit az E.ON Energiakereskedelmi Kft. ügyfélszolgálatánál kell benyújtania postai úton, telefax vagy e-mail megküldésével.

#### 6.1.1.6 A felhasználó módosításra irányuló ajánlata

##### (a) Az Egyedi Kezelésű Felhasználó módosításra irányuló ajánlata

Az E.ON Szerződés-kötési Ajánlat módosítására irányuló ajánlatot az Egyedi Kezelésű Felhasználó tehet az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nek a Kézbesítés Vélelmezett Napját követően, az ajánlatban megadott ajánlati kötöttség időtartamán belül (a "**Felhasználói Ajánlat**"). A Felhasználói Ajánlatot írásban, elektronikusan vagy telefonon lehet közölni az Egyedi Kezelésű Felhasználó ügyfélfelmenedzserével. A Felhasználói Ajánlatot azon a napon kell megtettnek tekinteni, amikor a felhasználó által szabályszerűen aláírt Felhasználói Ajánlat postai úton megérkezik az Egyedi Kezelésű

Felhasználó ügyfélmenedzseréhez, vagy amikor az e-mailben küldött üzenetet az ügyfélmenedzser visszaigazolta, illetve telefonon tett Felhasználói Ajánlat esetén a közléssel egyidejűleg.

A felek ettől eltérő megállapodása hiányában az Egyedi Kezelésű Felhasználó a Felhasználói Ajánlathoz az előző mondat szerinti napot követő 15 naptári napig kötve marad. Ha ezen határidőn belül az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a Felhasználói Ajánlatot elfogadja, és erről a felhasználót értesíti a 12.2.1. pont szerinti közlési módok bármelyikének alkalmazásával, az Egyedi Kezelésű Felhasználó Földgáz-kereskedelmi Szerződése a Felhasználói Ajánlattal módosított tartalommal létrejön. Ha ezen határidőn belül az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a Felhasználói Ajánlatot nem fogadja el, vagy ugyanezen határidőn belül a 12.2.1. pont szerint írásban nem nyilatkozik, a földgáz-kereskedelmi szerződés nem jön létre. Ha ugyanezen határidőn belül az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a Felhasználói Ajánlattól eltérő újabb ajánlatot tesz, ezt új E.ON Szerződés-kötési Ajánlatnak kell tekinteni, amelyre a 6.1.1.5 pont rendelkezéseit megfelelően alkalmazni kell.

A Szerződés-kötési Ajánlat elfogadását (ideértve annak a Felhasználói Ajánlat szerinti elfogadását is) követően kerül sor a kereskedőváltási eljárásra, feltéve, hogy Felhasználót jelenleg nem Kereskedő látja el.

(b) Az Üzleti Általános Kezelésű Felhasználók és a Közigazgatási Felhasználók módosításra irányuló ajánlata

Kizárólag az E.ON Energiakereskedelmi Szerződés-kötési Ajánlatban foglalt ár vonatkozásában az Üzleti Általános Kezelésű Felhasználók, valamint a Közigazgatási Felhasználók is tehetnek az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nek módosításra irányuló ajánlatot postai úton, telefonon vagy elektronikusan a Tudomásszerzés Vélelmezett Napját követően, az E.ON Szerződés-kötési Ajánlatban megadott ajánlati kötöttség időtartamán belül. Az erről szóló Felhasználói Ajánlatot a 12.2.2. pont szerint kell közölni az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel. Az ajánlati kötöttség időtartamára, és a Felhasználói Ajánlat elfogadására a 6.1.1.6 (a) pontban foglaltak megfelelően irányadók.

(c) A lakossági fogyasztók módosításra irányuló ajánlata

A lakossági fogyasztók az E.ON Szerződés-kötési Ajánlat módosítására ajánlatot nem tehetnek, a véleményeltéréssel elfogadott E.ON Szerződés-kötési Ajánlat alapján földgáz-kereskedelmi szerződés a felek között nem jön létre.

Amennyiben a felhasználó általi véleményeltérés kizárólagosan csak a felek adataira (pl. személyi adatok, bankszámlaszám, e-mail cím, stb.), illetve a szerződésben feltüntetett egyéb adatokra (pl. felhasználási hely címe, stb.) vonatkozik, úgy ezt a véleményeltérést az E.ON Energiakereskedelmi Kft. úgy tekinti, hogy a földgáz-kereskedelmi szerződést a felhasználó véleményeltérés nélkül elfogadta. Erről az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a felhasználót értesíti.

#### 6.1.1.7 Az E.ON Szerződés-kötési Ajánlat elfogadása

Az E.ON Szerződés-kötési Ajánlatot a felhasználó által elfogadottnak, és a földgáz-kereskedelmi szerződést létrejöttek és írásba foglaltak kell tekinteni

- a.) az E.ON Szerződés-kötési Ajánlat kifejezett rendelkezése hiányában a felek általi egyidejű aláírás esetén az aláírás napján, eltérő időpontban történő aláírás esetén pedig a későbbi aláírás időpontjában;
- b.) az E.ON Szerződés-kötési Ajánlatban meghatározott napon
  - bi.) az E.ON Energiakereskedelmi Kft. közvetlen eljárása esetén akkor, ha a felhasználó az E.ON Szerződés-kötési Ajánlat részeként neki megküldött földgáz-kereskedelmi szerződés megkötésére irányuló ajánlatot, a földgáz-kereskedelmi szerződést vagy az elfogadó nyilatkozatot – kiegészítés, módosítás, törlés nélkül, valamennyi lényeges szerződéses feltétel elfogadásával – aláírva

- szkennelt másolatban e-mailben; vagy
- fax útján;
- eredeti vagy fénymásolati példányban postai úton; vagy
- az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott elektronikus dokumentum formájában megküldött E.ON Szerződés-kötési

Ajánlatot (vagy az ahhoz mellékelt elfogadó nyilatkozatot) fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátva elektronikus úton

küldi vissza az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nek;

- bi.) megbízott ügynök eljárása esetén pedig akkor, ha az E.ON Energiakereskedelmi Kft. vagy a képviselőjében eljáró megbízott ügynök által aláírt E.ON Szerződés-kötési Ajánlat részeként a felhasználónak megküldött földgáz-kereskedelmi szerződés megkötésére irányuló ajánlat, a földgáz-kereskedelmi szerződés vagy az elfogadó nyilatkozat felhasználó által – kiegészítés, módosítás, törlés nélkül, valamennyi lényeges szerződéses feltétel elfogadásával – aláírt példányát a megbízott ügynök visszajuttatja az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nek.

Amennyiben az Egyedi Kezelésű Felhasználó a földgáz-kereskedelmi szerződés megkötésére irányuló E.ON Szerződés-kötési Ajánlatot írásban elfogadja, akár az Ajánlat, akár külön elfogadó nyilatkozat aláírásával, és az E.ON Szerződés-kötési Ajánlat a földgáz-kereskedelmi szerződés lényeges feltételeit tartalmazza, úgy a szerződés létrejött, és a szerződés teljesítésének a felhasználó általi megtagadását úgy kell tekinteni, mintha a felhasználó a földgáz-kereskedelmi szerződéstől elállt volna, és az E.ON Energiakereskedelmi Kft. – eltérő rendelkezés hiányában – az E.ON Szerződés-kötési Ajánlatban meghatározott szankciót jogosult a felhasználóval szemben alkalmazni.

#### 6.1.1.8 Elektronikus aláírással történő szerződés-kötés

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. annak a felhasználónak, aki rendelkezik a fokozott biztonságú elektronikus aláíráshoz szükséges biztonságos aláírás-létrehozó eszközzel, és kijelenti, hogy a földgáz-kereskedelmi szerződéssel kapcsolatban az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által megteendő jognyilatkozatokat fokozott biztonságú elektronikus aláírással aláírt formában elfogadja, a földgáz-kereskedelmi szerződéssel kapcsolatos jognyilatkozatokat fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott elektronikus dokumentumban is tehet.

A felhasználó részéről az első bekezdés szerinti nyilatkozatnak lehet tekinteni az ajánlatkérés, vagy a megkötött földgáz-kereskedelmi szerződés aláírás-létrehozó eszközre vonatkozó rovatának megjelölését, vagy azt, ha a felhasználó a földgáz-kereskedelmi szerződés időtartamának fennállása alatt bármely jognyilatkozatát fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott elektronikus dokumentum formájában teszi meg az E.ON Energiakereskedelmi Kft. felé.

Ha bármely, a földgáz-kereskedelmi szerződéshez kapcsolódó jognyilatkozatot az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a felhasználó felé, vagy a felhasználó az E.ON Energiakereskedelmi Kft. felé fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott elektronikus dokumentummal tesz meg, az ilyen elektronikus dokumentum másik fél általi aláírására is csak fokozott biztonságú elektronikus aláírással kerülhet sor.

A földgáz-kereskedelmi szerződéshez kapcsolódó jognyilatkozatok fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott elektronikus dokumentumban történő megtételére az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény rendelkezéseit megfelelően alkalmazni kell.

### **6.1.2. A földgáz-kereskedelmi jogviszony létrejöttére vonatkozó speciális rendelkezések**

#### 6.1.2.1 Az Átvett Felhasználókra vonatkozó rendelkezések

Azon Átvett Felhasználók, amelyek a részükre megküldött földgáz-kereskedelmi szerződést az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nek vagy jogelődjének az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-nek nem küldték vissza, a földgáz-kereskedelmi szerződés a GET 139. § (2) bekezdésére figyelemmel a földgázvételezés első napjával létrejött. Ezen Átvett Felhasználók tekintetében a jelen Kereskedelmi Üzletszabályzat 1. és 2/A. számú függelékét képező ÁSZF a GET 139. §-ának (4a) bekezdése alapján irányadó a felek közötti földgáz-kereskedelmi jogviszonyra.

#### 6.1.2.2. Közbeszerzésekkel kapcsolatos szabályok

Az E.ON Energiakereskedelmi Szerződés-kötési Ajánlat felhasználó részéről történő, a jelen Üzletszabályzat 6.1.1.7 pontja szerinti elfogadását a felhasználó részéről arra vonatkozó nyilatkozatnak kell tekinteni, hogy a földgáz-kereskedelmi szerződése tekintetében a közbeszerzésekre vonatkozó



jogszabályokat nem kell alkalmazni. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. nem köteles vizsgálni azt, hogy a felhasználó ezen nyilatkozata a közbeszerzésekre vonatkozó szabályoknak megfelel-e vagy sem. A felhasználó korlátlanul felel a közbeszerzéssel kapcsolatos jognyilatkozata mindenkor hatályos jogszabályoknak történő megfeleléséért.

Ha a felhasználó a közbeszerzésre vonatkozó jogszabályok megsértésével a jelen Üzletszabályzat általános rendelkezései szerint jogszabálysértően köt szerződést az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel, az így megkötött földgáz-kereskedelmi szerződés alapján létrejött jogviszonyból származó jogokat és kötelezettségeket a földgáz-kereskedelmi szerződés szerint kell elszámolni mindaddig, míg a felhasználó az érintett felhasználási helye(ke)n a földgáz vételezését folytatja.

A felhasználó köteles az E.ON Energiakereskedelmi Kft. minden olyan kárát megtéríteni, ami azzal okozati összefüggésben keletkezik, hogy a felhasználó a közbeszerzési jogszabályok alkalmazhatóságával kapcsolatban gondatlanul vagy szándékosan a jogszabályoknak nem megfelelő jognyilatkozatot tesz, vagy a jogszabályoknak nem megfelelően jár el. A kártérítés mértéke a Felhasználó által aláírt konkrét szerződés alapján, illetve a Ptk. általános szabályai szerint számítandó ki.

#### 6.1.2.3. Fogyasztói közösségek

Amennyiben nem természetes személy Felhasználó lakossági fogyasztóként való ellátását kéri, úgy ezt az E.ON Energiakereskedelmi Kft. csak a Felhasználó azon nyilatkozata alapján köteles megtenni, amellyel a Felhasználó képviselőjére jogosult személy(ek) (pl. közös képviselő vagy számvizsgálóbizottsági tagok) kijelentik, hogy a lakóépületben a műszakilag megosztott, önálló lakások száma meghaladja az épületben lévő önálló nem lakás céljára szolgáló helyiségek számát.

Nem jogosultak lakossági felhasználóként történő ellátásra azon személyek, akik maguk nem a felhasználási hely tulajdonosai (pl. bérlői, egyéb jogcímen használói) és a földgázt nem saját célra vételezik, annak ellenére sem, ha maguk lakossági felhasználókat látnak el.

Amennyiben Felhasználó lakossági felhasználóként történő ellátásra jogosult, úgy az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a Felhasználót az igénybejelentéstől kezdődően látja el lakossági felhasználóként. A lakossági felhasználóként történő ellátás igénylésére az igénybejelentés szabályai megfelelően irányadók.

#### 6.1.2.4. Szerződéskötés telefonos úton

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által telefonos úton tett szerződéskötési ajánlatra a 6.1.1 pontok rendelkezéseit az alábbi eltérésekkel kell megfelelően alkalmazni.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. és a felhasználó között a földgáz-kereskedelmi szerződés úgy is létrejöhet, hogy annak megkötése során a felek a kapcsolatot az 12.2.1 ponttól eltérően telefonon tartják, az E.ON Szerződéskötési Ajánlat megismertetése, valamint a felhasználó általi ajánlatelfogadás telefonon történik az alábbiak szerint (Telefonos Szerződéskötés):

- a) az E.ON Energiakereskedelmi Kft. jogosult a Telefonos Szerződéskötés során a 6.1.1.2 pontban meghatározott adatokat, valamint a felhasználó nevében a Telefonos Szerződéskötés során eljáró személy szerződéskötési jogosultságához szükséges adatokat és dokumentumokat a szerződéses ajánlat megtétele előtt a felhasználótól bekérni.
- b) Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. igazolható módon írásbeli E.ON Szerződéskötési Ajánlatot küld a felhasználónak, amelyben a felhasználót tájékoztatja arról, hogy az E.ON Szerződéskötési Ajánlat elfogadását meghatározott ideig megteheti telefonon is a nyomógombos telefonkészülék meghatározott billentyűinek lenyomásával generált elektronikus jel E.ON Energiakereskedelmi Kft.-hez történő továbbításával, vagy a személyes ügyintézővel folytatott beszélgetés során tett elfogadó nyilatkozatával. Ebben az esetben a földgáz-kereskedelmi szerződésmódosítás az E.ON Energiakereskedelmi Kft. és a felhasználó között a felhasználó által továbbított elektronikus jel E.ON Energiakereskedelmi Kft.-hez történt megérkezésének időpontjában, vagy a személyes ügyintézővel folytatott beszélgetés során tett szóbeli elfogadó nyilatkozat megtételének időpontjában létrejönnek minősül és az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a módosítás visszaigazolását a nyilatkozat megtételétől számított 15 napon belül, írásban elküldi Felhasználónak;

vagy

- c) az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a felhasználót telefonon tájékoztatja az E.ON Szerződés-kötési Ajánlat tartalmáról, amelyet a felhasználó a személyes ügyintézővel folytatott beszélgetés során tett szóbeli elfogadó nyilatkozatával elfogadhat. Ezt követően az E.ON Energiakereskedelmi Kft. az általa aláírással ellátott E.ON Szerződés-kötési Ajánlatot írásban Ajánlott Küldeményként vagy egyéb igazolható módon megküldi a felhasználónak, aki a 12.6. pont szerinti Tudomásszerzés Vélelmezett Napját követő 8 munkanapon belül jogosult az E.ON Energiakereskedelmi Kft. részére jelezni, ha a megküldött E.ON Szerződés-kötési Ajánlat tartalma nem egyezik meg a szóbeli elfogadó nyilatkozatával megerősített E.ON Szerződés-kötési Ajánlat tartalmával, vagy annak tartalmát illetően téves tájékoztatást kapott. A felek az egyeztetés érdekében igénybe veszik az ügyintézővel folytatott beszélgetés során rögzített hangfelvételt. Amennyiben a felhasználó az aláírt E.ON Szerződés-kötési Ajánlattal szemben a 12.6. pont szerinti Tudomásszerzés Vélelmezett Napját követő 8 munkanapon belül észrevétellel nem él, a szerződés létrejön és írásba foglaltnak minősül a felhasználó általi aláírás és az E.ON Energiakereskedelmi Kft. részére történő visszaküldés hiányában is a 12.6. pont szerinti Tudomásszerzés Vélelmezett Napját követő 8. munkanapon.

Telefonos Szerződés-kötés esetén a felhasználó az E.ON Szerződés-kötési Ajánlat módosítására csak az ár/díj/tarifa, szerződéses futamidő illetve az árra kiható szerződéses kikötések (pl. take-or-pay kötelezettség vállalása) tekintetében tehet javaslatot, egyéb tekintetben annak eldöntésére jogosult, hogy az E.ON Szerződés-kötési Ajánlatot elfogadja-e vagy sem. Telefonos Szerződés-kötés esetén az így megkötött szerződéstől a Felhasználó – amennyiben a Ptk. szerinti fogyasztónak minősül – 14 napon belül, minden egyéb Felhasználó 8 munkanapon belül indokolás nélkül elállhat.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. az E.ON Szerződés-kötési Ajánlat tartalmát, és a felhasználó által történt elfogadását a rögzített telefonhívással illetve a Felhasználói visszaigazolásal igazolhatja.

### **6.1.3. A földgáz-kereskedelmi szerződések időtartama**

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a vele jogviszonyban álló felhasználókkal határozott vagy határozatlan időre szóló földgáz-kereskedelmi szerződéseket köt.

#### **6.1.3.1 Határozott időre szóló földgáz-kereskedelmi szerződések**

A határozott időtartamra szóló földgáz-kereskedelmi szerződésben a határozott időtartam utolsó napja csak valamely Fordulónap előtti utolsó gáznapi lehet. A határozott időtartamra szóló földgáz-kereskedelmi szerződés a felek mindennemű erre irányuló külön jognyilatkozata nélkül a Fordulónap előtti utolsó gáznapi automatikusan megszűnik. Ugyanakkor, a kereskedőváltás szabályainak hatálya alá tartozó szerződés megszűnés esetén a jelen Üzletszabályzat 8.3. pontjának rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

A határozott időtartamra szóló földgáz-kereskedelmi szerződéseket a határozott időtartam lejártá előtt indokolás nélküli rendes felmondással megszüntetni, a 7.11.3 pontban rögzítettek kivételével, nem lehet.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a határozott időtartamú földgáz-kereskedelmi szerződés lejártá előtt tartozásvizsgálatot tarthat. Ha a felhasználónak a tartozásvizsgálat időpontjában lejárt tartozása van az E.ON Energiakereskedelmi Kft. felé, és a megszűnésre nem a kereskedőváltásra vonatkozó szabályokat kell alkalmazni, akkor az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a fennálló tartozásra a 7.7.1. pont szerint, biztosítékot kérhet a felhasználóra irányadó Általános Szerződési Feltételek alapján, ide nem értve a lakossági fogyasztót, akitől biztosíték nem kérhető.

#### **6.1.3.2 Határozatlan időre szóló földgáz-kereskedelmi szerződések**

A határozatlan időre szóló földgáz-kereskedelmi szerződések éves vagy havi fordulónapos szerződések lehetnek.

A felmondásra vonatkozó további részletszabályokat jelen Üzletszabályzat 7.11. pontja és az ÁSZF tartalmazza.

#### **6.1.4. A földgáz-kereskedelmi szerződés módosítása, a felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás**

##### **6.1.4.1 A módosítás fogalma**

A földgáz-kereskedelmi szerződés módosításának minősül az a változás, amely a felek jogainak és/vagy kötelezettségeinek változását eredményezi.

Ebből következően nem minősül a földgáz-kereskedelmi szerződés módosításának:

- a.) az olyan adatváltozás, amely a földgáz-kereskedelmi szerződésben foglalt személyes, illetve céges azonosító adatokat, illetve a szerződéses kötelezettségek teljesítését biztosító adatokat érinti; vagy
- b.) a földgáz-kereskedelmi szerződés teljesítésére vagy megszüntetésére vonatkozó szerződéses rendelkezések jogszabályváltozás következtében történő megváltozása.

Az a.) pont hatálya alá tartozó változásokról – amennyiben a változás az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-re vonatkozó adatot érinti – az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a változás bekövetkezését követő 10 napon belül a honlapján történő közzététellel tájékoztatja a felhasználót.

Az a.) pont hatálya alá tartozó változásokról a felhasználó a változás bekövetkezését követő 15 napon belül tájékoztatja az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-t a 12.2.2. pont szerint. A felhasználó a tájékoztatási kötelezettség elmulasztásával az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nek okozott károkért korlátlanul felel, és az értesítések, illetve jognyilatkozatok emiatti meg nem érkezésére tekintettel az értesítésekről, illetve jognyilatkozatokról való tudomásszerzést nem vitathatja, és kártérítési vagy egyéb igényt az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel szemben nem érvényesíthet.

Az egyéb változásokról az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a felhasználókat (ideértve az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókat is) a honlapján történő közzététellel tájékoztatja legkésőbb a változás hatályba lépését megelőző napon.

##### **6.1.4.2 A módosításra vonatkozó általános szabályok**

A már megkötött földgáz-kereskedelmi szerződés módosítását az E.ON Energiakereskedelmi Kft. és a felhasználó is kezdeményezheti a 6.1.4.3 pont szerint.

Sem az E.ON Energiakereskedelmi Kft., sem a felhasználó szerződésmódosítási ajánlata nem teremt kötelezettséget a másik fél számára a földgáz-kereskedelmi szerződés ajánlat szerinti módosítása tekintetében.

A módosítás nem lehet ellentétes a jelen Üzletszabályzat rendelkezéseivel.

Kivételek a módosítás alól:

- a felhasználó a jelen Üzletszabályzat módosítását nem kezdeményezheti;
- a lakossági földgáz-kereskedelmi szerződés, és a Lakossági Felhasználóra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek módosítására a Lakossági Felhasználó nem tehet szerződésmódosítási ajánlatot;
- az Üzleti Általános Kezelésű Felhasználók, és a Közigazgatási Felhasználók a rájuk irányadó Általános Szerződési Feltételek módosítását nem kezdeményezhetik, a földgáz-kereskedelmi szerződés tekintetében csak az arra vonatkozóan tehetnek szerződésmódosítási ajánlatot.

