

**FLAGA HUNGÁRIA KFT.**

**VEZETÉKES PB-GÁZ SZOLGÁLTATÁSI  
ÜZLETSZABÁLYZAT**

## TARTALOMJEGYZÉK

Oldal

<b>1.</b>	<b>AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS ÉRVÉNYESSÉGI KÖRE, FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK, AZ ENGEDÉLYES ÁLTALÁNOS BEMUTATÁSA .....</b>	<b>1</b>
1.1	Az üzletszabályzat hatálya és érvényességi köre.....	1
1.2	Fogalom-meghatározások.....	2
1.3	A FLAGA HUNGÁRIA Kft. általános bemutatása .....	4
<b>2.</b>	<b>A FLAGA HUNGÁRIA KFT. KÜLSŐ KÖRNYEZETTEL VALÓ KAPCSOLATA.....</b>	<b>4</b>
2.1	Felettes szervezetekkel való kapcsolat.....	4
2.2	Felhasználók részére adott információk, a felhasználókkal való kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje .....	6
<b>3.</b>	<b>ÁLTALÁNOS BIZTONSÁGI ELŐÍRÁSOK .....</b>	<b>6</b>
3.1	A felhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák és az ellátást biztosító rendelkezések .....	6
3.2	Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok .....	7
3.3	A környezetvédelmi előírások és azok teljesítését biztosító rendelkezések .....	7
<b>4.</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI.....</b>	<b>7</b>
<b>5.</b>	<b>MŰSZAKI KÖVETELMÉNYEK.....</b>	<b>8</b>
5.1	A folyamatos és biztonságos szolgáltatásra vonatkozó, üzleti titkok körébe nem tartozó főbb műszaki paraméterek .....	8
5.2	A FLAGA HUNGÁRIA Kft. által működtetett településellátó rendszerek üzemviteli irányítási rendje .....	8
5.2.1	A településellátó rendszer karbantartása.....	9
5.2.2	A településellátó rendszer üzemzavar-elhárítási rendje.....	9
<b>6.</b>	<b>AZ ENGEDÉLYES ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS RÉSZLETES BEMUTATÁSA.....</b>	<b>10</b>
6.1	A szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó szerződéskötési igényének kezelése .....	10
6.1.1	Új csatlakozási igény bejelentése.....	10
6.1.2	Csatlakozási szerződés.....	11
6.1.3	A csatlakozásért fizetendő díj, mértéke és számításának részletes szabályai .....	12
6.1.4	Új csatlakozási igény vagy többlet kapacitás igény nyomán szükséges fejlesztések .....	12
6.1.5	A vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje.....	16
6.1.6	A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények .....	17

**TARTALOMJEGYZÉK**  
(folytatás)

	Oldal
6.1.7	Az ajánlattétel szabályai, ajánlati kööttség ..... 17
6.2	A szerződéskötésre vonatkozó szabályok ..... 17
6.2.1	A szerződés létrejöttének módja ..... 17
6.2.2	A szerződés hatálybalépéséhez szükséges esetleges további feltételek..... 18
6.3	A szerződés módosítása ..... 18
6.3.1	A szerződés egyoldalú módosításának esetei, a módosítás közzétételének módjára és határidejére vonatkozó előírások ..... 18
6.3.2	A felhasználó adataiban történő változás, illetve a felhasználó által kezdeményezett szerződés-módosítás esetén alkalmazott eljárás ..... 19
6.3.3	Eljárás a felhasználó személyében történő változás estén ..... 19
6.4	A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések ..... 20
6.4.1	A leolvasás gyakorisága, rendje ..... 20
6.4.2	Mérés, elszámolás hibás mérés esetén ..... 21
6.4.3	Mérés és az elszámolás során alkalmazott számítások szabályai..... 22
6.4.4	Az elszámolás alapja, elszámolási időszakok ..... 22
6.4.5	A számlázás rendje ..... 22
6.4.6	Számlakifogások intézésének rendje ..... 22
6.4.7	Az alkalmazott árak ..... 23
6.4.8	Választható fizetési és elszámolási módok és határidők..... 23
6.4.9	Fizetési kedvezmények ..... 24
6.5	A szerződő felek jogai és kötelezettségei ..... 24
6.6	A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása ..... 24
6.7	A szolgáltatás szüneteltetése..... 25
6.8	A szerződés megszűnésének esetei ..... 28
6.8.1	A szerződés időtartamának meghatározása ..... 28
6.8.2	A szerződés rendes felmondása a felhasználó részéről..... 28
6.8.3	A szerződés azonnali hatályú felmondása a FLAGA HUNGÁRIA Kft. részéről ..... 28
6.8.4	A szerződés azonnali hatályú felmondása a felhasználó részéről..... 28
6.8.5	A szerződés megszűnésének egyéb esetei ..... 28

**TARTALOMJEGYZÉK**  
(folytatás)

	Oldal
6.8.6	