##### **6.1.4.3 A módosításra vonatkozó eljárási szabályok**

(a) Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által kezdeményezett szerződésmódosítás, a Telefonos Szerződésmódosítás szabályai

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által tett szerződésmódosítási ajánlatra a 6.1.1.5-6.1.1.7 pontok rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

Ezen túlmenően az E.ON Energiakereskedelmi Kft. és az írásbeli földgáz-kereskedelmi szerződéssel rendelkező felhasználó között a 6.1.1.5-6.1.1.7 pontoktól eltérően úgy is létrejöhet a földgáz-

kereskedelmi szerződés módosítás, hogy annak előkészítése során a felek a kapcsolatot az 12.2.1 ponttól eltérően telefonon veszik fel, és a szerződésmódosítás előkészítése, a szerződésmódosítási ajánlat megismertetése, valamint a felhasználó általi ajánlatelfogadás telefonon történik a 6.1.2.4. pontban foglaltak, azaz a Telefonos Szerződéskötés szabályai szerint.

(b) A felhasználó által kezdeményezett szerződésmódosítás

Kizárólag az Egyedi Kezelésű Felhasználók jogosultak a már megkötött földgáz-kereskedelmi szerződés módosítását kezdeményezni. A szerződésmódosításra vonatkozó igényt a felhasználó írásban köteles megküldeni egyedi ügyfélmenedzserének. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. az igény beérkezését követően mérlegeli az Egyedi Kezelésű Felhasználó módosítási javaslatát, és saját mérlegelése alapján tárgyalásokat kezdeményezhet a felhasználóval. A szerződésmódosítás a felek írásbeli megállapodásával jön létre.

Ettől eltérően, bármely felhasználó jogosult a személyében bekövetkező változásra tekintettel a földgáz-kereskedelmi szerződés módosítását kezdeményezni a 6.1.4.4 pont rendelkezései szerint.

6.1.4.4 A módosítás speciális esetei

(a) Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. jogainak és kötelezettségeinek átruházása

A Felhasználó előzetesen, kifejezetten és minden további feltétel nélkül hozzájárul ahhoz, hogy a földgáz-kereskedelmi szerződés teljes időtartama alatt a Kereskedő - Felhasználóhoz intézett egyoldalú írásbeli nyilatkozattal – a földgáz-kereskedelmi szerződést, illetve a szerződésből eredő jogot vagy kötelezettséget bármely Kapcsolt Vállalkozása<sup>1</sup> részére átruházza, feltéve, hogy a Kapcsolt Vállalkozás rendelkezik a Hivatal által kiadott működési engedéllyel.

A Szerződés változatlan tartalommal történő, teljes átruházása esetén az átruházó fél az átruházás hatálya beálltának időpontjától kezdődően mentesül a szerződésben foglalt kötelezettségeinek teljesítése alól.

(b) A felhasználó jogainak és kötelezettségeinek átruházása

A felhasználó a földgáz-kereskedelmi szerződésben meghatározott jogait és kötelezettségeit bármely kapcsolt vállalkozásra vagy harmadik személyre kizárólag az E.ON Energiakereskedelmi Kft. jóváhagyásával, a földgáz-kereskedelmi szerződés módosításával ruházhatja át, amely módosításra a jelen Üzletszabályzat 6.1.4.2 és 6.1.4.3 pontjaiban foglalt rendelkezéseket kell megfelelően alkalmazni.

---

(i) <sup>1</sup> A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 3. § (2) 7. pontjában foglaltak szerinti kapcsolt vállalkozás.

## 7. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSES FELTÉTELEK

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. az általa ellátott egyes felhasználói csoportonként külön-külön Általános Szerződéses Feltételeket dolgozott ki. A valamennyi felhasználói csoport esetében egységesen alkalmazott Általános Szerződéses Feltételeket a jelen fejezet (is) tartalmazza. Mindazonáltal a jelen Üzletszabályzat Általános Szerződéses Feltételekként nem definiált fejezetei is a felek jogviszonyára irányadó szabályokat tartalmazzák, ennél fogva általános szerződéses feltételeknek minősülnek.

### 7.1. A FÖLDGÁZ-KERESKEDELMI SZERZŐDÉSEK ÁLTALÁNOS HATÁLYA

A jelen Üzletszabályzat kifejezett eltérő rendelkezése hiányában a földgáz-kereskedelmi szerződésekben meghatározott szolgáltatás nyújtásának feltétele, hogy a felhasználó:

- a.) szállító- vagy elosztóvezetékre történő csatlakozása és a vásárolt kapacitása biztosított legyen;
- b.) jogosult legyen a földgáz-kereskedelmi szerződéssel ellátni kívánt felhasználási hely(ek) használatára tulajdonosként, bérlőként, vagy egyéb jogcímen; és
- c.) az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által meghatározott egyedi esetekben az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által meghatározott biztosítékkal rendelkezzen, kivéve lakossági fogyasztók esetében.

A fenti feltételeknek a földgáz-kereskedelmi szerződés hatálybalépésétől kezdődően annak teljes időtartama alatt teljesülniük kell. Ha bármely feltétel nem teljesül, a földgáz-kereskedelmi szerződés a feltétel teljesülése megszűnésének napján automatikusan megszűnik.

#### 7.1.1. A felhasználási hely használatára való jogosultság

A felhasználási hely földgáz-ellátásáról a felhasználási hely tulajdonosa rendelkezhet, aki az ezzel kapcsolatos jogait a felhasználási helyet bérlőnek vagy más jogcímen használó harmadik személynek a 7.1.1.1 pont szerint átadhatja.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel megkötött földgáz-kereskedelmi szerződésnek a felhasználóként feltüntetett személy általi aláírását az érintett személy arra vonatkozó nyilatkozatának kell tekinteni, hogy ő az érintett felhasználási hely használatára jogosult személy. Ha az E.ON Energiakereskedelmi Kft. tudomást szerez arról, hogy a felhasználási hely tulajdonosa, vagy a kapacitáslekötési jogát gyakorolni jogosult személye megváltozik, úgy a földgáz-kereskedelmi szerződés megkötését követően is bármikor kérheti a szerződésben megjelölt felhasználót arra, hogy a felhasználási hely használatának, a kapacitáslekötési jog gyakorlásának jogcímét igazolja, ennek érdekében bekérheti a 6.1.1.2 pontban meghatározott dokumentumokat.:

Ha az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nek hitelt érdemlő módon igazolják, hogy a földgáz-kereskedelmi szerződést nem a felhasználási hely használatára jogosult személy kötötte meg, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. rendkívüli felmondással felmondhatja a földgáz-kereskedelmi szerződést. Ha a felhasználó vagy más személy a felmondás ellenére a földgáz vételezést tovább folytatja, erre a jogviszonyra a szerződés nélküli vételezésre vonatkozó, a 3.4.3 pontban meghatározott rendelkezéseket kell alkalmazni mindaddig, míg a felhasználási hely használatára jogosult személy az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel vagy más kereskedővel meg nem köti a felhasználási hely földgázellátására vonatkozó földgáz-kereskedelmi szerződést.

Ha a felhasználási hely használati joga tekintetében jogvita van, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. az adott felhasználási hely ellátásának biztonsága, illetve kárenyhítés érdekében a rendkívüli felmondás helyett dönthet úgy is, hogy a jogvita lezárásáig a felhasználási hely tekintetében általa felhasználóként nyilvántartott személy ellátását ideiglenesen biztosítja. Az ellátás feltételeiről ilyenkor a felek egyedi megállapodást kötnek.

##### 7.1.1.1. Kapacitás lekötési jog átadására vonatkozó speciális szabályok

A felhasználási hely tulajdonosa a felhasználási helyet bérlőnek vagy egyéb jogcímen használónak a kapacitás lekötés jogát átadhatja, amennyiben nincs lejárt számlatartozása az E.ON Energiakereskedelmi Kft. vagy a földgázelosztó felé. Az átadásról írásban nyilatkoznia kell az E.ON Energiakereskedelmi Kft. vagy a GET 71. § (4) bekezdése szerinti nyilvántartást vezető földgázelosztó

felé. Írásbeli nyilatkozat hiányában a felhasználási hely új használójának ellátására földgáz-kereskedelmi szerződés nem köthető, a kapacitás lekötés jogával csak a felhasználási hely tulajdonosa rendelkezhet.

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

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

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

## **7.2. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI**

### **7.2.1. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. jogai és kötelezettségei**

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a felhasználónak a földgázt az átadási-átvételi pontokon a szerződésben foglalt mennyiségben, minőségben és teljesítményen adja át. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. felelős a felhasználási helyen szükséges, szerződésben lekötött teljes mennyiségű földgáz beszerzéséért, azaz az ott felhasznált földgázt a saját nevében köteles megvásárolni.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. – a felek eltérő megállapodása hiányában – felelős az átadás-átvételi pontokig a szerződésszerű földgáz leszállításáért. Megköti és hatályban tartja az ehhez szükséges együttműködési és kapacitás-lekötési szerződéseket.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. mindenkor betartja a működési engedélyének rendelkezéseit, és köteles a szerződés ideje alatt földgáz kereskedelmi tevékenységét fenntartani.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. további kötelezettségeit és felelősségét részletesen az Üzletszabályzat egyéb pontjai és a jogszabályok határozzák meg. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által vállalt és a Hivatal által határozatban megállapított garantált szolgáltatásokat, valamint ezek be nem tartásának jogkövetkezményeit az Üzletszabályzat 7. sz. függeléke tartalmazza.

### **7.2.2. A felhasználó jogai és kötelezettségei**

A felhasználó köteles a földgázt a szerződésben foglalt mennyiségben és minőségben az átadási-átvételi pontokon átvenni, és gondoskodni annak átadási-átvételi pont(ok)ról történő továbbszállításáról.

A felhasználó köteles a szerződésben meghatározott díjakat és járulékait – számla vagy terhelő levél ellenében – a szerződés rendelkezései szerint határidőben megfizetni.

A felhasználó köteles a földgáz-kereskedelmi szerződés időtartama alatt az általa kötött elosztóhálózat-használati szerződését hatályban tartani és rendelkezéseit betartani.

Amennyiben a földgázelosztó arról tájékoztatja az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-t, hogy a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződése megszűnt, és az E.ON Energiakereskedelmi Kft. az elosztóhálózat-használati szerződést nem köti meg a felhasználó javára a felhasználó megbízásából, akkor a földgáz-kereskedelmi szerződés is megszűnik. Amennyiben az elosztóhálózat-használati szerződés megszűnése a felhasználónak felróható, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a földgáz-kereskedelmi szerződés idő előtti megszűnésével kapcsolatos szerződésszegési szankciók alkalmazására jogosult.

A GET 72. § (8) bekezdése alapján a felhasználó a földgáz-kereskedelmi szerződésben a szerződés időtartamára köteles átengedni a felhasználási helyre vonatkozó felhasználói kapacitáslekötési jogát, legfeljebb a vásárolt kapacitás mértékéig az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nek. Amennyiben a felhasználó ezen kapacitáslekötési jogát átadta a földgázkereskedő részére, akkor a felhasználó rendszerhasználati szerződés megkötésére, valamint a betáplálási-kiadási ponton kapacitás lekötésére nem jogosult. Ha a felhasználó földgáz-kereskedelmi szerződése a gázév zárónapján szűnik meg, a felhasználó ettől kezdődően rendelkezhet a kapacitáslekötési jogával, ha a gázév közben szűnik meg, akkor a megszűnés napjától rendelkezhet a lekötött kapacitásával.

A felhasználó az átruházott lekötési jog tárgyát képező kapacitások felett az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel kötött földgáz-kereskedelmi szerződésében foglalt szolgáltatások megszűnéséig nem rendelkezhet, és azokat másodlagos kereskedelembe sem értékesítheti. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. szabadon dönt a kapacitások felhasználásáról, azokat külön díjazás nélkül más kötelezettségeinek teljesítése során is igénybe veheti.

Amennyiben a kapacitásdíjas felhasználó felhagy földgázfelhasználói tevékenységével, akkor köteles az E.ON Energiakereskedelmi Kft. részére a szerződéses időszak végéig a kereskedelmi szerződésben rögzített lekötött kapacitásoknak megfelelő rendszerhasználati díjakat egy összegben megfizetni.

A felhasználó a felhasználási hely teljes földgáz szükségletét az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-től szerzi be a szerződés időtartama alatt. A felhasználó tudomásul veszi, hogy ezen kikötés megszegése esetén az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja. Minden további új felhasználási helyének ellátására vonatkozóan a felhasználó ajánlattételi jogot és lehetőséget biztosít az E.ON Energiakereskedelmi Kft. számára.

A földgázellátási zavar vagy válsághelyzet miatt, illetve földgázszállítási vagy földgázelosztási üzemzavar esetén korlátozás (kivéve lakossági fogyasztó esetén) a Hivatal által jóváhagyott korlátozási sorrendben és mértékben, a szükséges legkisebb felhasználói körben rendelhető el. A korlátozást a felhasználó köteles az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által közvetített vagy a felhasználó számára közvetlenül eljuttatott rendszerirányítói, szállítói vagy elosztói utasításnak megfelelően végrehajtani, ellenkező esetben az elosztó/szállító jogosult és köteles a korlátozás időtartamára a felhasználót a földgázellátásból műszakilag kizárni. A felhasználó korlátozási kategóriáját és az önkorlátozás végrehajtására megadott időtartamot, valamint a korlátozás megtagadása miatti jogkövetkezményeket a földgáz-kereskedelmi szerződés, illetve az Üzletszabályzat 7.6. pontja tartalmazza.

A felhasználó (lakossági fogyasztó kivételével) köteles az E.ON Energiakereskedelmi Kft. rendelkezésére bocsátani a földgáz-kereskedelmi szerződés, illetve az Üzletszabályzat szerinti szerződéses biztosítékot, amennyiben a Kereskedő azt kéri.

A felhasználó köteles a földgáz vételezése során betartani az irányadó Általános Szerződési Feltételek és a Üzletszabályzat, valamint a területileg illetékes földgázelosztó üzletszabályzatának rá vonatkozó rendelkezéseit.

A felhasználó köteles teljesíteni az E.ON Energiakereskedelmi Kft. felé a földgáz-kereskedelmi szerződésben kikötött adatszolgáltatást/igénybejelentést az ott előírt rendszerességgel. A felhasználó köteles értesíteni az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-t mindennemű földgáz-kereskedelmi szerződéssel kapcsolatos változásról 15 napon belül.

Amennyiben a felhasználó az E.ON Energiakereskedelmi Kft. szolgáltatásaival elégedetlen, panaszával az E.ON Energiakereskedelmi Kft. ügyfélszolgálatához vagy a fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó közigazgatási szervhez fordulhat.

### **7.3. AZ E.ON ENERGIAKERESKEDELMI KFT. KAPACITÁS LEKÖTÉSSEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEI ÉS JOGAI, VALAMINT KÖTELEZETTSÉGVÁLLALÁSA AZ ÁTRUHÁZOTT KAPACITÁS VISSZAADÁSÁRA**

Kereskedőváltás esetén a felhasználó vagy a vele szerződést kötő új földgázkereskedő a gázév végéig köteles az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által az ellátása érdekében a rendszerüzemeltetőknél lekötött és a szerződés megszűnését követően ismételten rendelkezésére bocsátott kapacitást lekötöni. Az új földgázkereskedő részben vagy egészben megtagadhatja a szállítói betáplálási, betároláshoz tartozó szállítási kiadási, illetve tárolói kapacitás átvételét és lekötését. A szállítói és elosztói kapacitás esetében a kapacitásdíjat a gázév végéig, tárolási kapacitás esetében a tárolási év végéig időarányosan kell megfizetni.

#### **7.3.1. Nem téli fogyasztási időszaki (szezónális) kapacitástermék lekötése**

Amennyiben a felhasználó eleget tesz a mindenkor hatályos RHD rendeletben foglalt feltételeknek, azaz jelenleg RHD rendelet 5. § szerint:

- a felhasználási helyhez kapcsolódóan elosztási kapacitásdíjat fizet, vagy
- szállítóvezetékéről közvetlenül ellátott felhasználó

továbbá

- a felhasználási hely tekintetében az érintett átadási-átvételi ponton a téli fogyasztási időszakra lekötött éves és negyedéves legnagyobb összkapacitás legfeljebb fele a nem téli fogyasztási időszakra lekötött legnagyobb kapacitásnak, úgy

gázéven belüli nem téli fogyasztási időszaki kapacitásterméket köthet le felhasználási helyére.

Nem téli fogyasztási időszaki kapacitástermék az alábbi átadás-átvételi pontokra vonatkozóan köthető le:

- a. a szállítóvezeték mérési rendszerrel ellátott azon gázátadó állomásának kiadási pontja, illetve az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat (a továbbiakban: ÜKSZ) alapján az ilyen gázátadó állomásoknak a rendszerüzemeltető engedélyesek üzletszabályzatában összevont átadóként megjelölt, kapacitás-lekötés és elszámolás szempontjából összevontan kezelt kiadási pontja és a részleges szigetüzem összevont kiadási pontja, amelyen keresztül a felhasználó igénye alapján a szállított földgáz a csatlakozó földgázrendszerbe kerül,
- b. az elosztóvezetékhez csatlakozó felhasználó földgázellátásához létesített mérési rendszerek kilépő csonkjai.

A fenti feltételeknek megfelelő felhasználó a Hivatal által kiadott igazolás alapján, az igazolásban szereplő átadási-átvételi pontra meghatározott mértékig köthet le kapacitást. A felhasználó erre irányuló megkeresése esetén a felhasználó képviselőjében az E.ON Energiakereskedelmi Kft. kérelmezi az igazolást a Hivataltól minden év július 1-jéig a következő gázévre vonatkozóan. Ennek érdekében a felhasználó legalább az alábbi adatokat kell, hogy megadja az E.ON Energiakereskedelmi Kft. részére:

- felhasználó neve:
- felhasználási hely címe:
- POD azonosító
- tervezett nem téli fogyasztási időszaki kapacitáslekötés maximális mértéke (kWh/h):
- nem téli fogyasztási időszaki kapacitást igénybe vevő fogyasztási berendezés(ek) névleges (össz)teljesítménye (kW):
- a felhasználó nem téli fogyasztási időszaki kapacitáshoz kapcsolódó tevékenységének megnevezése

A Hivatal által kiadott igazolással rendelkező felhasználó jogosult - legfeljebb az abban szereplő kapacitás mértékéig, az ÜKSZ-ben rögzített eljárásrend szerint - a nem téli fogyasztási időszaki kapacitást lekötetni.

### 7.3.2. Gázéven belüli minimum kapacitás lekötés

Kapacitásdíjas szerződés esetén a téli időszakra eső valamely nap esetében az adott napra vonatkozó éves, negyedéves, havi, napi lekötések összegének minimálisan el kell érnie az RHD rendelet 23. § (2a) bekezdés szerinti mennyiséget.

A nem téli fogyasztási időszakra lekötött kapacitás után fizetendő RHD díjakat a mindenkor hatályos RHD rendelet szerinti mértékben, a földgáz kereskedelmi szerződésben rögzített fizetési szabályok szerint köteles a felhasználó az E.ON Energiakereskedelmi Kft. részére megfizetni.

Amennyiben a felhasználó január, február és március hónapok során bármely napon, illetve november, december hónapok során  $-5^{\circ}\text{C}$  alatti átlaghőmérsékletű gáznapon az átadási-átvételi ponton földgázt vételez és a gáznapon mért óracsúcs meghaladja a felhasználó gáznapra vonatkozó téli fogyasztási időszakra lekötött kapacitását, úgy az E.ON Energiakereskedelmi Kft. jogosult a gáznapra vonatkozó lekötött kapacitás felett igénybe vett legnagyobb órai többletkapacitás után - legfeljebb a nem téli fogyasztási időszakra lekötött kapacitás mértékéig - az éves elosztási és szállítói kapacitásdíjat az RHD rendeletben foglaltak szerint érvényesíteni.

Amennyiben a felhasználó a nem téli időszakra lekötött kapacitást jogosulatlanul vette igénybe, úgy a felhasználó köteles megfizetni az RHD rendeletben erre meghatározott díjat és pótdíjat az E.ON Energiakereskedelmi Kft. részére.



A jogosulatlan gázéven belüli nem téli fogyasztási időszak kapacitástermék igénybevételét a földgázelosztó határozza meg és ez alapján kiszámlázza az E.ON Energiakereskedelmi Kft. részére az erre vonatkozó díjat és pótdíjat. A jogosulatlan gázéven belüli nem téli fogyasztási időszak kapacitástermék igénybevétele miatt fizetendő díj és pótdíj végső költségviselője az érintett felhasználó, aki a vonatkozó díjat az E.ON Energiakereskedelmi Kft. részére az E.ON Energiakereskedelmi Kft. számlája alapján köteles megfizetni akkor is, ha a felhasználó a díj kiterhelésének időpontjában már más kereskedővel áll szerződéses kapcsolatban.

#### **7.4. A ÜZLETSZABÁLYZATTÓL, MINT ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELRENDSZERTŐL TÖRTÉNŐ ELTÉRÉS LEHETŐSÉGEI, EGYEDI FELTÉTELEK KIALAKÍTÁSA**

##### **7.4.1. Az Üzletszabályzattól való eltérés általános tilalma**

A jelen Üzletszabályzat törzsszövegében foglaltaktól sem az Általános Szerződési Feltételekben, sem a földgáz-kereskedelem, illetve földgáz-nagykereskedelem keretében megkötött földgáz-kereskedelmi szerződésekben eltérni – a 7.4.3 pontban foglalt kivételtől eltekintve – nem lehet, a felhasználó erre irányuló módosítást nem kezdeményezhet.

##### **7.4.2. Az Általános Szerződési Feltételektől való eltérés tilalma lakossági fogyasztók esetén**

A Lakossági ÁSZF-től lakossági földgáz-kereskedelmi szerződésben eltérni nem lehet.

##### **7.4.3. Eltérés Üzleti Általános Kezelésű Felhasználók, Közigazgatási Felhasználók és Egyedi Kezelésű Felhasználók esetén**

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. az Üzleti Általános Kezelésű Felhasználók földgáz-kereskedelmi szerződésében, a Közigazgatási Felhasználók földgáz-kereskedelmi szerződésében, illetve az Egyedi Kezelésű Felhasználó földgáz-kereskedelmi szerződésében az Üzleti Általános Kezelésű Felhasználókkal, a Közigazgatási Felhasználókkal, illetve az Egyedi Kezelésű Felhasználóval az érintett felhasználóra vonatkozó ÁSZF-től a földgáz-kereskedelmi szerződés megkötése során műszaki, pénzügyi-gazdasági, illetve jogi szempontok szerint indokolt esetben eltérően is megállapodhat.

#### **7.5. AZ ÁRALKALMAZÁSI FELTÉTELEK, ÁRAK MEGHATÁROZÁSA, KÖZZÉTÉTELE, AZ ÁRAK MEGVÁLTOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI ÉS A FELHASZNÁLÓK TÁJÉKOZTATÁSA**

##### **7.5.1. Az árak meghatározása**

Az egyes felhasználók tekintetében alkalmazandó árakat és áralkalmazási feltételeket tartalmazhatja:

- a) Egyedi Kezelésű Felhasználó esetén az Egyedi Kezelésű Felhasználó ÁSZF-je és/vagy az Egyedi Kezelésű Felhasználó Földgáz-kereskedelmi Szerződése, vagy a jelen Üzletszabályzat függeléke,
- b) Lakossági fogyasztó esetén a Lakossági ÁSZF és a Lakossági Földgáz-kereskedelmi Szerződés vagy annak melléklete, vagy a jelen Üzletszabályzat függeléke,
- c) Üzleti Általános Kezelésű Felhasználók esetén az Üzleti Általános Kezelésű Felhasználókra vonatkozó ÁSZF és az Üzleti Általános Kezelésű Felhasználók Földgáz-kereskedelmi Szerződése vagy annak melléklete, vagy a jelen Üzletszabályzat függeléke,
- d) Közigazgatási Felhasználók esetén a Közigazgatási Felhasználók ÁSZF-je és a Közigazgatási Felhasználók Földgáz-kereskedelmi Szerződése vagy annak melléklete, vagy a jelen Üzletszabályzat függeléke.

##### **7.5.2. Az árak egyoldalú megváltoztatásának feltételei, árváltoztatás esetén alkalmazandó eljárás**

###### **7.5.2.1 Az egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználókra vonatkozó szabályok**

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. az árakat és áralkalmazási feltételeket – a felek eltérő megállapodása hiányában – jogosult egyoldalúan, minden naptári negyedévben egy alkalommal, a negyedév első napjától kezdődő hatállyal megváltoztatni. Amennyiben a módosítás tárgyát képező árakat és áralkalmazási feltételeket a jelen Üzletszabályzat függeléke tartalmazza, úgy az E.ON

Energiakereskedelmi Kft. a módosítás tárgyát képező függelékot módosítja, erről a Hivatalt tájékoztatja, a módosított árakat és áralkalmazási feltételeket pedig a Hivatal tájékoztatását követően haladéktalanul hozzáférhetővé teszi a honlapján. Az árakat és áralkalmazási feltételeket tartalmazó függelék alkalmazásához a Hivatal jóváhagyása nem szükséges, feltéve, hogy annak tartalma a Vhr. 4. sz. melléklete szerint nem képezi az Üzletszabályzat kötelező tartalmi elemét. A módosított árak és áralkalmazási feltételek a honlapon hozzáférhetővé tett módosított feltételekben feltüntetett időpontban lépnek hatályba.

Ha az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a felhasználóval szemben alkalmazott árakat egyoldalúan megemeli, köteles erről a felhasználót legalább 45 nappal az árak alkalmazását megelőzően értesíteni. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. az egyoldalú módosításról

- a honlapján történő tájékoztatással, vagy
- a felhasználó által megadott e-mail címre kiküldött tájékoztató levéllel, vagy
- írásban (tájékoztató levél, számlavégi tájékoztató üzenet) formájában értesíti a felhasználókat.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a honlapon történő közzétételen vagy e-mailben kiküldött tájékoztatáson kívül saját belátása szerint dönthet úgy, hogy a felhasználókat egy erre vonatkozó külön tájékoztató levéllel, vagy egyéb írásbeli módon, pl. a számlalevélen elhelyezett tájékoztatással is értesíti a módosításról. A földgáz-kereskedelmi szerződés ettől eltérő rendelkezése hiányában a felhasználó az áremelésről való tudomásszerzéstől számított 15 naptári napon belül írásbeli rendes felmondással legalább 30 napos felmondási idővel felmondhatja a földgáz-kereskedelmi szerződését a jelen Üzletszabályzat 7.11.2.1. pontja szerint, kivéve a 7.12.2 pont szerinti jogszabályváltozási eseményt.

Az Egyedi Kezelésű Felhasználóval szemben alkalmazott árak és áralkalmazási feltételek módosítására csak az Egyedi Kezelésű Felhasználóval írásban megkötött módosító megállapodással kerülhet sor, kivéve az Egyedi Kezelésű Felhasználónak minősülő Átvett Felhasználót, valamint a 7.11.2 pont szerinti jogszabályváltozási eseményt.

#### 7.5.2.2 Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókra vonatkozó szabályok

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókkal szemben alkalmazott árak és áralkalmazási feltételek egyoldalú módosítására akkor jogosult, ha a 7.5.3. pontban foglalt tájékoztatási kötelezettségeit teljesíti.

Az árak és áralkalmazási feltételek egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó hátrányára történő egyoldalú módosítása esetén az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó a földgáz-kereskedelmi szerződését az értesítést követő 15 napon belül, 30 napos felmondási idővel felmondhatja.

#### **7.5.3. Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók tájékoztatására vonatkozó szabályok**

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a jelen Üzletszabályzat, az Általános Szerződési Feltételek vagy ezek bármely mellékletének vagy függelékének (kivéve az árak és áralkalmazási feltételek módosítását) az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókat érintő módosítása esetén a módosítás hatályba lépését megelőzően

- a) a módosítást a honlapján és az ügyfélszolgálatán hozzáférhetővé teszi; és/vagy
- b) az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókat a tervezett módosítás tartalmáról, és a földgáz-kereskedelmi szerződés felmondásának lehetőségéről írásban vagy a felhasználó által megadott e-mail címen e-mailben értesíti.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókkal szemben alkalmazott árak és áralkalmazási feltételek egyoldalú módosítása esetén

- a) a módosítást a honlapján, továbbá az E.ON Energiakereskedelmi Kft., mint földgáz kereskedelmi engedélyes által működtetett ügyfélszolgálati irodáiban közzéteszi; és/vagy
- b) a felhasználó által megadott e-mail címre kiküldött tájékoztatóval, és/vagy
- c) legkésőbb az új árakat tartalmazó számla kibocsátásakor az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókat külön is egyértelműen, személyre szólóan, írásban értesíti.

Mindkét esetben a b.) pont szerinti írásbeli értesítésnek minősül a számlalevélen elhelyezett tájékoztatás a számlákra vonatkozóan a 12.3.2 pontban meghatározott kézbesítési szabályok szerint.

## **7.6. AZ ÜZEMZAVAR, KORLÁTOZÁS ÉS SZÜNETELTETÉS ESETÉN ALKALMAZANDÓ SZABÁLYOK**

### **7.6.1. Az üzemzavarokkal kapcsolatos tájékoztatás**

#### 7.6.1.1 A rendszerüzemeltetők tájékoztatási kötelezettsége

A rendszerüzemeltetők az általuk üzemeltetett rendszeren fellépő üzemzavarral kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségüket az ÜKSZ-ben, és az üzletszabályzatukban meghatározott módon az alábbiak szerint kötelesek teljesíteni:

- a.) a szállítóvezetékéről ellátott felhasználókat érintő üzemzavarról a szállítási rendszerüzemeltető az érintett felhasználót közvetlenül tájékoztatja;
- b.) az elosztóvezetékhez csatlakozó felhasználókat érintő üzemzavarról az üzemzavarral érintett földgázelosztó köteles a felhasználókat közvetlenül tájékoztatni.

Az üzemzavar elhárításra, a korlátozásra és szüneteltetésre vonatkozó korlátozási sorrendet a földgázelosztó Üzletszabályzata tartalmazza. A földgázelosztók üzletszabályzata az ügyfélszolgálati irodáikon megtalálható, amelybe a felhasználó kérése esetén betekinthez. Az üzemzavarral kapcsolatosan az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-t információszolgáltatási kötelezettség terheli a felhasználók felé, melyet a földgázelosztótól kap.

#### 7.6.1.2 A felhasználó és harmadik személyek tájékoztatási kötelezettsége

Az elosztóvezetékhez csatlakozó felhasználó a vele megkötött földgáz-kereskedelmi szerződés alapján teljesített földgázellátással kapcsolatban általa észlelt mindennemű üzemzavarról vagy más rendellenességről köteles az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-t vagy az illetékes földgázelosztót a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül haladéktalanul értesíteni.

A szállítóvezetékéről ellátott felhasználó a vele megkötött földgáz-kereskedelmi szerződés alapján teljesített földgázellátással kapcsolatban általa észlelt mindennemű üzemzavarról vagy más rendellenességről a szállítási rendszerüzemeltetőt köteles tájékoztatni a szállítási rendszerüzemeltető üzletszabályzata szerint.

A felhasználó és minden, felhasználónak nem minősülő harmadik személy jogosult és köteles az elosztóvezetéken vagy valamely felhasználási helyen általa észlelt üzemzavarról (különösen a gázömlésről, gázszivárgásról, robbanásról vagy tüzesetről, stb.) az ilyen célra közzétett telefonszámokon bejelentést tenni.

### **7.6.2. Az üzemzavar elhárítása**

Az üzemzavart a földgáz-jogszabályok, az ÜKSZ, és a vonatkozó üzletszabályzatok alapján az a rendszerüzemeltető köteles elhárítani, amely által üzemeltetett rendszeren az üzemzavar bekövetkezett.

### **7.6.3. A földgáz-ellátás korlátozása**

#### 7.6.3.1 A felhasználók korlátozási besorolása

A földgáz-kereskedelmi szerződés a felhasználó által a szerződés megkötését megelőzően megadott adatok alapján tartalmazza a felhasználónak az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel egyeztetett, és kizárólag az alábbi rendelkezések szerint módosítható korlátozási besorolását.

Ha a korlátozási besorolás alapját képező adatokban változás következik be, ezekről a felhasználó köteles haladéktalanul írásban tájékoztatni az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-t. A felhasználó a korlátozási besorolás megváltoztatását a földgáz-ellátás korlátozására vonatkozó szabályok alapján indokolt írásbeli kérelemmel minden évben legkésőbb az adott év májusának 1. napjáig kérheti az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-től. A korlátozási besorolás módosítására csak az ÜKSZ-ben meghatározott módon a Hivatal jóváhagyásával kerülhet sor.

Ha a földgáz-kereskedelmi szerződés időtartama alatt a felhasználó korlátozási besorolásában a Hivatal határozata alapján változás következik be, erről az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a felhasználót a 12.

pont rendelkezései szerint írásban értesíti, és ezzel egyidejűleg a változást a földgáz-kereskedelmi szerződésen is átvezeti. A korlátozási besorolás változása a Hivatal általi jóváhagyás napján lép hatályba.

Ha bármely év májusának 1. napjáig az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-hez nem érkezik be a felhasználó korlátozási besorolás módosítására irányuló indokolt írásbeli kérelme, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a felhasználó tekintetében a következő gázév vonatkozásában is a megelőző gázév korlátozási besorolását veszi figyelembe.

#### 7.6.3.2 A korlátozás végrehajtása

A földgázellátás korlátozását a szállítási rendszerirányító az erre vonatkozó jogszabályokban meghatározott esetekben az ÜKSZ-ben foglalt eljárásrend szerint az adott gázévre jóváhagyott korlátozási besorolás felhasználásával gáznapot megelőzően, és gáznapon belül is elrendelheti.

A földgáz-ellátás korlátozásáról a szállítási rendszerirányító a szállítási rendszerüzemeltetőt és a földgázelosztót szóban vagy írásban értesíti az ÜKSZ szerint.

A szállítóvezetékéről ellátott korlátozandó felhasználókat (és az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-t) a szállítási rendszerüzemeltető, az elosztóvezetékhez csatlakozó korlátozandó felhasználókat (és az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-t) pedig a földgázelosztó tájékoztatja szóban vagy írásban az ÜKSZ szerint.

A földgáz-ellátás korlátozásáról értesített felhasználók kötelesek az értesítésben meghatározott határidőn belül az értesítésben meghatározott mértékben csökkenteni a földgáz-vételezésüket. Ha a felhasználó ezen kötelezettségének nem tesz eleget, az a rendszerüzemeltető, amelynek rendszeréhez a felhasználó csatlakozik, a felhasználó földgáz-vételezését felfüggesztheti, és a felhasználó korlátlanul felel a kötelezettség-szegésével okozati összefüggésben felmerülő minden kárért, különös tekintettel azokra a károkra, amelyek a nem korlátozott kategóriába tartozó felhasználóknál merülnek fel amiatt, hogy a kizárásra irányuló műszaki intézkedés más műszaki megoldás hiányában rájuk is kiterjed.

A korlátozási szükséglet megszűnését követően a szállítási rendszerirányító a korlátozást az ÜKSZ szerint feloldja.

#### 7.6.4. A földgáz-ellátás szüneteltetése

A szállítási rendszerüzemeltető, illetve a földgázelosztó a szállítóvezeték, illetve az elosztóvezeték karbantartása, átalakítása, felújítása, fejlesztése, cseréje, új felhasználó bekapcsolása esetén, a felhasználó kérésére vagy az üzletszabályzataikban meghatározott egyéb esetekben a szállítóvezeték, illetve az elosztóvezeték rendelkezésre állását szüneteltetheti.

A szállítóvezeték, illetve az elosztóvezeték rendelkezésre állásának szüneteltetéséről a szállítási rendszerüzemeltető, illetve a földgázelosztó az ÜKSZ-ben, és az üzletszabályzataikban foglalt szabályok szerint tájékoztatja a felhasználókat és az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-t.

#### 7.6.5. Az együttműködő földgázrendszer rendelkezésre állásáért való felelősség

A felek eltérő megállapodása hiányában a földgáz-kereskedelmi szerződések E.ON Energiakereskedelmi Kft. általi teljesítésének helye a felhasználási hely átadás-átvételi pontja. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel megkötött földgáz-kereskedelmi szerződés alapján a felhasználó által megvásárolt földgáz átadás-átvételi ponthoz történő eljuttatása a szállítóvezetékéről ellátott felhasználó esetén a szállítási rendszerüzemeltető, az elosztóvezetékhez csatlakozó felhasználók esetén pedig a földgázelosztó kötelezettsége, azzal, hogy az E.ON Energiakereskedelmi Kft.- felel akkor, ha a gázellátás a részére átadott kapacitások feletti rendelkezési joga nem megfelelő gyakorlásának, vagy elmaradásának eredményeképpen nem áll a Felhasználó rendelkezésére.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a vele földgáz-kereskedelmi szerződéses jogviszonyban álló felhasználóval szemben a szállítási rendszerüzemeltető, illetve a földgázelosztó teljesítéséért, az együttműködő földgázrendszer bármely elemének rendelkezésre állásáért nem felel akkor sem, ha a földgáz-kereskedelmi szerződést és az elosztóhálózat-használati szerződést a 3.4.3. pont szerint megbízottként összevontan kezeli. A felhasználó a szállítási rendszerüzemeltető, illetve a földgázelosztó hibás teljesítése esetén kizárólag a szállítási rendszerüzemeltető, illetve a földgázelosztó ellen jogosult fellépni.

### **7.6.6. A felhasználó által kezdeményezett szolgáltatási szünet**

A felhasználó az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nél írásban közvetlenül kérheti a földgázellátás szüneteltetését, illetve a szüneteltetés megszüntetését. A kérelemnek tartalmaznia kell a felhasználási hely adatait, szüneteltetés kezdő/befejező időpontját és szüneteltetési kérelem esetén annak pontos időtartamát.

A felhasználót a szüneteltetés időtartamára az alábbi díjakat köteles megfizetni.

A Felhasználó által kezdeményezett, mérőleszereléssel együtt járó szolgáltatás szüneteltetés esetén a szállítói és tárolói kapacitásdíjak továbbra is fizetendők, a Felhasználó által fizetendő rendszerhasználati díj tehát csak a földgáz elosztási díjelemekkel kerül csökkentésre.

A szolgáltatás szüneteltetése nem mentesíti a felhasználót a kereskedelmi szerződésében vállalt feltételek teljesítésétől.

A szolgáltatásból történő végleges kikapcsolást a gázév közben kérő Felhasználó - kivéve a lakossági fogyasztót - az alapdíjat a gázév végéig, a kapacitásdíjat a teljes szerződéses időszakra köteles megfizetni.

## **7.7. A BIZTOSÍTÉKADÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK, A SZERZŐDŐ PARTNERREL SZEMBEN TÁMASZTOTT KÖVETELMÉNYEK, VÁLASZTHATÓ PÉNZÜGYI GARANCIÁK**

### **7.7.1. A biztosíték-kérés esetei**

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a földgázkereskedelmi jogviszony létrejöttét megelőzően és azt követően a jogviszony hatályának időtartama alatt bármikor jogosult a felhasználók, (kivéve lakossági fogyasztók) kockázatelemzését elvégezni.

Ezen túlmenően, ha az Egyedi Kezelésű Felhasználó pénzügyi helyzetét és fizetési képességét kockázatosnak értékeli, a földgáz-kereskedelmi szerződés aláírását vagy hatálybalépését, illetve a szerződés hatályának időtartama alatt elvégzett kockázatelemzés alapján a földgáz-kereskedelmi szerződés teljesítésének folytatását biztosíték adásához kötheti.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. valamely biztosíték megkövetelésével kapcsolatos döntése a belső kockázatelemzési szabályzatában meghatározott paraméterek szerint saját mérlegelési körébe tartozik, ezért döntését a felhasználó nem vitathatja. Dönteni csak abban a tekintetben jogosult, hogy a kért biztosítékot megadja-e vagy sem. A felhasználó maga is ajánlhat fel biztosítékokat, ezeket az E.ON Energiakereskedelmi Kft. nem köteles elfogadni, de köteles a felhasználóval jóhiszemű tárgyalásokat folytatni a felajánlott biztosítékokról.

Ha Kereskedő biztosítékot kér, akkor a Szerződés hatályba lépésének feltétele, hogy a biztosíték a Kereskedő által az ajánlatban írt időpontra a megkívánt formában a rendelkezésére álljon. A biztosítéknak a földgázkereskedelmi szerződés teljes időtartama alatt és annak bármilyen okból történő megszűnésétől számított 3 hónapig az ajánlatban meghatározott összegben rendelkezésre kell állni, így annak Kereskedő általi lehívása esetén a Felhasználó köteles azt 5 munkanapon belül az eredeti összegre feltölteni, ellenkező esetben a Kereskedő jogosult a földgáz-kereskedelmi szerződést azonnali hatállyal felmondani.

Ha az Egyedi Kezelésű Felhasználó az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által kért biztosíték adását megtagadja, akkor az E.ON Energiakereskedelmi Kft. jogosult a földgáz-kereskedelmi szerződés megkötését megtagadni, továbbá a földgáz-kereskedelmi szerződés hatályának időtartama alatt elvégzett kockázatelemzés alapján jogosult az Egyedi Kezelésű Felhasználó földgáz-kereskedelmi szerződését rendkívüli felmondással azonnali hatállyal felmondani.

### **7.7.2. A biztosítékokra vonatkozó szabályok**

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. különösen, de nem kizárólag a következő biztosítékok nyújtását követelheti a felhasználótól (lakossági fogyasztót kivéve): zálogjog, ingatlan jelzálog, készfizető kezesség, pénzre (forint vagy deviza) vagy állampapírra vonatkozó óvadék, pénzügyi intézmény vagy biztosító által vállalt garancia vagy készfizető kezesség biztosításával, vagy biztosítási szerződés alapján kiállított - készfizető kezességvállalást tartalmazó – kötelezvény, hitelintézeti letét (fedezetigazolás), bankgarancia, anyavállalati garancia, azonnali beszedési megbízás a felhasználó bankszámlájára vonatkozóan, előre fizetés és a földgáz-kereskedelmi szerződésben rögzített egyéb biztosítékok .

Az óvadék összege valamennyi számla, terhelő levél kiegyenlítését követően – amennyiben nem kerül felhasználásra –, visszajár, amely után a Kereskedő kamatot nem fizet. A bankgaranciának a szerződés megszűnését követő további 3 hónapig fenn kell állnia, és a Kereskedő által jóváhagyott, Magyarországon működő banktól fogadható el. Az anyavállalat készfizető kezessége akkor szűnik meg, amikor a Felhasználó a jelen Szerződés szerinti kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tett.

A felhasználó köteles az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által megjelölt határidőn belül minden ahhoz szükséges nyilatkozatot és egyéb jogcselekményt – az E.ON Energiakereskedelmi Kft. és a jogszabályok által megkívánt formában – megtenni, hogy az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által kikötött biztosítékok érvényesen létrejöjjenek (különös tekintettel az ingó és ingatlan jelzálogjogoknak a megfelelő nyilvántartásokba az E.ON Energiakereskedelmi Kft. javára történő bejegyzésére).

A felhasználó köteles gondoskodni az E.ON Energiakereskedelmi Kft. javára lekötött vagyontárgyak és jogok fenntartásáról és megóvásáról. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. jogosult (a helyszínen is) a felhasználó üzleti, kereskedelmi tevékenységének zavarása nélkül ellenőrizni, hogy a szerződés alapjául szolgáló ügylet fedezete és biztosítéka megfelelő-e. A biztosítékok értékében, értékesíthetőségében bekövetkezett változásokról a felhasználó írásban köteles az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-t haladéktalanul tájékoztatni. Ha a biztosítékul lekötött vagyontárgyak értéke és a felhasználó fennálló tartozása közötti arány a szerződés megkötésének időpontjában fennállott arányhoz képest az E.ON Energiakereskedelmi Kft. hátrányára megváltozik, a felhasználó köteles az eredeti arányt – a biztosítékok kiegészítésével, illetve más az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által elfogadott módon – az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által meghatározott időre helyreállítani. Súlyos szerződésszegésnek minősül, ha a felhasználó az E.ON Energiakereskedelmi Kft. kérésére a meglévő biztosítékokat az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által meghatározott módon és az általa megjelölt határidőben nem egészíti ki.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a felhasználó kezdeményezésére jogosult, de nem köteles lemondani azokról a biztosítékokról, amelyek megítélése szerint a továbbiakban nem szükségesek a földgáz-kereskedelmi szerződésből származó követeléseinek biztosításához.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. jogosult beszerezni minden olyan iratot, amelyet szükségesnek vél megvizsgálni a biztosítékok nyújtásával, kezelésével, feldolgozásával és érvényesítésével kapcsolatban. Ugyanakkor jogosult kezdeményezni az ezzel kapcsolatos szükséges hatósági, illetve bírósági eljárást, valamint közreműködőt igénybe venni a biztosíték megőrzéséhez és érvényesítéséhez. A biztosítékok létesítésével, rögzítésével, kezelésével és érvényesítésével kapcsolatos minden felmerülő költség – ellenkező megállapodás hiányában – a felhasználót terheli.

A felhasználónak a fedezet felajánlása során írásban nyilatkoznia kell arról, hogy az általa felajánlott biztosíték más ügylet kapcsán már terhelésre került-e, és ha igen, akkor milyen mértékben. Továbbá nyilatkoznia kell a felajánlott biztosíték per-, és igénymentességéről. A felajánlott biztosíték elfogadásáról az E.ON Energiakereskedelmi Kft. jogosult dönteni, azzal, hogy jogszabályi tilalomba ütköző biztosítékot nem lehet felajánlani és ílyet az E.ON Energiakereskedelmi Kft. nem fogad el. A biztosíték egyéb szabályai a felhasználóval megkötésre kerülő külön biztosítéki szerződésben kerülnek szabályozásra.

A biztosítéki szerződések, illetve az azokhoz kapcsolódó nyilatkozatok és egyéb dokumentumok a földgáz-kereskedelmi szerződés elválaszthatatlan részét képezik.

### **7.7.3. A biztosíték megszűnésének következményei**

Abban az esetben, ha a felhasználó által nyújtott biztosíték a földgáz-kereskedelmi szerződés hatálya alatt, vagy a 7.7.1. és 7.7.2. pontban meghatározott, földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésétől számított 3 hónapon belül megszűnik, vagy értéke jelentősen csökken, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. jogosult a felhasználótól új biztosíték nyújtását kérni, vagy kérni a meglévő biztosíték kiegészítését. Ha a felhasználó az E.ON Energiakereskedelmi Kft. kérésének kézhezvételétől számított 8 napon belül nem tesz eleget, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a felhasználó a földgáz-kereskedelmi szerződését rendkívüli felmondással felmondhatja, és a szerződésszegés jogkövetkezményeit alkalmazhatja.

## 7.8. MENNYISÉGI, ELSZÁMOLÁSI ÉS FIZETÉSI ELŐÍRÁSOK

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

Az átadott-átvett földgáz mennyiségének mérése és annak dokumentálása a mindenkor hatályos mérésügyi jogszabályok szerinti mérésre alkalmas, használati etalonnal ellenőrzött mennyiségmérő eszközökkel és kromatográfokkal történik a mindenkor érvényes ÜKSZ rendelkezéseinek megfelelően. Jelen kötelezettség a területileg illetékes földgázelosztót terheli. A megkötött szerződéstől függően az átadott-átvett földgáz mennyiségét az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a földgázelosztóval naponta egyeztetheti. Az egyeztetés során a felek rögzítik a felhasználói igénybejelentésben foglalt és ténylegesen átadott mennyiségek különbségét. Amennyiben a mennyiségi eltérés a földgázelosztó tevékenységére (nyomás, üzemi rendellenességek) vezethető vissza, a felhasználó nem érvényesítheti az át nem adott mennyiségekkel összefüggő jogait az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel szemben. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. felel, ha a mennyiségi hiba a részére átadott kapacitások feletti rendelkezési joga nem megfelelő gyakorlásának, vagy elmaradásának eredménye.

Az átadással kapcsolatos mennyiségi adatok tekintetében a felek elfogadják a földgázelosztó napi mérlegében az átadási-átvételi pontra megadott, az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel egyeztetett mért vagy ha mért adat nem áll rendelkezésre allokált adatokat (mennyiségről m<sup>3</sup>-ben, hőmennyiségről MJ-ban vagy kWh-ban).

Az energiaszámla mérési feltételeinek hiányában a földgázelosztó számított vagy átalány jellegű fogyasztást állapíthat meg. Minden mérést, leolvasást és ellenőrzést a földgázelosztó végez el, és az adatokat közvetlenül juttatja el az E.ON Energiakereskedelmi Kft. részére. Amennyiben a földgázelosztó az elszámoláshoz szükséges mérési adatokat nem juttatja el az E.ON Energiakereskedelmi Kft. részére, és az E.ON Energiakereskedelmi Kft. emiatt nem tudna eleget tenni a felhasználó felé számlakiállításra vállalt szerződési kötelezettségének, úgy az E.ON Energiakereskedelmi Kft. jogosult előre fizetendő részszámlát kiállítani a felhasználó részére. Az előre fizetendő részszámla legfeljebb a földgáz-kereskedelmi szerződésben megállapított Éves Szerződött Mennyiség egy havi átlagának felel meg. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. azt követően, hogy a földgázelosztó a szükséges mérési adatokat rendelkezésére bocsátotta, a tényleges fogyasztás alapján elszámoló számlát állít ki. A hibás méréssel összefüggésben kiállított számlát a felhasználó a téves vagy elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult kiegyenlíteni.

Az elszámolás során alkalmazott részletes számítási eljárást és paramétereket jelen Üzletszabályzat **6. sz. melléklete** tartalmazza.

#### 7.8.1.1 Hibás mérés esetén követendő eljárás

Ha a felhasználónál felszerelt fogyasztásmérő berendezés a fogyasztást nem, vagy hibásan méri (a továbbiakban együtt: hibás mérés), vagy a fogyasztásmérő berendezés hitelesítési ideje lejárt, annak adatai elszámolás alapjául nem szolgálhatnak.

Amennyiben a felek bármelyike tudomást szerez az elszámolási mérés meghibásodásáról, akkor azt haladéktalanul telefonon és írásban (levélben, vagy faxon, vagy e-mail-ban) kell jelezze a másik félnek és a földgázelosztónak.

Amennyiben a mérők meghibásodtak, a fogyasztási adatokat a földgázelosztó Üzletszabályzatában leírtaknak megfelelően kell megállapítani.

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

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. és a felhasználó közötti elszámolások alapja Átadási-átvételi pontonként:

- a felhasználó részére a szerződésben rögzített földgáz teljesítmények;
- a felhasználó földgáz felhasználási igénybejelentése, megadott éves szerződött mennyiség;
- a rendszeres időközönként felvett, és közösen jóváhagyott Átadás-átvételi Jegyzőkönyvek;
- földgázelosztó által leolvasott, vagy annak elmaradása esetén becsült felhasználás;
- havinál ritkábban leolvasott felhasználási hely esetén a felhasználás profilgörbe, vagy lineáris eloszlású algoritmus szerint egy hónapra vetített mennyisége.

A mérési és az elszámolási adatok biztosításának rendjét az ÜKSZ és a szállítói, illetve a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

A mennyiségi elszámolások alapvető időegysége a gáznap. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. jogosult rész- és elszámoló számla kibocsátására is.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a szolgáltatás díját elszámolási időszakra állapítja meg. Nem profil elszámolású felhasználó esetén az elszámolás időszaka – eltérő megállapodás hiányában – egy hónap. Profil elszámolású felhasználók fogyasztásmérő berendezését a földgázelosztó – az elosztóhálózat-használati szerződésben foglaltakkal összhangban – általában évente egyszer olvassa le, az elszámolási időszak ennek megfelelően egy év. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. vállalja, hogy az általa nyújtott folyamatos szolgáltatás teljesítésének dátumát a kibocsátott számlákon feltünteti.

Mérőleolvasás: elosztói leolvasás ütemezése alapján.

Az elszámolási időszakban szolgáltatott földgáz mennyiségét – a fogyasztásmérő berendezés nélkül történő földgáz vételezés kivételével – a fogyasztásmérő berendezés leolvasásával a földgázelosztó állapítja meg. A földgázelosztó a számlázás alapjául szolgáló adatokat eljuttatja az E.ON Energiakereskedelmi Kft. részére.

Amennyiben egy a földgázelosztó által becsült elszámolást követően a földgázelosztó valós, leolvasott mérőállást ad át az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nek, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. javítja a becslés alapú számlát és a különbözetet elszámolja a felhasználóval.

Amennyiben a kereskedelmi elszámolásokhoz szükségesek a 7.8.2. c) pontban foglaltak, a felek az elszámolási alapadatokat havi Átadási-átvételi jegyzőkönyvben rögzítik közösen egyeztetett adattartalom és folyamat szerint. A felhasználó, ha nem személyesen jár el, írásban hatalmazza meg a mérő leolvasási jegyzőkönyv aláírására jogosult személyeket. A meghatalmazás vagy szervezeti képviselői képviseleti jogának igazolását egy példányát előzetesen meg kell küldeni az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nek.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. helyett a földgázelosztó jár el a mérő leolvasásnál és jegyzőkönyvezésnél.

Amennyiben a fogyasztásmérő berendezés leolvasása nem valósul meg, úgy az elszámolási időszak elszámoló számlája, becslés alapján is kiállításra kerülhet. A sikertelen leolvasás miatt az E.ON Energiakereskedelmi Kft. jogosult részszámlát kibocsátani a leolvasás tervezett időpontjára vonatkozóan.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a földgázelosztótól kapott fogyasztási adatok alapján az elszámolási időszakra vonatkozóan elszámoló számlát állít ki a felhasználóval kötött szerződésben foglaltak szerint. Amennyiben a felhasználó az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által kiállított számlát az elszámolási időszak utolsó napjától számított 15 naptári napon belül nem kapja meg, köteles erről az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-t – a kijelölt kapcsolattartón keresztül – értesíteni.

Amennyiben a megkötött szerződés így rendelkezik, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a számlát a számla kibocsátásának napján faxon is megküldi a felhasználó részére, és ez a nap számít a számla kézhezvételének.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a gázértékesítés és a közvetített szolgáltatások számláit egész forintra, egyéb deviza esetén két tizedes jegyre kerekített összegre állítja ki. Kerekítéskor minden esetben a kerekítendő számjegyet követő számsor elhagyásra kerül, amennyiben a következő számjegy értéke 0 és 4 közötti, amennyiben a kerekítendő számjegy utáni számjegy értéke 5 és 9 közé esik, egy egység hozzáadódik a kerekítendő számjegyhez.

Profil elszámolású felhasználók esetén az éves leolvasási, elszámolási rendtől eltérően rendkívüli elszámolásra kerülhet sor:

- szerződés megszűnésekor (pl. kereskedőváltáskor, a felhasználó elköltözése, illetve felhasználási hely megszűnése esetén).
- szerződésmódosításkor abban az esetben, ha a vásárolt kapacitás meghaladja a profilozási határt.



### 7.8.3. Az Éves szerződött mennyiség módosítása

A felhasználó egy elszámolási időszakon belül egyszer kezdeményezheti az Éves szerződött mennyiség módosítását. Az Éves szerződött mennyiség módosítására vonatkozó igényt minden hónap 1. napjára van lehetőség igényelni, amit az előző hónap 14. napját követő 1. munkanapig kell megküldeni az E.ON Energiakereskedelmi Kft. részére. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. csak az irreális Éves szerződött mennyiségeket utasítja el, az elutasítást minden esetben indokolnia kell. A módosítási igény elfogadásáról vagy elutasításáról az E.ON Energiakereskedelmi Kft. az elosztói engedélyessel való egyeztetés után visszajelzést ad a felhasználónak.

A későbbi elszámolási időszakokra vonatkozó Éves szerződött mennyiség meghatározásához az elosztói engedélyes által biztosított leolvasott fogyasztási adatokat az E.ON Energiakereskedelmi Kft. felhasználhatja, azok alapján az Éves szerződött mennyiséget módosíthatja.

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

A felhasználó a szerződésben rögzített fizetési határidőig történő fizetéssel, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. nevében kiküldött bizonylatok (számlák, terhelő levelek) alapján egyenlíti ki a földgáz szolgáltatással kapcsolatban felmerülő díjakat.

Kereskedő az alábbi számlákat állítja ki a földgáz-kereskedelmi szerződés alapján:

- Havi számla

Az elszámolási időszak a távmért mérőberendezések esetében a tárgyhónap első naptári napjának 06:00 órájától a következő hónap első naptári napjának 06:00 órájáig terjedő időszak.

Az elszámolási időszak távméréssel nem rendelkező felhasználási helyek esetén a földgázelosztó által meghatározott elszámolási időszakot jelenti.

Az elszámoló számla alapja a földgázelosztótól kapott hőmennyiség, ennek hiányában a havonta meghatározott gázdíj, valamint az elszámolási időszakra vonatkozó ÜKSZ szerinti napi allokációból kapott gázmennyiség és a napi fűtőérték/égéshő szorzata. Az elszámoló számlán a fizetendő összeg – részszámlázás esetében – a fizetett részszámla összegével csökken.

Amennyiben az adott hónapban elszámolási adat nem érkezik tárgyhót követő hónap 15. napjáig, abban az esetben az elszámolási időszak a következő leolvasásig meghosszabbításra kerül. Ebben az esetben a tárgyhavi időszakra a Kereskedő jogosult a havi szerződött mennyiségek vagy ennek hiányában a Szerződött Földgáz Mennyiség egy hónapra eső része alapján számlát kiállítani. A havi elszámoló számlában kerülnek kiszámlázásra a fentiekben túlmenően a tárgyhóra vonatkozó rendszerhasználati díj forgalmi díjelemei, valamint az adott hónapban esetlegesen felmerült pótdíjak, és alapdíjas ügyfelek esetén az alapdíj összege.

A földgázelosztótól utólag kapott elszámolás alapján a Felek kötelesek a szerződéses időszakokra egymással elszámolni az elszámolásban szereplő, de az elszámolással korábban nem érintett mennyiségek és/vagy kapacitástúllépési pótdíjak tekintetében is, akár a jelen Szerződés megszűnését követően is.

- Végelszámoló számla

A Szerződés megszűnését követően a földgázelosztói adatszolgáltatást követő 15 munkanapon belül a Kereskedő végelszámoló számlát állít ki a Felhasználó részére. Ez a számla tartalmazza a szerződéses időszakban felmerült és a havi elszámoló számlákban ki nem számlázott tételeket és az esetlegesen felmerülő pótdíjakat.

#### 7.8.4.1 Kifogás a számla ellen

A felhasználó a számla ellen az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nél kifogást emelhet elévülési időn belül, de lehetőség szerint a számla esedékességét megelőző munkanapig. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére halasztó hatálya nincs, kivéve, ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző év azonos időszakában elszámolt mennyiség 150%-át meghaladja. A kifogásnak tartalmaznia kell a

kifogásolt számla számát, a kifogásolt adatot, összeget és a kifogás megalapozottságát adó magyarázatot.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. vagy megbízottja köteles a kifogást megvizsgálni, és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb a kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban értesíteni.

Amennyiben a kifogás megalapozott volt, akkor a felhasználónak járó összeget jóváírja vagy visszafizeti az érdemi válaszával egyidejűleg.

Ha a téves vagy elmaradt elszámolás miatt az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-t díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a felhasználó fizetési könnyítés iránti kérelemmel élhet az E.ON Energiakereskedelmi Kft. felé. Ha a felhasználó fizetési könnyítés iránti kérelmét az E.ON Energiakereskedelmi Kft. méltányolja, legfeljebb a téves vagy elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül egyenlő részletekben való megfizetéshez járulhat hozzá. A felek ilyen esetben írásos megállapodást kötnek. Ezen fizetési határidőkön túli teljesítés, valamint ha a felhasználó vagy fizető a további számláiban feltüntetett díjat esedékességkor nem egyenlíti ki, késedelmes fizetésnek minősül.

Ha az E.ON Energiakereskedelmi Kft. vagy a felhasználó a megállapodás szerinti fizetési kötelezettségét határidőben nem teljesíti, köteles a földgáz-kereskedelmi szerződésben vagy a Ptk-ban meghatározott mértékű kamatokat, valamint az igazolt költségeket a másik félnek megtéríteni.

## **7.9. A SZERZŐDÉSSZEGÉSRE ÉS SZABÁLYTALAN VÉTELEZÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK ÉS ELJÁRÁSREND**

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

A földgáz-kereskedelmi szerződés megszegésére vonatkozó szerződésszegési esetek felsorolását részletesen az adott felhasználói csoportra vonatkozó Általános Szerződéses Feltételek tartalmazzák.

A szabálytalan vételezés eseteit a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

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

A földgáz-kereskedelmi szerződés megszegésére vonatkozó szerződésszegési esetekben alkalmazott szankciókat részletesen az adott felhasználói csoportra vonatkozó Általános Szerződéses Feltételek tartalmazzák.

A szabálytalan vételezési esetekben alkalmazott szankciókat a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza, ezek érvényesítésére a felhasználóval szemben a földgázelosztó közvetlenül jogosult abban az esetben is, ha az elosztóhálózat-használati szerződést az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a földgáz-kereskedelmi szerződéssel összevontan kezeli.

### **7.9.3. A felhasználó földgáz-ellátásának felfüggesztése és a földgázellátás helyreállítása**

#### **7.9.3.1. A felhasználó földgáz-ellátásának felfüggesztése (kikapcsolása)**

- (a) Felfüggesztés (kikapcsolás) az E.ON Energiakereskedelmi Kft. kezdeményezése alapján

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a felhasználó földgáz-ellátásának felfüggesztését (vagyis a felhasználási hely földgáz-ellátásának kikapcsolását) a felhasználó vele szemben fennálló valamennyi tartozásának rendezéséig írásban kérheti a rendszerüzemeltetőtől.

A rendszerüzemeltető az E.ON Energiakereskedelmi Kft. írásbeli kérelme alapján a felhasználási hely földgáz-ellátását annak vizsgálata nélkül köteles felfüggeszteni (kikapcsolni), hogy az E.ON Energiakereskedelmi Kft. az érintett felhasználóval fennálló földgáz-kereskedelmi szerződése és az alkalmazandó Általános Szerződés Feltételek alapján a földgáz-ellátás felfüggesztésére (kikapcsolásra) jogosult-e vagy sem.

Ha a felfüggesztés (kikapcsolás) nem felel meg a felhasználóval hatályban lévő földgáz-kereskedelmi szerződésnek és/vagy a rá vonatkozó ÁSZF rendelkezéseinek, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a felhasználó jogellenes felfüggesztéssel (kikapcsolással) okozati összefüggésben bekövetkezett igazolt kárát köteles megtéríteni.

A rendszerüzemeltető a földgáz-ellátás felfüggesztése (kikapcsolása) előtt a rá vonatkozó Szabályzatok, és az üzletszabályzatának rendelkezései szerint, illetve lakossági felhasználó esetében futárposta vagy tértivevényes küldemény útján értesíti a felhasználót.

A felhasználó földgáz-ellátásának felfüggesztése (kikapcsolása) nem mentesíti a felhasználót az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel hatályban lévő földgáz-kereskedelmi szerződésében vállalt minimális földgázmennyiség átvételének nem teljesítéséből fakadó jogkövetkezmények alól.

Lakossági fogyasztó esetében, amennyiben a díjtartozás nem vagy nem kizárólag számlatartozásból ered, a Kereskedő a kikapcsolást a nem számlatartozásból eredő fizetési kötelezettség vonatkozásában akkor kezdeményezheti, ha annak polgári peres vagy fizetési meghagyásos eljárás útján történő érvényesítését igazolható módon megindította.

- (b) Felfüggesztés (kikapcsolás) az E.ON Energiakereskedelmi Kft. kezdeményezése nélkül

Az illetékes földgázelosztó az üzletszabályzatában és általános szerződési feltételeiben meghatározott esetekben a földgáz elosztási szolgáltatását felfüggesztheti.

Földgáz rendszerhasználati díjra vonatkozó tartozás esetén akkor, ha a felhasználó ezen díjakat a 3.4.3. pont szerint közvetlenül fizeti meg a rendszerüzemeltetőknek, a rendszerüzemeltető az E.ON Energiakereskedelmi Kft. kérelme nélkül is felfüggesztheti (kikapcsolhatja) a felhasználási hely földgáz-ellátását. Ebben az esetben a rendszerüzemeltető köteles az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-t a felfüggesztés (kikapcsolás) megtörténtéről előzetesen, a felhasználó értesítésével egyidejűleg írásban tájékoztatni.

Ha a felhasználó földgáz-ellátásának felfüggesztésére (kikapcsolására) a rendszerüzemeltető kezdeményezésére kerül sor, ez nem mentesíti a felhasználót az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel hatályban lévő földgáz-kereskedelmi szerződésében vállalt minimális földgázmennyiség átvételének nem teljesítéséből fakadó jogkövetkezmények alól.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a földgáz-kereskedelmi szerződést a felfüggesztésre (kikapcsolásra) alapot adó körülményekre tekintettel rendkívüli felmondással felmondhatja.

- (c) A felfüggesztés (kikapcsolás) hatása a felhasználónak kibocsátott számlákra

A földgáz-ellátás felfüggesztésének (a kikapcsolás) napján – kivéve lakossági fogyasztó esetén – esedékessé válnak a felhasználónak a felfüggesztés (kikapcsolás) napjáig kibocsátott számlákban meghatározott fizetési kötelezettségei.

- (d) A felfüggesztésre (kikapcsolásra) vonatkozó részletes szabályok

A felhasználók földgázellátásból történő kikapcsolására vonatkozó részletes szabályokat az adott felhasználóra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák.

#### 7.9.3.2. A földgázellátás helyreállítása

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által kezdeményezett felfüggesztés (kikapcsolás) esetén az érintett felhasználási hely földgáz-ellátását a rendszerüzemeltető csak az E.ON Energiakereskedelmi Kft. kifejezett erre irányuló írásbeli kérése alapján állíthatja helyre.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. akkor köteles a földgáz-ellátás helyreállítását kérni az érintett rendszerüzemeltetőtől, ha

- a.) a felhasználó hitelt érdemlően írásban igazolja, hogy az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel szemben fennálló valamennyi fizetési kötelezettségét teljesítette;
- b.) a felhasználó hitelt érdemlően írásban igazolja, hogy a földgáz-ellátás felfüggesztésének (kikapcsolásának) és helyreállításának rendszerüzemeltető mindenkori díjjegyzéke szerinti költségeit – ideértve az esetleg szükségessé váló nyomáspróba vagy egyéb munkák elvégzéséről kiállított (előleg)számlát is – megfizette.

#### 7.9.4 A szerződéses állapot helyreállítása

Amennyiben a szerződésszegés miatt az E.ON Energiakereskedelmi Kft. nem mondta fel a felhasználóval kötött szerződést, akkor a visszakapcsolás érdekében a felhasználó köteles az E.ON

Energiakereskedelmi Kft.-t a szerződésszegés, felfüggesztés, kizárás okának megszüntetéséről írásban értesíteni. A felhasználó értesítésének kézhezvételét, a felmerült költségek megtérítését követően az E.ON Energiakereskedelmi Kft. megbízásából a területileg illetékes földgázelosztó – 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 esedékes ellenértékét megfizette, egyéb esedékes fizetési kötelezettségét (alapdíj, teljesítménydíj, gázdíj, hátralék, felszólítási díj, késedelmi kamat, pótdíj, kötbér, stb.) teljesítette,
- a gázszolgáltatás megszüntetésének és helyreállításának költségeit a felhasználó megfizette, és
- nem állnak fenn a GET 16. §-ában felsorolt esetek,
- a műszaki-biztonsági ellenőrzés (a kikapcsolástól számított 6 hónapon belül tömörségi, 6 hónapon túl szilárdsági és tömörségi nyomáspróba) sikeres elvégzése.

Amennyiben az E.ON Energiakereskedelmi Kft. jogszerűen felmondta a vele kötött földgáz kereskedelmi/ellátási szerződést, akkor nem köteles a korábbi szerződéses partnerével újra szerződést kötni.

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

Késedelmes fizetésnek minősül, ha a felhasználó a részére küldött számlán feltüntetett díjat a szerződésben meghatározott fizetési határidőig nem egyenlíti ki.

Amennyiben a felhasználó a számla összegét az azon feltüntetett határnapig (esedékességig) nem fizeti meg, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. –a felhasználó kockázati kategóriájához tartozó, kockázati besorolás hiányában pedig a szerződésben meghatározott mértékű kamatot annak hiánya esetén pedig Ptk. szerinti mértékű – késedelmi kamatot számít fel az esedékességet követő naptól kezdődően a hátralék teljes összegének megfizetéséig.

A felhasználó alaptalan számlakifogása esetén is – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatot köteles fizetni. A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja az esedékességet követő nap. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a felhasználó késedelmét kimenti. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. jogosult a felhasználó késedelmes fizetéséből adódó egyéb igazolt költségek (pl. felszólítás, postaköltség stb.) felszámítására is.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. Üzletszabályzatának **3. sz. függeléke** tartalmazza a felhasználók késedelmes fizetéséből eredő, a társaság igényérvényesítéssel kapcsolatban felmerülő költségeinek részletezését. A késedelmes teljesítés esetén az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a felhasználó befizetéséből először a díjtartozást számolja el, majd a késedelmi kamatot, és végül a költségeket.

Amennyiben a felhasználónak az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel szemben határidőn túli kötelezettsége keletkezik, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. jogosult bármely, felhasználóval kötött egyéb szerződésből keletkező fizetési kötelezettségébe a felhasználó lejárt tartozását beszámítani, és erről a felhasználót egyidejűleg tájékoztatni.

#### **7.9.6. Fizetési hátralékok behajtása**

Amennyiben a felhasználó határidőre nem fizeti meg az általa igénybe vett szolgáltatások ellenértékéért felszámított díjakat, az E.ON Energiakereskedelmi Kft., a késedelmi kamat felszámítása mellett, hátralékkezelési eljárás alá vonja a tartozást.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. jogosult a felhasználót, vagy a szerződés szerinti eltérő fizető felet telefonon megkeresni a hátralék rendezése érdekében. Ehhez a nyilvános telefonkönyvek adatait, illetve a szerződés megkötésekor rendelkezésre bocsátott telefonszámokat, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. és a felhasználó/eltérő fizető közötti bármilyen kapcsolatfelvétel során a felhasználó/eltérő fizető hozzájárulásával az E.ON Energiakereskedelmi Kft. tudomására jutott telefonszámokat veszi igénybe.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. írásbeli fizetési/kikapcsolási felszólításban tájékoztatja a felhasználót vagy az eltérő fizető felet, hogy ha nem rendezi a tartozást, a szolgáltatás felfüggesztése iránt intézkedhet.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft., követeléskezelés céljából jogosult a felhasználó/felhasználási hely, ill. az eltérő fizető adatait harmadik fél részére a felhasználó/eltérő fizető előzetes tájékoztatása nélkül átadni.

A felhasználó fizetési kötelezettsége szerződésben megállapított időtartamon túl történő elmulasztása esetére az E.ON Energiakereskedelmi Kft. az alábbiak szerint szerződésmegszakítás és az ellátás felfüggesztés (kikapcsolás) lehetőségével élhet.

A tartozással kapcsolatos adatokat az E.ON Energiakereskedelmi Kft. jogosult a tartozás behajtása érdekében ezzel foglalkozó, adatvédelmi lajstromszámmal rendelkező külső szervezetnek jogi vagy jogi úton kívüli eljárásra átadni vagy engedményezett követelésként harmadik félre átruházni.

A hatályos jogszabályok figyelembe vételével az E.ON Energiakereskedelmi Kft. felszámolási eljárást is kezdeményezhet a felhasználókkal (adósokkal) szemben.

Ezen pontban meghatározott eljárásokkal összefüggésben felmerült költségeit az E.ON Energiakereskedelmi Kft. jogosult külön eljárási díjként az adósnak felszámolni.

A hátralékkezelés során a felhasználó fizetési könnyítés iránti kérelmet nyújthat be az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-hez. A fizeteskönnyítési kérelem benyújtásának a folyamatban levő jogi eljárásokra, vagy a kikapcsolásra halasztó hatálya nincs. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. szabad belátása szerint dönt a felhasználó kérelme tárgyában, részlet- vagy halasztott fizetési megállapodás kötése az E.ON Energiakereskedelmi Kft. részére nem kötelező. A kérelem elbírálásánál a tartozás mértéke, az ügyfél pénzügyi mutatói, pozitív/negatív információk, a felhasználó fizetési fegyelme és a számlák lejáratainak ideje a mérlegelési szempont. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a felhasználó kérelme alapján a kérelmet elutasíthatja, annak helyt adhat, vagy a fizeteskönnyítési megállapodás megkötésének feltételül szabhatja a tartozás bizonyos, általa meghatározott részének egyösszegű, azonnali megfizetését. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. fizetési könnyítési megállapodás megkötését kamatfizetési kötelezettséghez kötheti. A kamat mértéke magasabb lehet az Üzletszabályzatban általános jelleggel meghatározott a Ptk. szerinti mértékű vagy a kereskedelmi szerződésben meghatározott késedelmi kamat mértékénél. Amennyiben az E.ON Energiakereskedelmi Kft. hozzájárul a fizetési könnyítéshez, úgy a feltételekről a felhasználóval írásban megállapodást köt. A fizeteskönnyítési megállapodás azon a napon jön létre, amikor azt mindkét fél szabályszerűen aláírta és a felhasználó által aláírt példány az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-hez visszaérkezik.

Lakossági fogyasztók földgázellátásból történő kikapcsolás esetére a fentiekől eltérően az alábbi szabályokat kell alkalmazni.

#### **7.9.7 LAKOSSÁGI FOGYASZTÓK FÖLDGÁZELLÁTÁSBÓL TÖRTÉNŐ KIKAPCSOLÁSA**

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a lakossági fogyasztók földgázellátásból történő kikapcsolását fizetési késedelem esetén kizárólag az alábbi feltételek együttes fennállása esetén jogosult kezdeményezni az érintett elosztói engedélyesnél, ha:

- a lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett,
- a lakossági fogyasztó által a fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetén az egyeztetés az E.ON Energiakereskedelmi Kft.- vel nem vezetett eredményre,
- az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a lakossági fogyasztót legalább kétszer, írásban értesítette, és az első értesítésben a lakossági fogyasztó figyelmét felhívta a szociálisan rászoruló fogyasztókat a GET és a Vhr. alapján megillető kedvezményekre, valamint előrefizetős mérő felszerelésének a lehetőségére, továbbá naptári évenként egyszer megküldi részére a GET Vhr. 9. sz. mellékletében meghatározott adatlapot. Ezt követően - kivéve, ha a védendő fogyasztó szociálisan rászorulóként való nyilvántartásba vételének jogszabályi feltételei az utolsó tájékoztatás óta változtak - a tájékoztatási kötelezettségét az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a naptári éven belül a védendő fogyasztói nyilvántartásba történő felvétel lehetőségére vonatkozó emlékeztető megküldésével is teljesítheti.

A kikapcsolási kezdeményezést az E.ON Energiakereskedelmi Kft. legkorábban a fizetési kötelezettség határidejének lejártát követő 63. napon teheti meg az illetékes elosztói engedélyes felé. Kikapcsolási kezdeményezésnek tekintendő az E.ON Energiakereskedelmi Kft. azon értesítése az elosztó felé, amely azt tartalmazza, hogy a lakossági fogyasztó nem rendezte a tartozását és a kikapcsolás végrehajtható. Ezen értesítést megelőzően az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a korábbi, a 60 napos tartozást megelőző előzetes elosztói megkeresése nem tekintendő kikapcsolási kezdeményezésnek, még akkor sem, ha a megkeresésben a felhasználó tartozása kerül rögzítésre, és feltételes kikapcsolási kérelem a fizetési határidő felhasználói túllépése esetére, és amely nyomán az elosztó felhívja a fogyasztót a teljesítésre, ill. megjelöli feltételesen a fizetési határidő túllépése esetére a kikapcsolás tervezett napjait.

A lakossági fogyasztó első értesítése postai vagy – a lakossági fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén – elektronikus úton, a kikapcsolás lehetőségére és az azzal járó szolgáltatás-szüneteltetésre vonatkozó második értesítése tértivevényes levélben vagy a lakossági fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik. A lakossági fogyasztó részéről az első értesítés elektronikus úton való közléséhez történő hozzájárulásnak kell tekinteni azt, ha a lakossági fogyasztó az e-mail címét az online ügyfélszolgálaton keresztül regisztrálta.

A lakossági fogyasztó első értesítése a felhasználó részére kiküldésre kerülő számlalevélen, és az ahhoz kapcsolódó tájékoztatóval is történhet.

Ha a GET 29. § (3) bekezdés a) pontja szerinti késedelemmel érintett fizetési kötelezettség nem vagy nem kizárólag számlatartozásból ered, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a lakossági fogyasztó földgáz-ellátásból történő kikapcsolását a nem számlatartozásból eredő fizetési kötelezettség vonatkozásában akkor kezdeményezheti, ha annak polgári peres vagy fizetési meghagyásos eljárás útján történő érvényesítését igazolható módon megindította. Számlatartozásnak tekintendő az földgázdíj késedelmes fizetésének jogkövetkezményeként alkalmazott kamat, és költség is.

A felszólítást az E.ON Energiakereskedelmi Kft. úgy küldi ki, hogy a felhasználónak maradjon ideje fizetési kötelezettségének teljesítésével a kikapcsolást megelőzni, vagy a kikapcsolással esetlegesen nála jelentkező károkat lehetőség szerint megelőzni.

Amennyiben az elosztói engedélyes a kikapcsolást az E.ON Energiakereskedelmi Kft. értesítésének kézhezvételétől számított 30 napon belül nem tudja végrehajtani, köteles erről az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-t értesíteni. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a kikapcsolás megghiúsulásáról szóló értesítést követően az elosztói engedélyes egyidejű tájékoztatása mellett az szerződést felmondhatja.

A lakossági fogyasztó kikapcsolására nem kerülhet sor:

- munkaszüneti napon, ünnepnapon,
- munkaszüneti napot vagy ünnepnapot közvetlenül megelőző munkanapon,
- külön jogszabályban meghatározott pihenőnapon.
- pénteken, szombaton, ill. vasárnap sem.

A földgáz-értékesítési szerződés szerinti szolgáltatások szüneteltetésének időtartama legfeljebb 30 nap. Amennyiben a lakossági fogyasztó számlatartozását ezen időszak alatt nem egyenlíti ki, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a 30. nappal a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja. A szüneteltetésről szóló értesítésben az azonnali hatályú felmondásra és annak határideje a lakossági fogyasztó figyelmét az E.ON Energiakereskedelmi Kft. köteles felhívni. A felmondást az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a kikapcsolási értesítőben is közölheti feltételesen, úgy, hogy annak hatályba lépését a visszakapcsolási kérelem, ill. a tartozás teljesítése 30. napig történő elmaradásához kötheti.

Ha a felhasználó valamennyi lejárt tartozását, az azt terhelő késedelmi kamatot, a behajtással kapcsolatos költségeket és a fogyasztói szolgálati díjakat a kikapcsolás megtörténte előtt megfizeti úgy, hogy legkésőbb az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által küldött kikapcsolási értesítőben meghatározott kikapcsolási időtartam első napját megelőző utolsó munkanapon 15 óráig az ezt igazoló bizonylatot a kikapcsolási értesítőben szereplő fax számra vagy elektronikus email címre megküldi, a kikapcsolásra nem kerül sor. Akkor sem kerül sor a kikapcsolásra, ha a felhasználó a befizetést igazoló bizonylatot az ügyfélszolgálaton bemutatja a kikapcsolási értesítőben meghatározott kikapcsolási időtartam első napját megelőző utolsó munkanapon 15 óráig.

**7.10. A FELHASZNÁLÓI PANASZOK ÜGYINTÉZÉSÉNEK ÉS A PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJE**

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. – annak érdekében, hogy a földgáz-ellátással kapcsolatos fogyasztói megkeresések, reklamációk, panaszok egységes eljárással, határidőben kivizsgálásra kerüljenek és a reklamáció, panasz okai megszűnjenek – a felhasználói beadványok kezelése és a panaszbejelentések esetén követendő eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozza.

**7.10.1. Felhasználói beadványok, megkeresések**

- a) Felhasználói beadvány: olyan kérelem, megkeresés, amely a felhasználó E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel fennálló, földgáz-kereskedelemmel vagy földgázelosztással összefüggő jogviszonyával, annak létrehozásával, tartalmával, megszüntetésével összefüggő egyéni, a felhasználót érintő igény elintézésére irányul. Benyújtása történhet személyesen az Ügyfélszolgálaton vagy telefonos vagy írásbeli (levél, fax, e-mail, stb.) úton.
- b) Reklamáció: olyan felhasználói beadvány, amely egyéni (vélt vagy valós) jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.
- c) Panasz: felhasználói panasznak azt az írásos felhasználói beadványt kell tekinteni, amikor a felhasználó az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-hez intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást.

**7.10.2. Eljárási szabályok****7.10.2.1 A megkeresések, panaszok előterjesztése, iktatása, nyilvántartása**

A felhasználó az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel megkötött földgáz-kereskedelmi szerződéssel kapcsolatos megkeresést, illetve beadványt az ügyfélszolgálaton személyesen, az ügyfélszolgálat telefonszámára beérkező telefonhívással vagy írásban írásbeli panaszbeadvány benyújtásával, telefax megküldésével vagy e-mail útján terjeszthet elő. A megkeresés, illetve panasz akkor tekinthető előterjesztettnek, ha a felhasználó legalább a következő adatokat megadja:

- a.) a felhasználó neve, elérhetősége, az érintett felhasználási hely;
- b.) azonosító adatok (üzleti partner-szám, szerződéses folyószámla-szám, szerződésszám);
- c.) a megkeresés, illetve panasz tárgyának rövid leírása, a rendelkezésre álló dokumentumok; és
- d.) a kért intézkedés megjelölése.

A telefonhívás útján előterjesztett megkeresést, illetve panaszt a telefonhívás napját követő első munkanapon, az írásbeli megkeresést, illetve panaszbeadványt pedig azon a napon kell az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nél előterjesztettnek tekinteni, amely nap az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által a megkeresések, illetve panaszok iktatása céljára vezetett nyilvántartásában a beérkezés napjaként szerepel.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a telefonon előterjesztett megkereséseket, illetve panaszokat és az írásbeli megkereséseket, illetve panaszbeadványokat, illetve az azokkal kapcsolatos ügyintézésre vonatkozó dokumentációt külön nyilvántartásban iktatja, és gondoskodik azok elévülési határidő végéig, visszakereshetően történő megőrzéséről, illetve időálló adathordozón történő archiválásáról.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a beadvány nélküli, telefonon történő ügyintézés esetén egyedi ügyszámmal biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát, melyről a felhasználót tájékoztatja.

A telefonon beérkező szóbeli reklamációt, illetve az ügyfélszolgálat és a felhasználó közötti telefonos kommunikáció hangfelvételét az E.ON Energiakereskedelmi Kft. rögzíti, és a hangfelvételt az elévülési idő végéig megőrzi. Hangfelvétel rögzítéséről a felhasználó a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatást kap. A hangfelvételt a felhasználó – jogosultságának megfelelő igazolása esetén - ilyen irányú kérése esetén az E.ON Energiakereskedelmi Kft. rendelkezésre bocsátja.

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 E.ON Energiakereskedelmi Kft. mellőzheti.

#### 7.10.2.2 A megkereséssel, panasszal kapcsolatos hatásköri kérdések

Ha a megkeresés, illetve panasz más engedélyest is érint, vagy ha a felhasználó olyan megkeresést, illetve panaszt terjeszt elő, amely nem tartozik az E.ON Energiakereskedelmi Kft. hatáskörébe, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. és az érintett engedélyesek kötelesek egymás között 8 napon belül a szükséges egyeztetéseket lefolytatni, az egyeztetések végrehajtását dokumentálni, a dokumentációt iktatni és archiválni, és a felhasználót az egyeztetés eredményéről írásban értesíteni.

Ha a beadvány a földgáz-értékesítéssel és a hálózati szolgáltatással egyaránt összefügg, és ennek következtében több engedélyest is érint, az engedélyesek kötelesek egymás között a beadvány beérkezésétől számított 15 napon belül az intézkedési hatáskörök tisztázásához, és a megfelelő intézkedés megtételéhez szükséges egyeztetéseket lefolytatni.

Az előző bekezdésekben foglaltak csak akkor alkalmazhatók, ha az E.ON Energiakereskedelmi Kft. és a földgázelosztó egymástól független ügyfélszolgálati szervezeti egységet működtet, vagy független szervezetet bíz meg az ügyfélszolgálati tevékenység végzésére.

#### 7.10.2.3 A megkeresés, illetve panasz érdemi kivizsgálása és megválaszolása

A megkereséseket, illetve panaszokat az E.ON Energiakereskedelmi Kft. jogszabály eltérő rendelkezése hiányában 15 naptári napon belül érdemben kivizsgálja, és ugyanezen határidőn belül írásban választ ad a felhasználónak. A 15 naptári napos határidő az előterjesztés napját követő első munkanapon kezdődik, de nem számít bele az E.ON Energiakereskedelmi Kft. és más engedélyesek közötti egyeztetés időtartama.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a megkeresés, illetve panasz előterjesztésével indult ügy rendezését a felhasználó által kért intézkedés végrehajtásával vagy a felhasználóval történő közvetlen kapcsolatfelvétel útján kísérel meg.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a megkeresést, illetve panaszt a felhasználó bármely rendelkezésére álló elérhetőségén megválaszolhatja a 12. pontban foglalt szabályok szerint azzal, hogy csak a felhasználó kifejezett erre irányuló kérése esetén köteles a választ Ajánlott Küldeményként továbbítani. A megkeresés, illetve panasz megválaszolásának megtörténte tekintetében a továbbítás módjától függően a 12.6. pont rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

Amennyiben a felhasználó a fent megjelölt határidőn belül a panaszbejelentésre nem kap választ, illetve a kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, úgy a Hivataltól, illetve a Fogyasztóvédelmi Hatóságtól kérheti panaszának kivizsgálását

#### 7.10.2.4 A felhasználói panasszal kapcsolatos viták rendezése

A felhasználó köteles panaszával – a hatósági eljárást megelőzően – igazolható módon az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-hez fordulni.

A felhasználó a panasz elbírálása érdekében a 3.1.5. pont szerint hatáskörrel rendelkező hatósághoz illetve lakossági felhasználó estén a területileg illetékes békéltető testülethez fordulhat akkor, ha

- a.) az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a 15 naptári napos határidőn belül a panaszra nem ad érdemi választ; vagy
- b.) a felhasználó ésszerű megítélése szerint az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által adott válasz nem elfogadható; vagy
- c.) a felhasználó ésszerű megítélése szerint az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a panaszt nem kezelte érdemben.

Ha a felhasználó az E.ON Energiakereskedelmi Kft. választ nem fogadja el, vagy az E.ON Energiakereskedelmi Kft. nem adott érdemi választ, a felhasználó a Fogyasztóvédelmi Hatósághoz vagy a Hivatalhoz benyújtott kérelmének tartalmaznia kell:

- a) a kérelmező elérhetőségét (cím, ha rendelkezésre áll, a telefonos elérhetőség és elektronikus levélcím),
- b) az érintett felhasználási hely címét,



- c) a beadvány tárgyának rövid leírását a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen az engedélyesnek a felhasználói megkeresésére adott válaszlevelét, az engedélyeshez benyújtott panasz átvételének igazolására szolgáló igazolást, vagy telefonos megkeresés esetén az egyedi ügyszámot, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot,
- d) a kért intézkedés megjelölését,
- e) a kérelmező aláírását.

## **7.11. A FÖLDGÁZ-KERESKEDELMI SZERZŐDÉSEK MEGSZŪNÉSE, A SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁNAK ESETEI**

### **7.11.1. A földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének esetei**

A földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnik:

- a.) a felhasználó és az E.ON Energiakereskedelmi Kft. közös megegyezésével az erről szóló megállapodásban meghatározott időpontban;
- b.) határozott időre megkötött szerződés esetén a jelen Üzletszabályzat 6.1.3.1, illetve 8.3. pontjaiban foglalt rendelkezések szerint;
- c.) a 7.11.2. pont szerinti rendes vagy rendkívüli felmondással;
- d.) automatikus megszűnéssel a földgáz-kereskedelmi működési engedély hatályának megszűnése vagy a Hivatal általi felfüggesztése esetén;
- e.) felhasználó-változás esetén a 7.11.4 pontban foglalt szabályok szerint;
- f.) a természetes személy felhasználó halála, és jogi személy felhasználó jogutód nélküli megszűnése esetén;
- g.) a jelen Üzletszabályzatban megállapított más esetekben; vagy
- h.) jogszabályban vagy az érintett felek megállapodásában meghatározott más módon.

### **7.11.2. A rendes és rendkívüli felmondás közlése**

Kereskedő vagy felhasználó a földgáz adásvételi szerződés felmondására irányuló nyilatkozatukat a másik féllel legkorábban a megszüntetés tervezett időpontját 12 hónappal megelőzően közölhetik. Amennyiben bármely fél ennél korábbi időpontban közli a másik féllel a felmondását, úgy az egyik fél jogosult a felmondást elutasítani és a másik felet a felmondás megfelelő időben történő megismétlésre felszólítani.

#### **7.11.2.1 Felmondás a felhasználó által**

A felhasználó a vele megkötött földgáz-kereskedelmi szerződést kizárólag írásban mondhatja fel a rá vonatkozó ÁSZF-ben és a földgáz-kereskedelmi szerződésben meghatározott felmondási okok fennállása esetén. A felhasználó felmondásról szóló nyilatkozatát az E.ON Energiakereskedelmi Kft. elsősorban a 9002 Győr, Pf. 205. sz. postafiók címen fogadja. A felmondást a Tudomásszerzés Vélelmezett Napján kell kézbesítettnek tekinteni a 12.6. pont szerint. A felmondásról szóló jognyilatkozatnak tartalmaznia kell:

- a.) a felhasználó személyi azonosító adatait vagy cégadatait;
- b.) a felhasználási helyet egyértelműen azonosító szerződéses adatot, pl. a mérési pont egyedi azonosító számát, számlán szereplő szerződés számát;
- d.) a felhasználó azon egyértelmű nyilatkozatát, hogy a felhasználási helyre vonatkozó földgáz-kereskedelmi szerződését fel kívánja mondani;
- e.) a felhasználó (cégszerű) aláírását.

A szerződés vagy jelen Üzletszabályzat eltérő rendelkezése hiányában a felhasználó általi felmondás az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nek történt kézbesítés napján lép hatályba, és a felmondási idő is ezen a napon kezdődik.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. jogosult a földgáz-kereskedelmi szerződés felmondásakor tartozásvizsgálatot tartani. Ha a felhasználónak a tartozásvizsgálat időpontjában lejárt tartozása van az

E.ON Energiakereskedelmi Kft. felé, vagy felmondás a jelen pontban meghatározott tartalmi és formai követelményeknek nem felel meg, úgy a felmondás nem hatályosul, és a felek közti jogviszony változatlanul fennmarad, mindaddig, amíg a felmondás feltételeit (ideértve a lejárt tartozás megfizetését és a tartalmi és formai követelmények teljesítését) a felhasználó nem teljesíti, és erről az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-t megfelelő módon nem értesíti.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a felmondás elutasításáról, valamint a tartozás összegéről és a tartozás rendezésének módjáról, mint a felmondás hatályosulásához szükséges feltételekről a felhasználót írásban tájékoztatja.

A kereskedőváltás szabályainak hatálya alá tartozó felmondás esetén a jelen Üzletszabályzat 8. pontjának rendelkezéseit kell alkalmazni.

Ha a földgáz-kereskedelmi szerződés felmondására nem kereskedőváltás miatt kerül sor, a felhasználó a felmondással egyidejűleg az elosztóhálózat-használati szerződését is köteles megszüntetni. Ha az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését megbízottként kezeli, akkor annak megszüntetése iránt ilyen esetben automatikusan intézkedik.

#### 7.11.2.2 Felmondás az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a földgáz-kereskedelmi szerződést rendes felmondással indokolás nélkül a földgáz-kereskedelmi szerződésben meghatározott határidővel vagy rendkívüli felmondással az érintett felhasználóra vonatkozó ÁSZF-ben és a földgáz-kereskedelmi szerződésben meghatározott felmondási okok fennállása esetén mondhatja fel úgy, hogy az írásba foglalt jognyilatkozatot Ajánlott Küldeményként történő postai kézbesítéssel megküldi a felhasználónak. A felmondást a Tudomásszerzés Vélelmezett Napján kell kézbesítettnek tekinteni a 12.6. pont szerint.

A jelen Üzletszabályzat eltérő rendelkezése hiányában az E.ON Energiakereskedelmi Kft. általi felmondás a Tudomásszerzés Vélelmezett Napján lép hatályba és a felmondási határidő is ezen a napon kezdődik.

#### 7.11.2.3 A felmondás visszavonása

Mindkét fél jogosult az általa közölt felmondás visszavonására legkésőbb a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének napját 22 naptári nappal megelőzően. A visszavonó nyilatkozatot a 7.11.2.1 pont a.) – c.) és e.) alpontja szerinti tartalmi elemekkel kell a másik félnek megküldeni.

Ha a felhasználó a felmondás visszavonását követően meg kívánja szüntetni az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel megkötött földgáz-kereskedelmi szerződést, új felmondást kell közölnie a 7.11.2.1 pont rendelkezései szerint.

A felmondás visszavonása nem hatályosul – azaz a földgáz-kereskedelmi szerződés a felmondás szerinti időpontban megszűnik – ha a földgázelosztó a rendszerhasználati szerződések módosítását már elvégezte. Ez esetben azonban az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-t a felmondás hatályosulása miatt felelősség nem terheli.

#### 7.11.2.4 A rendes felmondás jogának a felhasználó általi önkéntes korlátozása

A felhasználó (az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó kivételével) a határozatlan időre szóló földgáz-kereskedelmi szerződésben, vagy a szerződés megkötését követően a földgáz-kereskedelmi szerződés közös megegyezéssel történő módosításával kötelezettséget vállalhat arra, hogy a szerződés indokolás nélküli felmondásának a jogát a földgáz-kereskedelmi szerződésben meghatározott időtartam végéig/Fordulónapig nem gyakorolja.

#### 7.11.2.5 A földgáz kereskedelmi szerződés azonnali hatályú felmondásának módja

Azonnali hatályú felmondás esetén a földgáz kereskedelmi szerződés a Tudomásszerzés Vélelmezett Napján (12.6. pont szerint) szűnik meg. Az azonnali hatályú felmondást írásba kell foglalni, és igazolható módon átadni vagy megküldeni a másik fél részére. Az azonnali hatályú felmondási okokat az ÁSZF-ek, illetve a szerződések tartalmazzák.

### **7.11.3. Határozott időre szóló és éves fordulónapos határozatlan időre szóló földgáz-kereskedelmi szerződések határozott idő lejártá, illetve fordulónap előtti megszüntetésére vonatkozó speciális rendelkezések**

#### **7.11.3.1. Megszüntetés közös megegyezéssel**

Ha a felhasználó a határozott időre szóló, vagy az éves fordulónapos határozatlan időre szóló földgáz-kereskedelmi szerződést a határozott időtartam lejártá, illetve az éves fordulónap előtt felmondási ok nélkül meg kívánja szüntetni, írásban kezdeményezheti a szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetését az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nél. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a közös megegyezéssel történő megszüntetéshez abban az esetben járul hozzá, ha a felhasználó valamennyi (lejárt és nem lejárt) tartozását az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által meghatározott időpontig megfizeti. Ezen túlmenően, ha az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a közös megegyezéssel történő megszüntetéshez hozzájárul, a földgáz-kereskedelmi szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetését jogosult további – a földgáz-kereskedelmi szerződésben illetve a felhasználóra vonatkozó Általános Szerződési Feltételekben meghatározott – feltételhez, így különösen szerződés megszüntetési díj megfizetéséhez kötni. Szerződés megszüntetési díj kiköthető különösen akkor, ha a felhasználó a vételezéssel a felhasználási helyen felhagy (vagyis a földgáz-kereskedelmi szerződés szerinti mennyiséget nem veszi át) és/vagy az elosztóhálózat-hálózati és/vagy a csatlakozási szerződését megszünteti.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a földgáz-kereskedelmi szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetésének kezdeményezését nem köteles elfogadni. Ha a felhasználó vagy a szerződés megszüntetési díj fizetését megtagadja, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetését elutasítja.

A határozott időtartamra szóló, illetve az éves fordulónapos határozatlan időre szóló földgáz-kereskedelmi szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetését és ennek feltételeire vonatkozó megállapodást a felek a földgáz-kereskedelmi szerződés megkötésére vonatkozó szabályok szerint írásba foglalják.

#### **7.11.3.2. Megszűnés vagy megszüntetés a felhasználó vagy a Kereskedő magatartására tekintettel**

A Felhasználóval kötött földgáz kereskedelmi szerződés részletesen tartalmazza azokat a szerződésszegési eseteket, amelyeknek jogkövetkezménye lehet a határozott időre szóló vagy az éves fordulónapos határozatlan időre szóló földgáz-kereskedelmi szerződés határozott idő lejártá, illetve fordulónap előtti megszüntetése a nem szerződésszegő fél általi azonnali hatályú felmondás révén.

### **7.11.4. A felhasználó személyében bekövetkező változás**

Ha a felhasználási hely használatára jogosult személyében bármely jogcímen változás következik be, az adott felhasználási helyre vonatkozó földgáz-kereskedelmi szerződés felhasználójaként az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által nyilvántartott felhasználó (az eredeti felhasználó) köteles az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-t a változás bekövetkeztétől számított 15 napon belül írásban tájékoztatni a változásról és – lehetőség szerint – a felhasználási helyre vonatkozó használati jog új jogosultjának személyéről és elérhetőségi adatairól (az új felhasználó), egyúttal a földgáz-kereskedelmi szerződés megszüntetésére vonatkozó bejelentést tenni (szerződéstípustól függően felmondással vagy közös megegyezés kezdeményezésével) a lentiek szerint. A földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnéséig az eredeti felhasználó a felhasználási helyen történő vételezés ellenértékét köteles megfizetni és a szerződésszegésért helytállással tartozik.

Ha az eredeti felhasználó határozatlan idejű 30 napra felmondható szerződéssel rendelkezik, a változás bejelentésével egyidejűleg köteles rendes felmondással felmondani a földgáz-kereskedelmi szerződést, amely a rendes felmondásra vonatkozó szabályok szerint megszűnik, és az új felhasználó az érintett felhasználási hely földgáz ellátását új földgáz-kereskedelmi szerződés megkötésével biztosíthatja, erre vonatkozóan az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-től ajánlatot kérhet. Az eredeti felhasználó földgáz-kereskedelmi szerződésének megszűnésétől az új felhasználó földgáz-kereskedelmi szerződésének megkötéséig vételezett földgáz ellenértéke és az eredeti felhasználó tekintetében – a Felek ellenkező megállapodása hiányában – a szerződés nélküli vételezésnek a jelen Üzletszabályzat 3.4.3. pontja szerinti szabályai az irányadók.

Ha az eredeti felhasználó határozott időre szóló vagy éves fordulónapos határozatlan időre szóló földgáz-kereskedelmi szerződéssel rendelkezik, amelyet a felhasználó változásra tekintettel a határozott idő lejártá illetve Fordulónap előtt kíván megszüntetni, akkor köteles a változás bejelentésével egyidejűleg írásban kezdeményezni a szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetését az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nél a 7.11.3. pont szerint. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a közös megegyezéssel történő megszüntetéshez a 7.11.3. pont és a felhasználóra irányadó Általános Szerződési Feltételekben rögzített feltételekkel (pl.: szerződés megszüntetési díj fizetése) járul hozzá. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a szerződés megszüntetési díj megfizetésétől eltekinthet, vagy annak összegét mérsékelheti abban az esetben, ha az új felhasználó vállalja, hogy az eredeti felhasználó földgáz-kereskedelmi szerződésének megszűnését követő naptól kezdődő hatállyal a földgáz-kereskedelmi szerződését az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel köti meg.

Ha az eredeti felhasználó a változás bejelentésére vonatkozó kötelezettségét nem, vagy késedelmesen teljesíti, az érintett felhasználási helyre vonatkozó földgáz-kereskedelmi szerződés megszüntetéséig köteles az érintett felhasználási helyre vonatkozó földgáz-kereskedelmi szerződésből származó fizetési és egyéb kötelezettségeit teljesíteni akkor is, ha a felhasználási helyet nem ő használja.

#### 7.11.4.1 A felhasználó személyének ellenőrzésre vonatkozó szabályok

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. köteles a felhasználó személyében bekövetkező változás vagy a felhasználási hely használatára való jogosultság más okból történő megszűnése esetén a földgázelosztót a változásról és az elosztóhálózat-használati szerződés megszűnéséről értesíteni, amennyiben azt korábban a földgáz-kereskedő összevontan kezelte.

A felhasználó személyében bekövetkező változásról szóló bejelentés kézhezvétele esetén a földgázelosztó köteles a csatlakozóvezeték és fogyasztásmérő berendezés állapotának helyszíni ellenőrzésére és az ellenőrzés eredményének – ideértve a mérőállást is – jegyzőkönyvben történő rögzítésére. Az ellenőrzéssel, annak körülményeivel, illetve eredményével kapcsolatos véleményeltérését, állásfoglalását a felhasználó jogosult a jegyzőkönyvben feltüntetni. A jegyzőkönyv felek által aláírt egy példányát a földgázelosztó köteles a felhasználónak átadni, másik példányát megőrizni, és esetleges hatósági ellenőrzés vagy felhasználói panasz esetén az eljáró hatóságnak bemutatni.

Ha a felhasználó a személyében bekövetkező változásról, vagy a felhasználási hely használatára való jogosultsága más okból történő megszűnéséről szóló bejelentést

- a) az E.ON Energiakereskedelmi Kft. felé elmulasztja, vagy késedelmesen teljesíti, vagy
- b) a földgázelosztó helyszíni ellenőrzését megakadályozza,

a felhasználási hely tekintetében mindaddig a felhasználó felel az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel szemben a földgáz-kereskedelmi szerződésben foglaltak alapján fennálló fizetési kötelezettségek teljesítéséért, valamint a szerződésszegő vételezés jogkövetkezményeiért, amíg a földgázelosztó a felhasználási hely ellenőrzését a felhasználó bevonásával nem végezte el.

#### 7.11.5. A természetes személy felhasználó halála

A felhasználó jogutódja illetve a felhasználási helyen vele együtt élő személy a felhasználó halálának időpontját követő 6 hónapon belül köteles a halál tényét az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nek a halotti anyakönyvi kivonat fénymásolatának beadásával bejelenteni. A földgáz-kereskedelmi szerződés a halál időpontjára visszaható hatállyal megszűnik. Ha a fenti bejelentés nem történik meg 6 hónapon belül, azonban az E.ON Energiakereskedelmi Kft. egyéb helyről tudomást szerez a felhasználó haláláról, akkor kezdeményezheti a felhasználási hely kikapcsolását.

A halál időpontját követően vételezett földgáz tekintetében a jelen Üzletszabályzat 3.4.3 pontja szerinti rendelkezések alkalmazandók, kivéve, ha a fenti bejelentésig eltelt időben (de legfeljebb 6 hónapon át) az elfogyasztott földgáz ellenértékét az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nek megfizették, úgy az elhunyt és az E.ON Energiakereskedelmi Kft. között fennállt szerződés szabályai szerint kell eljáráni. Ebben az esetben is az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a felhasználási helyet – a földgázkereskedelmi szerződésben foglaltak szerint – kikapcsolathatja, a nemteljesítéssel kapcsolatban az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által alkalmazott szankciók szempontjából nem lehet a felhasználó halálára hivatkozni.

### **7.11.6. Jogi személy felhasználó jogutód nélküli megszűnése**

A jogi személy felhasználó az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-t köteles írásban tájékoztatni arról, ha felszámolás, végelszámolás folytán vagy más módon jogutód nélküli megszüntetése várható, vagy bármely más esemény a jogutód nélküli megszüntetéshez vezető eljárás megindításával fenyeget. A felhasználó ezen tájékoztatási kötelezettségét a fentiekre vonatkozó információ tudomására jutásától számított 3 napon belül köteles teljesíteni.

A fentiek szerinti tájékoztatást követően az E.ON Energiakereskedelmi Kft. biztosítékot kérhet a felhasználótól a 7.7. pont rendelkezései szerint, vagy rendkívüli felmondással élhet a jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerint.

Abban az esetben, ha jogi személy felhasználót a cégbíróság a cégjegyzékből törli, azaz a felhasználó jogutód nélkül megszűnik, akkor a földgáz-kereskedelmi szerződés is megszűnik.

### **7.11.7. Elszámolás a szerződés megszűnése esetén**

Amennyiben a felek közötti földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnik, a felhasználó és az E.ON Energiakereskedelmi Kft. kötelesek egymással az alábbi szabályok szerint teljes körűen elszámolni, és a még meg nem fizetett tartozásokat megfizetni.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül bocsátja ki a végszámlát. A már teljesített földgáz-szolgáltatás ellenértékét, valamint a szolgáltatással, vagy annak megszüntetésével kapcsolatban felmerült egyéb díjakat (pótdíjat, kötbért, stb.), költségeket a felhasználó az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által a végszámlában előírt határidőig köteles kiegyenlíteni. A földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésekor keletkező visszautalandó összeget az E.ON Energiakereskedelmi Kft. köteles a végszámla kiállítását követő 8 napon belül visszafizetni a felhasználónak vagy a számla fizetőjének.

A földgáz-kereskedelmi szerződésből származó követelések elszámolásának és az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által kiállítandó végszámlának alapja a rendszerüzemeltető által megadott mérőállás.

Ettől eltérően, elfogadott kereskedőváltás esetében a záró mérőállás meghatározására a felhasználó, az E.ON Energiakereskedelmi Kft., mint korábbi és az új földgázkereskedő megállapodása az irányadó.

Ha a felek 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 gondoskodik a fogyasztásmérő berendezés leolvasásáról. A rendszerüzemeltető a nem távlelviható fogyasztásmérő berendezés esetében a záró mérőállást a leolvasás alapján arányosítással határozza meg.

### **7.11.8. A földgáz-kereskedelmi szerződések megszűnésére vonatkozó részletes szabályok**

A földgáz-kereskedelmi szerződések megszűnésére vonatkozó további részletes szabályokat a felhasználóra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák.

## **7.12. A SZERZŐDÉSEKRE KIHATÓ VÁLTOZÁSOK**

### **7.12.1. Vis Maior**

#### **7.12.1.1 A Vis Maior fogalma**

Vis Maiornak minősül az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által megkötött földgáz-kereskedelmi szerződésekben meghatározott kötelezettségek tekintetében a kötelezett fél működési körén kívüli olyan előreláthatatlan esemény, amely ésszerűen nem elhárítható vagy kikerülhető, és amely a szerződés teljesítését az érintett szerződő fél számára ideiglenesen vagy véglegesen lehetetlenné teszi (különösen, de nem kizárólagosan: földrengés, árvíz, háború, természeti katasztrófa, a hazai együttműködő földgáz-rendszer üzemzavara vagy annak veszélye, sztrájk) feltéve, hogy ez a felhasználó földgáz-ellátására jelentősen kihat.

A felek gazdasági körülményeinek hátrányos változása nem minősülhet Vis Maiornak.

A felhasználó és az E.ON Energiakereskedelmi Kft. közötti földgáz-kereskedelmi szerződés szempontjából Vis Maior-nak minősül

- a.) a szállítási rendszerirányító által elrendelt korlátozás;
- b.) a földgáz-ellátás szüneteltetése;
- c.) minden más olyan, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. magatartásának nem betudható esemény, amely az E.ON Energiakereskedelmi Kft. földgáz-kereskedelmi tevékenységének folytatását lehetetlenné teszi.

#### 7.12.1.2 Értesítési kötelezettségek Vis Maior esetén

A Vis Maiorra hivatkozó fél köteles a másik felet az aktuális Vis Maiorról a lehető legrövidebb időn belül írásban, vagy hirdetmény útján értesíteni. Ezen írásos értesítésnek tartalmaznia kell az esemény jellemzőit és annak a felek között fennálló földgáz-kereskedelmi szerződés teljesítésére gyakorolt hatását, valamint az ismert mértékig a teljesítés mulasztásának várható időtartamát.

Egyik fél sem mentesül a jelen Üzletszabályzatban és az ennek alapján megkötött földgáz-kereskedelmi szerződésben meghatározott kötelezettségeinek elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből származó kötelezettségei alól addig, amíg a fentiek szerinti értesítést a másik félnek el nem juttatta.

Ha a Vis Maior bekövetkeztét valamelyik fél vitatja, erről az értesítés kézhezvételét követően, illetve a vonatkozó információról való tudomásszerzést követően késedelem nélkül írásban nyilatkoznia kell. Amennyiben a felek a vitát nem tudják egymás között békés úton lezárni, a Vis Maior-ral kapcsolatos vitás kérdések rendezésére vonatkozó 7.12.1.6 pont rendelkezései szerint járnak el.

#### 7.12.1.3 A Vis Maior megszűnése

A Vis Maiorra hivatkozó fél a másik Felet az érintett körülmények tudomására jutásától számított lehető legrövidebb határidőn belül értesíti a Vis Maior megszűnéséről, illetve a Vis Maior azon hatásainak megszűnéséről, amelyek az adott fél jogainak gyakorlását vagy a földgáz-kereskedelmi szerződésben foglalt kötelezettségeinek teljesítését korlátozták.

#### 7.12.1.4 Kárenyhítési kötelezettség Vis Maior esetén

A Vis Maior által érintett fél:

- a.) a tőle elvárható gondossággal jár el annak érdekében, hogy elhárítsa vagy mérsékelje bármely Vis Maior hatásait;
- b.) a tőle elvárható gondossággal jár el annak érdekében, hogy a földgáz-kereskedelmi szerződés teljesítését a Vis Maior megszűnése után azonnal folytassa;
- c.) a másik fél ésszerű kérésére köteles tájékoztatni a másik Felet a 7.12.1.2 pont szerinti tájékoztatásban foglaltakon kívüli, a Vis Maior-ra vonatkozó további körülményekről is különösen, de nem kizárólagosan a Vis Maior hatásainak megszüntetése, és mérséklése érdekében tett intézkedéseket, valamint a Vis Maior időtartamának becslését.

Mindkét fél köteles a másikkal együttműködni szükség esetén ésszerű alternatív intézkedések kidolgozásában, illetve megvalósításában a Vis Maior hatásának megszüntetése érdekében. Ennek megfelelően egyik fél sem zárkozhat el indokolatlanul a közöttük fennálló földgáz-kereskedelmi szerződés megfelelő módosításától a Vis Maior hatásának kiküszöbölése érdekében.

#### 7.12.1.5. A Vis Maior hatása

A Vis Maiorról küldött 7.12.1.2 pont szerinti értesítés másik fél részére történt átadását követően egyik fél sem felelős a földgáz-kereskedelmi szerződés szerinti kötelezettségei elmulasztásáért vagy késedelmes teljesítéséért; ellenkező megállapodás hiányában tehát a szerződés teljesítése szünetel.

A szerződéses jogok gyakorlására és a szerződéses kötelezettségek teljesítésére rendelkezésre álló idő Vis Maior esetén a Vis Maior hatásainak elhárításáig meghosszabbodik az alábbi kivételekkel:

- a) a Vis Maior nem ad felmentést a szerződéses kötelezettségek teljesítése alól annyiban, amennyiben a mulasztás azzal van okozati összefüggésben, hogy az érintett fél a Vis Maiorral

kapcsolatos kötelezettségei teljesítése körében nem úgy járt el, ahogy az tőle az adott helyzetben elvárható volt;

- b) a felek megállapodnak, hogy a Vis Maior ellenére, annak időtartama alatt is, egyes szerződéses kötelezettségeiket továbbra is teljesítik.

#### 7.12.1.6 A Vis Maiorral kapcsolatos jogviták

A Vis Maiorra vonatkozó bármely szabállyal kapcsolatos vitás kérdés rendezése érdekében a felek szakértőhöz fordulnak. Ha ez nem vezet eredményre, vagy ha egyeztetésre bármely okból nem kerül sor, és emiatt a vitás kérdés 30 napot meghaladóan is fennáll, a felek a 7.13. pont rendelkezései szerint bírósághoz fordulhatnak a vitás kérdés rendezése érdekében.

#### 7.12.2. **Jogszabályváltozás**

Jelen pont alkalmazásában jogszabályváltozásnak minősül a jogszabályokon túl az ÜKSZ módosítása is, valamint minden olyan hatósági határozat, illetve a Hivatal aktusa, amely a jelen Üzletszabályzatban vagy az annak alapján létrejött szerződésekben foglaltak jogok gyakorlására vagy kötelezettségek teljesítésére, illetve a szerződés létére kihathat.

Jogszabályváltozás esetén Kereskedő jogosult a jogszabályváltozásnak megfelelő változásokkal egyoldalúan a földgáz-kereskedelmi szerződéseket módosítani.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy a Felhasználóval megkötött szerződést úgy módosítsa, hogy az a legjobban tükrözze a hatályba lépésekor fennállt szándékot. Amennyiben a Felhasználó a szerződésmódosítással nem ért egyet, jogosult a szerződés bíróság általi módosítását kérni a Ptk. megfelelő rendelkezése alapján, lakossági fogyasztó földgáz-kereskedelmi szerződését 30 napra felmondhatja.

### 7.13. **VITARENDEZÉS**

#### 7.13.1. **Vitarendezéssel kapcsolatos értelmezési szabályok**

A jelen Üzletszabályzat alapján létrejövő szerződéses jogviszonyokkal kapcsolatban felmerülő vita esetén a vitás kérdésre vonatkozó szabályokat elsősorban a felhasználó és az E.ON Energiakereskedelmi Kft. között létrejött földgáz-kereskedelmi szerződés rendelkezései alapján kell megítélni.

Ha a földgáz-kereskedelmi szerződések a vita megoldásához szükséges szabályt nem tartalmazzák, akkor az adott felhasználóra alkalmazandó Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit, ezt követően a jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit, megfelelő szabály hiányában a földgáz-jogszabályok, az ÜKSZ, az egyéb Szabályzatok speciális rendelkezéseit, végül pedig a Ptk. rendelkezéseit kell alkalmazni.

#### 7.13.2. **Bírósági kikötés**

A felek a jelen Üzletszabályzattal, a felhasználó és az E.ON Energiakereskedelmi Kft. között fennálló földgáz-kereskedelmi szerződéssel, annak teljesítésével, megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban esetlegesen felmerülő minden vitás kérdést békés úton kísérelnek meg rendezni.

Arra az esetre, ha ez nem vezet eredményre, a földgáz-kereskedelmi szerződés kifejezett eltérő rendelkezése hiányában bármely jogvita tekintetében a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező rendes bíróságok jogosultak eljárni.

A fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a lakossági fogyasztó és a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott kisvállalkozó a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti békéltető testülethez is fordulhat.

## **8. A KERESKEDŐVÁLTÁS SZABÁLYAI, ELJÁRÁSRENDEJE, ELSZÁMOLÁS**

### **8.1. A FÖLDGÁZ-KERESKEDELMI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA**

Ha a felhasználó a felhasználási hely földgázellátása érdekében más földgáz-kereskedővel, vagy egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók esetén a felhasználási hely szerinti szolgáltatási területen egyetemes szolgáltatásra vonatkozó engedéllyel rendelkező egyetemes szolgáltatóval kíván szerződést kötni, az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel megkötött földgáz-kereskedelmi szerződését a földgáz-jogszabályok, a hatályos földgáz-kereskedelmi szerződés rendelkezései, és a 7.11.2.1 pont követelményei szerint mondhatja fel rendes felmondással.

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

A felhasználó földgáz-kereskedelmi szerződésének kereskedőváltás miatti felmondása az elosztóhálózat-használati szerződés hatályát nem érinti.

### **8.2. A FELHASZNÁLÓ ÉS AZ ÚJ FÖLDGÁZKERESKEDŐ ÉRTESELTETÉSE**

Amennyiben a földgáz-kereskedelmi szerződés felmondására kereskedőváltási célból kerül sor, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a felhasználó és – amennyiben a felhasználó megbízásából az új földgázkereskedő jár el – az új földgázkereskedő részére a felmondás kézhezvételétől számított 5 napon belül írásbeli értesítést küld

a.) a felmondás visszaigazolásáról, vagy

b.) a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételekről, így különösen a szerződés benyújtásakor fennálló lejárt tartozásról, az új földgázkereskedőnek azonban csak a tartozás tényéről.

Ennek érdekében az E.ON Energiakereskedelmi Kft. megvizsgálja, hogy a felhasználó a földgáz-kereskedelmi szerződéses feltételeket teljesítette-e, így különösen a felmondás kézhezvételét követően tartozásvizsgálatot tarthat, azaz a felhasználóhoz tartozó ügyfélfolyószámlán ellenőrzi, hogy a felhasználónak van-e lejárt esedékességű tartozása az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel szemben.

#### **8.2.1. A felmondás visszaigazolása**

Ha a felhasználó által közölt felmondás megfelel a jelen Üzletszabályzat, a felhasználóra vonatkozó ÁSZF, és a földgáz-kereskedelmi szerződés rendelkezéseinek, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a felmondást visszaigazolja.

A felhasználó által közölt rendes felmondás a visszaigazolása esetén, a felmondás E.ON Energiakereskedelmi Kft. általi kézhezvételének időpontjára visszaható hatállyal lép hatályba. A felmondás elfogadása esetén az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a visszaigazolással egyidejűleg bejelenti az érintett rendszerüzemeltetőnél az ÜK SZ szerinti részletes adattartalommal és formátumban a kereskedőváltás tényét és a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontját.

A visszaigazolásban fel kell tüntetni

a.) a mérési pont egyedi azonosító számát (POD-azonosító), és

b.) a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontját.

Abban az esetben, ha a földgáz-kereskedelmi szerződés felmondását a felhasználó vagy megbízásából az új földgázkereskedője a szerződés tervezett megszűnésének napját több, mint 30/60/180 nappal (a szerződésben rögzített felmondási idő függvényében) megelőzően jelenti be, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a felhasználót arról tájékoztatja, hogy a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnését megelőzően tartozásvizsgálatot tart. Amennyiben a felhasználó lejárt tartozással nem rendelkezik, úgy az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a jelen pontban foglaltak szerint a felmondást visszaigazolja, ellenkező esetben a lenti 8.2.2. pontban foglaltak szerint jár el.

Ha a felhasználó önállóan jár el, köteles a felmondás visszaigazolását haladéktalanul eljuttatni az új földgázkereskedőnek annak érdekében, hogy az új földgázkereskedő a kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit megfelelő határidőben teljesíthesse. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. nem felel a kereskedőváltás megvalósulásának azon késedelméért, amely a felhasználó ezen kötelezettségének elmulasztásával, vagy késedelmes teljesítésével van okozati összefüggésben.



**8.2.2. Értesítés a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételekről**

Amennyiben

- a felhasználó által közölt felmondás nem felel meg a jelen Üzletszabályzat, a felhasználóra vonatkozó ÁSZF, vagy a földgáz-kereskedelmi szerződés rendelkezéseinek, vagy
- a felhasználónak a felmondás benyújtásakor az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel szemben esedékessé vált és ennek ellenére nem teljesített tartozása van, vagy más szerződéses feltételt nem teljesített,

az E.ON Energiakereskedelmi Kft. erről a felhasználót értesíti, és részletes tájékoztatást ad a felhasználónak a nem teljesített szerződéses feltételekről – így különösen a lejárt tartozásról –, és azok teljesítésének módjáról és határidejéről.

Ilyen esetben a felmondást a közlésének időpontjára visszamenőleges hatállyal az értesítésben megjelölt kötelezettségek/szerződéses feltételek teljesítéséig hatálytalannak kell tekinteni.

Lejárt esedékességű tartozás fennállása esetén az E.ON Energiakereskedelmi Kft. póthatáridőt ad a fennálló fizetési kötelezettségek rendezésére. A felhasználó egyúttal köteles a póthatáridő végéig esedékessé váló fizetési kötelezettségeit is teljesíteni. A fizetési kötelezettségek póthatáridőben történt rendezésének ellenőrzése érdekében az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a póthatáridő lejártát követően ismételt tartozásvizsgálatot tart.

- a) Ha a felhasználó valamennyi (a felmondáskor fennálló és a póthatáridő végéig esedékessé váló) fizetési kötelezettségét az értesítésben meghatározott póthatáridőben teljesíti – azaz az ismételt tartozásvizsgálat időpontjában nem rendelkezik lejárt esedékességű tartozással –, akkor az E.ON Energiakereskedelmi Kft. haladéktalanul, de legfeljebb 5 napon belül a 8.2.1. pont szerint a felmondást visszaigazolja, és a földgázelosztónál az ÜKSZ szerinti részletes adattartalommal a kereskedőváltás tényét és a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontját bejelenti. Ilyen esetben a felmondás az ismételt tartozásvizsgálat időpontjával hatályosul, tehát a földgáz-kereskedelmi szerződésben meghatározott felmondási időt az ismételt tartozásvizsgálat időpontjától kezdődően kell számítani. Ha a Felhasználó a szerződéses feltételeket a póthatáridőre teljesítette, de a felmondásban megjelölt időpontra a kereskedőváltás már nem végezhető el, úgy a szerződés a következő – a kereskedőváltás teljesíthetőségét biztosító - legkorábbi időpontban szűnik meg.
- b) Ha a felhasználó a fizetési kötelezettségét az értesítésben meghatározott póthatáridőben nem teljesíti – azaz az ismételt tartozásvizsgálat időpontjában lejárt esedékességű tartozással rendelkezik –, akkor a felmondás nem hatályosul, és ha a felhasználó továbbra is meg kívánja szüntetni az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel megkötött földgáz-kereskedelmi szerződését, új felmondást kell közölnie.

A jelen pontban foglaltak abban az esetben is érvényesek, ha a felhasználó megbízásából az új földgázkereskedője jár el.

**8.3. HATÁROZOTT IDEJŰ FÖLDGÁZ KERESKEDELMI SZERZŐDÉSEK MEGSZŪNÉSE KERESKEDŐVÁLTÁSSAL**

A határozott időtartamra szóló földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnése esetén - ha a felhasználó a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének napját követő napi hatállyal másik földgázkereskedővel szerződést köt - akkor a kereskedőváltással kapcsolatos feladatok végrehajtása érdekében az új szerződés megkötését legalább a határozott idejű szerződés megszűnését 30 nappal megelőzően köteles az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nek bejelenteni.

A bejelentés kézhezvételétől számított 5 napon belül az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a bejelentés visszaigazolásáról írásbeli értesítést küld a felhasználó, illetve ha a felhasználó megbízása alapján az új földgázkereskedő jár el, ez utóbbi részére az alábbiak feltüntetésével:

- a.) a mérési pont egyedi azonosító száma és a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontja; és
- b.) a nem teljesített szerződéses feltételek, így különösen a felhasználó lejárt tartozásainak összege, az új földgázkereskedőnek azonban csak a tartozás tényéről;

- c.) a b.) pontban meghatározott lejárt tartozás kifizetésének biztosítéka a jelen Üzletszabályzat 7.7. pontja szerinti bármely formában (ha az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a felhasználó vonatkozásában lefolytatott tartozásvizsgálat alapján ilyen biztosíték megkövetelése felől dönt), amelyet a felhasználó legkésőbb a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnését megelőző 15. napig köteles az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nek átadni.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a bejelentés visszaigazolásához előlegszámlát is csatolhat.

Ha a felhasználó a jelen pont szerinti bejelentési vagy fizetési kötelezettségét nem teljesíti, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. nem felel azért, hogy a kereskedőváltás a határozott idejű földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnését követő nappal nem kerül végrehajtásra.

#### **8.4. EGYÜTTMŰKÖDÉS AZ ÚJ FÖLDGÁZKERESKEDŐVEL ÉS AZ ÉRINTETT RENDSZERÜZEMELTETŐVEL**

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a kereskedőváltás során az új földgázkereskedővel és az érintett rendszerüzemeltetővel a földgáz-jogszabályok és a Szabályzatok mindenkorai rendelkezései szerint köteles együttműködni, és köteles a velük megkötött szerződéseket a 3.4.2.1 pont szerint megfelelően módosítani.

**9. A 20 M<sup>3</sup>/ÓRA ALATTI FELHASZNÁLÓKRA VONATKOZÓ KÜLÖNÖS FELTÉTELRENDSZER****9.1. A SZERZŐDÉS E.ON ENERGIAKERESKEDELMI KFT. ÁLTALI EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSÁNAK – BELEÉRTVE AZ ÁRVÁLTOZTATÁST IS – ESETEI, A MÓDOSÍTÁS IDŐBELI HATÁLYA, A KÖZZÉTÉTEL SZABÁLYAI**

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók tekintetében a jelen Üzletszabályzatot, és annak bármely mellékletét és függelékét (ideértve az Általános Szerződési Feltételeket is), az E.ON Energiakereskedelmi Kft. az 1.2.6. b) pont szerint módosíthatja.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókkal szemben alkalmazott árak és áralkalmazási feltételek egyoldalú módosítására a 7.5.2.2. pontban foglaltak szerint jogosult.

Fenti módosításokról az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a 7.5.3. pontban foglaltak szerint tájékoztatja az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókat.

**9.2. A VÉDENDŐ FOGYASZTÓKRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK**

A védendő fogyasztók a védelemre jogosító, külön jogszabályban meghatározott tulajdonságuk alapján szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő fogyasztóként részesülhetnek Kereskedő és az elosztói engedélyesek által nyújtott, külön jogszabályban részletesen meghatározott kedvezményben. Amely fogyasztó egyidejűleg szociálisan rászoruló és fogyatékkal élőknek is minősül, jogosult mindkét csoport számára biztosított kedvezmények igénybe vételére.

A védendő felhasználók számára Kereskedő biztosítja a jogszabályok szerinti kedvezőbb elbánást.

**A szociálisan rászoruló fogyasztó**

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

- a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 32/B. §-a szerinti időskorúak járadékában részesül,
- b) a Szocvtv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,
- c) a Szocvtv. 38. §-a szerinti lakásfenntartási támogatásban részesül,
- d) a Szocvtv. 40-44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,
- e) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
- f) a Gyvt. 25. §-a szerinti otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül, vagy
- g) Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, hivatásos nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket,
- h) a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelő Zrt.-vel bérleti jogviszonyban áll.

A szociálisan rászoruló fogyasztó a védelemmel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja.

A szociálisan rászoruló fogyasztót különösen az alábbi kedvezmények illetik meg:

- a) részletfizetéshez,
- b) fizetési haladékhoz,
- c) előrefizetős mérőhöz

való jog.

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési lehetőség, a kapott fizetési haladék ellenére sem rendezi a tartozását, vagy a részletfizetésről, vagy halasztott fizetésről szóló megállapodásban foglaltakat nem tartja be, a további vételezést Kereskedő előrefizetős mérő felszereléséhez kötheti. Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó az előrefizetős mérő felszerelésébe nem egyezik bele, vagy annak felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy meghiúsítja, az ellátásból kikapcsolható.

A szociálisan rászoruló fogyasztó a második fizetési felszólítás kézhezvételét követő 5 napon belül kérheti részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék alkalmazását. A fizetési felszólítóban erre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét fel kell hívni. Kereskedő a fogyasztó fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét 15 napon belül érdemben megválaszolja.

Részletfizetési kedvezmény, illetve fizetési haladék 12 naptári hónapon belül egy alkalommal illeti meg a fogyasztót.

Részletfizetési kedvezmény és fizetési haladék csak olyan szociálisan rászoruló fogyasztót illet meg, aki vállalja, hogy a részletfizetés, fizetési haladék igénybevételének időtartama alatt

- az elfogyasztott földgáz energia ellenértékét,
- a tartozás részösszegeit, illetve
- a tartozás halasztott összegét határidőben kiegyenlíti

Újabb részletfizetési megállapodás kötésére Kereskedő csak akkor köteles, ha a felhasználó az előző részletfizetésből eredő kötelezettségeit maradéktalanul teljesítette.

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

A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint az igénylést megelőző 12 hónapban számlázott fogyasztásból számított összeg, az alábbi részletezés szerint:

A tartozás az igénylést megelőző 12 hónap fogyasztásából számított	Részletfizetés időtartama
- 1 havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén	2 hónap
- 3 havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén	5 hónap
- 3 havi átlagfogyasztást meghaladó tartozás esetén	6 hónap

A fizetési haladék időtartama legfeljebb 30 nap.

A részletfizetés, illetve a fizetési kedvezmény biztosítása mellett Kereskedő - az elosztói engedéllyessel történő egyeztetés mellett – felhívja a fogyasztó figyelmét az előrefizetős mérő felszerelésének lehetőségére.

Amennyiben a fogyasztó részletfizetési kedvezményben vagy fizetési haladékban részesült és annak feltételeit nem teljesíti, Kereskedő a további fogyasztást előrefizetős mérő felszereléséhez kötheti, amelyre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét a részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék megadásáról szóló értesítésben felhívja.

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó előrefizetős mérőt igényel, akkor azt biztosítani kell számára.

Az előrefizetős mérő felszerelésével egyidejűleg a mérő felszereléséig felhalmozódott és fennálló tartozások kiegyenlítéséről Kereskedő és a szociálisan rászoruló fogyasztó köteles megállapodni. A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint a megállapodást megelőző 12 hónapban számlázott fogyasztásból számított összeg, az alábbi részletezés szerint:

Az előző év azonos időszakra vonatkoztatott	Részletfizetés időtartama
- 1 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén	4 hónap
- 1 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó, de 3 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén	10 hónap
- 3 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó tartozás esetén	12 hónap

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

### **A fogyatékkal élő fogyasztó**

Fogyatékkal élő fogyasztó az a fogyasztó, aki

- a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesül, vagy
- a vakok személyi járadékában részesülő személy,

- továbbá az a személy, akinek – vagy a vele közös háztartásban élő személynek - életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti a földgáz szolgáltatásból való kikapcsolás vagy annak megszakadása.

Ha a lakossági fogyasztó kezdeményezte az elosztónál a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételét, a nyilvántartásba történő felvételig vagy annak megtagadásáig a kikapcsolási folyamatot az elosztó felfüggeszti. Ez esetben kikapcsolásra csak a nyilvántartásba való felvétel megtagadását követően kerülhet sor.

A védendő fogyasztókról vezetett nyilvántartásában tárgyév február 15-én fogyatékkal élő fogyasztóként szereplő – a GET rendelkezései alapján jogosultságának ismételt igazolására köteles – fogyasztót az elosztó köteles írásban, közérthető módon tájékoztatni a tárgyév március 1. napjáig, hogy jogosultságát ismételten igazolja le tárgyév március 31. napjáig. Jogosultságának ismételt igazolására a fogyatékkal élő fogyasztó első ízben a nyilvántartásba történő felvételt követő naptári évben köteles. Nem kell évenkénti igazolást benyújtania azon fogyatékkal élő fogyasztónak, akinek állapotában – orvosi szakvéleménnyel igazolhatóan – nem várható jelentős javulás.

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

A fogyatékkal élő fogyasztókat különösen a méréssel, leolvasással, számlázással, díjfizetési módokkal kapcsolatosan igényeiknek megfelelő, különleges bánásmódban kell részesíteni.

Az olyan jellegű fogyatékkal élő fogyasztókat, akiknek az egészségét vagy az életét veszélyezteti a földgáz ellátásból való kikapcsolás, vagy a szolgáltatás megszakadása, fizetési késedelem vagy nemfizetés esetén nem lehet kikapcsolni.

A fogyatékkal élő fogyasztót kérésére az alábbi különleges bánásmód illetheti meg:

- a) havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen,
- b) készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen,
- c) az általánostól eltérő, de a műszaki-biztonsági előírásoknak megfelelő mérőhely-kialakítás,
- d) a számla értelmezéséhez nyújtott egyedi segítség (helyszíni számla magyarázat, számlafordíttatás stb.),

A fogyatékkal élő fogyasztó a nyilvántartásba történő felvétel iránti igény bejelentésekor nyilatkozik arról, hogy a fentebb a)-d) pontokban meghatározott, illetve az érintett engedélyesek által nyújtott egyéb szolgáltatások közül melyekre tart igényt. Az igényelt szolgáltatást a fogyasztó részére a nyilvántartásba vételt követő legkésőbb 30. naptól kell biztosítani. Nem vehető nyilvántartásba az, aki felhívás ellenére sem nyilatkozik az igénybe venni kívánt különleges bánásmód szerinti szolgáltatásról.

A fogyatékkal élő fogyasztók nyilvántartásában szereplő fogyasztó nyilatkozatát évente legfeljebb két alkalommal módosíthatja. Ha a fogyasztó korábbi nyilatkozatát módosítja, az igénybe venni kívánt szolgáltatást Kereskedő a módosítási igény beérkezését követő legkésőbb 30. naptól biztosítja a fogyasztó számára. A módosítást a nyilvántartásban fel kell tüntetni.

A fogyatékkal élő fogyasztók nyilvántartásában szereplő személy olyan igényét, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, Kereskedő nem köteles teljesíteni.

A fogyatékkal élő felhasználók fenti felsorolásának harmadik bekezdésében írt felhasználó esetén a kiállított igazolás tartalmazza azon értesítendő személy elérhetőségét, akit a földgáz-ellátás kikapcsolásának, szüneteltetésének vagy szünetelésének esetén értesíteni kell. A szolgáltatás szünetelése vagy a tervezett szüneteltetés esetén az értesítés időpontjára a lakossági fogyasztókra vonatkozó tervezett szüneteltetés miatti kiértesítési szabályok az irányadók.

### **9.3. A FELHASZNÁLÓ VÁLTOZÁS KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁSREND**

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók tekintetében a felhasználóváltozásra a jelen Üzletszabályzat 7.11.4. pontjában foglaltak megfelelően irányadók. Nem természetes személyek esetén a szerződések megszüntetésére ill. az új szerződéses igényre vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

**10. A FÖLDGÁZ-NAGYKERESKEDELMI SZERZŐDÉSEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK****10.1. A FÖLDGÁZ-NAGYKERESKEDELMI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE**

A földgáz-nagykereskedelmi szerződések tekintetében a 6.1.1. pont rendelkezéseit a Nagykereskedelmi Szerződés-kötési Ajánlat tekintetében megfelelően alkalmazni kell.

**10.2. A FÖLDGÁZ-NAGYKERESKEDELMI SZERZŐDÉS HATÁLYBALÉPÉSÉNEK FELTÉTELEI**

A földgáz-nagykereskedelmi szerződések hatálybalépésének feltétele, hogy a földgáz-nagykereskedelmi szerződő partner rendelkezzen a földgáz-nagykereskedelmi szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges valamennyi engedéllyel. A földgáz-nagykereskedelmi szerződésnek a földgáz-nagykereskedelmi szerződő partner általi aláírását ezen másik fél arra vonatkozó nyilatkozatának kell tekinteni, hogy a földgáz-nagykereskedelmi szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges valamennyi engedéllyel rendelkezik.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a földgáz-nagykereskedelmi szerződő partnerrel szemben a tervezett ügylettől függően a földgáz-nagykereskedelmi szerződés hatálybalépéséhez egyedi esetenként további feltételeket is megállapíthat.

**10.3. BIZTOSÍTÉKADÁSI KÖTELEZETTSÉG**

A 7.7. pont rendelkezéseit a földgáz-nagykereskedelmi szerződésekkel kapcsolatban megfelelően alkalmazni kell.

**10.4. A FÖLDGÁZ-NAGYKERESKEDELMI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE**

A földgáz-nagykereskedelmi szerződés megszűnésére vonatkozó részletes feltételeket maga a földgáz-nagykereskedelmi szerződés tartalmazza.

## 11. VERSENYJOGI SZABÁLYOK

### 11.1. ÁLTALÁNOS ALAPELVEK

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. tevékenységének egyik legfontosabb elveként tartja szem előtt, hogy mindig az irányadó jogszabályokkal összhangban tevékenykedjen. A jogszabályok egyik legfontosabb részét képezik a piaci versenyt szabályozó versenyjogi rendelkezések. A versenyjogi szabályok az E.ON Energiakereskedelmi Kft. tevékenységét jelentősen befolyásolják, hiszen ez a jogterület tartalmazza többek között a versenytársakkal és vevőkkel, fogyasztókkal való kapcsolattartás során figyelembe veendő szabályokat. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. tehát mindent megtesz annak érdekében, hogy tevékenysége során a versenyjogi szabályoknak megfelelően járjon el, és hogy tevékenységével kapcsolatban se merülhessen fel versenyjogi jogsértés gyanúja.

Ezen általános elv körében az E.ON Energiakereskedelmi Kft. az alábbi általános magatartási alapelveket fogalmazza meg a maga számára:

- a.) cselekedeteit a feddhetetlenség és a jogszerű magatartás határozza meg;
- b.) üzleti kapcsolatai tárgyszerűek és mentesek a tisztességtelen módszerektől;
- c.) bizalmasan kezeli az üzleti információkat és a vállalati titkokat; és
- d.) nem tűri, hogy az egyén visszaéljen saját pozíciójával saját vagy harmadik fél javára, vagy az E.ON Energiakereskedelmi Kft. kárára.

### 11.2. ÁLTALÁNOS TILALMAK

A 11.1. pont szerinti alapelvek alkalmazása körében az E.ON Energiakereskedelmi Kft. az alábbi versenyjogi rendelkezésekre tekintettel, azok figyelembevételével jár el:

- a.) tilos minden olyan megállapodás és üzleti gyakorlat, amely megakadályozza, korlátozza vagy torzítja a gazdasági versenyt, ilyen hatást céloznak vagy fejthetnek ki;
- b.) tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat (ideértve a megrendelőt, a vevőt és a felhasználót) megtéveszteni;
- c.) tilos a fogyasztó választási szabadságát indokolatlanul korlátozni (ennek minősül különösen, ha olyan körülményeket teremtenek, amelyek jelentősen megnehezítik az áru, illetve az ajánlat valós megítélését, más áruval vagy más ajánlattal történő tárgyszerű összehasonlítását);
- d.) tilos bojkottot alkalmazni (vagyis máshoz olyan tisztességtelen felhívást intézni, amely harmadik személlyel fennálló gazdasági kapcsolat felbontását vagy ilyen kapcsolat létrejöttének megakadályozását célozza);
- e.) tilos az üzleti titkot tisztességtelen módon megszerezni vagy felhasználni, jogosulatlanul közölni, illetve nyilvánosságra hozni;
- f.) tilos a versenyztetés, így különösen a versenytárgyalás, a pályáztatás tisztaságát bármilyen módon megsérteni.

### 11.3. KAPCSOLATTARTÁS A FELHASZNÁLÓKKAL, RENDSZERHASZNÁLÓKKAL

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a 11.1. pontban foglalt versenyjogi alapelveken kívül a jelen Üzletszabályzat alapján végzett tevékenysége körében magára nézve kötelezőnek tekintti az alábbi elveket is.

Azonos ügyletek esetén az E.ON Energiakereskedelmi Kft. minden üzletfelet egyenlően, megkülönböztetés nélkül kezel. Jogszerű és életszerű azonban, ha az esetleges kivételes bánásmódnak objektív kereskedelmi vagy gazdasági okai vannak (például a vevő által vásárolt mennyiségen alapuló kedvezmény).

A felhasználóknak, illetve rendszerhasználóknak mindig korrekt, igazolható és valós tájékoztatást kell adni, valamint ilyen reklámokat kell készíteni.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. emellett a fogyasztóvédelmi jogszabályokat betartva jár el a felhasználókkal fennálló jogviszonyaiban.

## 12. KÖLCSÖNÖS ÉRTEŚÍTÉSEK RENDJE, HATÁRIDEJE, MÓDJA

### 12.1. AZ ÉRTEŚÍTÉSEK ÉS JOGNYILATKOZATOK ÍRÁSBELISÉGÉRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

#### 12.1.1. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-re vonatkozó szabályok

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. jelen Üzletszabályzat szerinti értesítéseit, illetve jognyilatkozatait írásba foglaltnak és általa aláírtnak kell tekinteni akkor, ha azon megbízott ügynök eljárása esetén – feltéve, hogy erre vonatkozó meghatalmazással rendelkezik – a megbízott ügynök eredeti aláírása, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. közvetlen eljárása esetén pedig a cégszerű képviselőre jogosult személy eredeti, vagy aláírás-bélyegzővel nyomtatott vagy szkennelt aláírása szerepel.

#### 12.1.2. A felhasználóra és harmadik személyekre vonatkozó szabályok

A felhasználó, és az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel jogviszonyban álló harmadik személyek jelen Üzletszabályzat szerinti értesítéseit, illetve jognyilatkozatait akkor lehet írásba foglaltnak tekinteni, ha az értesítést, illetve a jognyilatkozatot tartalmazó dokumentumon a fél szabályszerű (gazdasági társaság esetén cégszerű) aláírása szerepel.

A felhasználó, és az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel jogviszonyban álló harmadik személy a földgáz-kereskedelmi jogviszonnyal kapcsolatos mindennemű nyilatkozattétel során kizárólag személyesen vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás alapján eljáró meghatalmazottja útján járhat el.

### 12.2. AZ ÉRTEŚÍTÉSEK ÉS JOGNYILATKOZATOK KÖZLÉSÉRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

#### 12.2.1. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. általi értesítések, jognyilatkozatokra vonatkozó szabályok

##### 12.2.1.1 A felhasználó elérhetőségi adatai

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a felhasználónak címzett értesítéseit, jognyilatkozatait az alábbi elérhetőségek alkalmazásával küldi meg a felhasználónak:

- a.) postai kézbesítés, személyes kézbesítés, illetve futárszolgálat vagy gyorsposta igénybevétele esetén a felhasználó földgáz-kereskedelmi szerződésében feltüntetett címére, ennek hiányában a felhasználó részére utoljára kibocsátott számlán szereplő címre;
- b.) sms-ben, e-mailben vagy faxon történő továbbítás esetén a földgáz-kereskedelmi szerződésben, illetve az E.ON Energiakereskedelmi Kft. nyilvántartásában feltüntetett telefonszámra, e-mail címre illetve fax számra.

Ha a földgáz-kereskedelmi szerződésben rögzített adataiban bármely változás következik be, arról a felhasználó haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül köteles az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-t írásban értesíteni. A felhasználó az értesítési kötelezettség elmulasztásával az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nek okozott károkért korlátlanul felel, és az értesítések, illetve jognyilatkozatok emiatti meg nem érkezésére tekintettel az értesítésekről, illetve jognyilatkozatokról való tudomásszerzést nem vitathatja, és kártérítési vagy egyéb igényt sem érvényesíthet az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel szemben.

##### 12.2.1.2 Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által választható közlési módok

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a rendszerhasználónak címzett írásbeli értesítések és jognyilatkozatok rendszerhasználóval történő közlése körében szabadon dönt abban a kérdésben, hogy az alábbi közlési módok közül melyiket alkalmazza:

- a.) az értesítés, illetve a jognyilatkozat eredeti példányának személyes kézbesítéssel történő átadása az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által közvetlenül vagy megbízottja útján; vagy
- b.) az értesítés, illetve a jognyilatkozat eredeti példányának vagy fénymásolatának postai kézbesítéssel történő továbbítása a 12.3. pont rendelkezései szerint; vagy
- c.) az értesítés, illetve a jognyilatkozat eredeti példányának vagy fénymásolatának futárposta vagy gyorsposta útján történő továbbítása a 12.5. pont rendelkezései szerint; vagy



- d.) az értesítés, illetve a jognyilatkozat szkennelt másolatának e-mailben történő továbbítása az e-mail-lel rendelkező felhasználó esetén; vagy
- e.) az értesítés, illetve a jognyilatkozat másolatának faxon történő továbbítása a fax-szal rendelkező felhasználó esetén; vagy
- f.) az értesítés, illetve a jognyilatkozat fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott elektronikus dokumentumként történő megküldése azon felhasználónak, amely a 6.1.1.9 pont szerint akként nyilatkozik, hogy rendelkezik az elektronikus dokumentumok fokozott biztonságú elektronikus aláíráshoz szükséges biztonságos aláírás-létrehozó eszközzel, és a földgáz-kereskedelmi szerződéssel kapcsolatos nyilatkozattételek céljára az elektronikus dokumentumok alkalmazását elfogadja; vagy
- g.) az értesítés sms üzenet formájában történő megküldése azon felhasználónak, aki a kapcsolattartás céljából a telefonszámát a Kereskedőnek megadta;
- h.) értesítés a felhasználók széles körét érintő tényekről, körülményekről, közleményekről, hirdeményekről az E.ON Energiakereskedelmi Kft. honlapján, vagy az általa választott országos napilapban.

### 12.2.2. A felhasználó általi értesítésekre, jognyilatkozatokra vonatkozó szabályok

A felhasználó az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nek címzett írásbeli értesítéseket és jognyilatkozatokat a jelen Üzletszabályzat kifejezett eltérő rendelkezése hiányában a **7. sz. Melléklet** szerinti ügyfélszolgálati elérhetőségeken keresztül juttathatja el az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nek.

## 12.3. POSTAI KÉZBESÍTÉSRE VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK

### 12.3.1. Általános szabályok

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. mindazon postai küldemények tekintetében, amelyekre jogszabály a Tértivevényes Küldeményként történő kézbesítést kötelező szabályként nem írja elő, saját belátása szerint dönt abban a kérdésben, hogy az érintett küldeményt Ajánlott Küldeményként vagy ajánlott szolgáltatás és tértivevényes szolgáltatás nélküli egyszerű postai küldeményként ("Egyszerű Postai Küldemény") adja-e postára.

A felhasználó saját költségén köteles gondoskodni arról, hogy részére a postai küldemények kézbesíthetőek legyenek.

### 12.3.2. Egyszerű Postai Küldeményekre vonatkozó szabályok

#### 12.3.2.1 Általános szabályok

Az Egyszerű Postai Küldeményeket (a számlák kivételével, amelyekre a 12.3.2.2 pont rendelkezéseit kell alkalmazni) a küldeménnyel megküldött levél postára adásának napját követő 8. napon kézbesítettnek kell tekinteni.

#### 12.3.2.2 Számlákra vonatkozó speciális szabályok

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. kifejezetten jogosult arra, hogy a felhasználó részére kibocsátott számlákat Egyszerű Postai Küldeményként adja postára azzal, hogy ilyen esetben a számlákat az E.ON Energiakereskedelmi Kft. számítógépes rendszerében rögzített postára adási dátum napját követő 5. munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

### 12.3.3. Az Ajánlott Küldemények

Az Ajánlott Küldeményként postára adott küldeményeket a postára adást követő 5. munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni; ebben az esetben a postára adás napját az E.ON Energiakereskedelmi Kft. az ajánlott küldemények postára adásának nyilvántartására vezetett postakönyvével jogosult igazolni.

### 12.3.4. Tértivevényes Ajánlott Küldemények

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. csak a jogszabályban kifejezetten meghatározott küldeményeket köteles a felhasználó részére Tértivevényes Ajánlott Küldeményként megküldeni.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. különösen a Lakossági Felhasználónak szóló, kikapcsolás előtti

utolsó írásbeli felszólítást köteles Tértivevényes Ajánlott Küldeményként vagy az átvétel írásban történő igazolását magában foglaló kézbesítés útján megküldeni.

Ha a Tértivevényes Ajánlott Küldemény kézbesítése azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt „nem kereste”, „az átvételt megtagadta/nem fogadta el, „címezett ismeretlen”, meghalt/megszűnt, címezett elköltözött, „postaláda hiánya/kézbesítés akadályozott”, jelzéssel adta vissza az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nek, akkor a küldeményt – az ellenkező bizonyításáig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő tizedik munkanapon kézbesítettnek, a címmel közöltnek kell tekinteni akkor is, ha a küldeményről, vagy annak tartalmáról a címezett ténylegesen nem szerzett tudomást.

#### **12.4. E-MAILBEN, SMS-BEN ÉS FAXON TOVÁBBÍTOTT KÜLDEMÉNYEKRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK**

Ha az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nél a felhasználó értesítési címeként telefax szám, illetve e-mail cím is rendelkezésre áll, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a megadott telefax számra, illetve e-mail címre történő továbbítással is küldhet küldeményeket a számlák és a kikapcsolás előtti utolsó írásbeli felszólítás kivételével.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. arra az e-mail címre is küldheti az értesítéseit, amelyre a felhasználó az online ügyfélszolgáltatáson (ITS rendszeren) keresztül regisztrált.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a Tértivevényes Ajánlott Küldemény mellett sms-ben is értesítheti a hátralékról azon felhasználókat, akiknek a mobil telefonszáma a nyilvántartásában rendelkezésére áll.

Az e-mail-ben küldött, a jelen Üzletszabályzat vagy a földgáz-kereskedelmi szerződés szerinti értesítések, visszaigazolások cégszerű aláírás és ezt helyettesítő azonosítás nélkül jutnak el a felhasználóhoz, illetve a felhasználótól az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-hez, amelyet a Felek tudomásul vesznek, és ellenkező bizonyításáig elfogadottnak tekintenek. Az így küldött e-mailek tekintetében a szerződő Felek sem bíróságok, sem más hatóságok előtt nem hivatkozhatnak arra, hogy azok nem felelnek meg a cég nevében tett írásos dokumentumok követelményeinek, kivéve, ha alkalmazására bizonyíthatóan, csalárd vagy egyéb jogellenes szándékkal került sor.

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a faxon, vagy e-mail-ben továbbított értesítést a rendszerhasználó írásbeli kérésére Ajánlott Küldeményben is megerősíti.

#### **12.5. KÉZBESÍTÉS FUTÁRPOSTA, GYORSPOSTA ÚTJÁN, INTEGRÁLT POSTAI SZOLGÁLTATÁST VÉGZŐ ÁLTAL VAGY SZEMÉLYES KÉZBESÍTÉSSEL**

Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a felhasználó részére a kikapcsolás előtti utolsó írásbeli értesítést, illetve a rendszerhasználó bármely értesítését személyes kézbesítéssel vagy a Postatörvény szerinti futárposta vagy gyorsposta, valamint integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján is eljuttathatja. Ezen küldeményeket személyes kézbesítés esetén a küldeményen feltüntetett személyes átvételi napon, a Postatörvény szerinti futárposta vagy gyorsposta útján történő kézbesítés esetén pedig a postai szolgáltató által igazolt időpontban kell a rendszerhasználóval/felhasználóval közöltnek tekinteni.

Ha a küldemény kézbesítése azért volt sikertelen, mert a rendszerhasználó/felhasználó az átvételt megtagadta, akkor az átvétel megtagadásáról, és a rendszerhasználó/felhasználó következményeiről való kioktatásáról jegyzőkönyvet kell felvenni. A küldeményt a kézbesítés megkísérlésének (és a jegyzőkönyv felvételének) a napján kézbesítettnek, a címmel közöltnek kell tekinteni.

Amennyiben a küldeményt nem postai úton, hanem más személyes kézbesítési úton (pl. futár) kerül Felhasználónak kézbesítésre, úgy a küldeményt kézbesítettnek minősül akkor is, ha az a postai szolgáltatások nyújtásának és a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás részletes szabályairól, valamint a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy feltételeken szállítható küldeményekről szóló 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet szerint a „címezett elköltözött”, „címezett ismeretlen”, „cég megszűnt/meghalt” vagy postaláda hiányára/kézbesítés akadályozott utaló jelzéssel kézbesíthetetlennek minősülne. Amennyiben a kikapcsolási értesítés kézbesítése a fenti esetek miatt sikertelen, a kikapcsolás végrehajtható.

## 12.6. A TUDOMÁSSZERZÉS VÉLELMEZETT NAPJA

### 12.6.1. A felhasználóra vonatkozó szabályok

A jelen Üzletszabályzat kifejezett eltérő rendelkezése hiányában az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által a felhasználóval közölt értesítéseket, illetve jognyilatkozatokat az alábbi közlési módok alkalmazása esetén az alábbiakban meghatározott időpontokban kell a felhasználó által megismertnek tekinteni:

- a.) személyes átadás esetén az átadás felhasználó aláírásával igazolt napján, vagy a 12.5. pont szerint azon a napon amikor a küldemény kézbesítettnek minősül;
- b.) Ajánlott Küldeményként történő postai kézbesítés esetén a postára adás napját követő ötödik munkanapon azzal, hogy a postára adás napját az E.ON Energiakereskedelmi Kft. az Ajánlott Küldemények postára adásának nyilvántartására vezetett postakönyvével jogosult igazolni;
- c.) Tértivevényes Ajánlott Küldeményként történő postai kézbesítés esetén az ellenkező bizonyításáig a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő tizedik munkanapon akkor, ha a kézbesítés azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt „nem kereste”, „az átvételt megtagadta” jelzéssel adta vissza az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-nek – az ellenkező bizonyításáig – a címzettel közöltnek kell tekinteni akkor is, ha a küldeményről, vagy annak tartalmáról a címzett ténylegesen nem szerzett tudomást;
- d.) ha Felhasználó ehhez hozzájárult, az e-mail útján történő továbbítás esetén az e-mail küldésének napján, feltéve, hogy a kézhezvételt a felhasználó kifejezetten e-mailben visszajelezte, vagy ennek hiányában az e-mail küldésének napja, ha az e-mail küldése (címezett ideje szerint) munkanapon 9.00 és 16.00 óra közötti időpontban történt, egyébként a rá következő munkanap 9.00 óra;
- e.) telefax útján történő továbbítás esetén (címezett ideje szerint) munkanapon 9.00 és 16.00 óra közötti időpontban történt továbbítás esetén a telefaxot küldő eszköz által a sikeres továbbítás tekintetében rögzített időpontban, egyébként a rá következő első munkanap 9.00 óra;
- f.) a Postatörvény szerinti futárposta vagy gyorsposta vagy integrált postai szolgáltatást végző által történő kézbesítés esetén a postai szolgáltató által igazolt időpontban;
- g.) elektronikus dokumentumként fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátva történő megküldés esetén az elektronikus dokumentumhoz hozzárendelt időbélyegző elhelyezésének időpontjában;
- h.) honlapon történő közzététel esetén a honlapon történt megjelenés napján;
- i.) ha Felhasználó ehhez hozzájárult az sms-ben történő közlés esetén (címezett ideje szerint) munkanapon 9.00 és 16.00 óra közötti időpontban történt továbbítás esetén aznap, amikor az E.ON Energiakereskedelmi Kft. az sms-t elküldte, egyéb esetben a rá következő első munkanap 9.00 óra.

Amennyiben az értesítés vagy jognyilatkozat kézbesítésére elektronikus e-mail, telefax, vagy sms útján kerül sor és a kézbesítés sikertelen, úgy az értesítés vagy jognyilatkozat a fentiektől eltérően nem tekinthető kézbesítettnek és a küldő fél más csatornán köteles megkísérelni az értesítést vagy jognyilatkozatot.

Jognyilatkozatot tartalmazó üzenet, illetve olyan üzenetet, amire válaszul a másik fél jognyilatkozatot tehet, csak akkor tekinthető kézbesítettnek, ha a kézhezvétel tényét a fogadó fél elismeri, vagy igazolja, vagy a kézhezvétel az üzenetküldés sajátos módja szerint igazolható.

### 12.6.2. Az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-re vonatkozó szabályok

A jelen Üzletszabályzat kifejezett eltérő rendelkezése hiányában a felhasználó által az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel közölt értesítéseket, illetve jognyilatkozatokat az E.ON

Energiakereskedelmi Kft. ügyfélszolgálatától általi iktatás napján kell az E.ON Energiakereskedelmi Kft. által megismertnek tekinteni.

Budapest, 2019. március



---

**LEHOCZKI BALÁZS**  
**AZ E.ON ENERGIAKERESKEDELMI KFT.**  
**ÜGYVEZETŐJE**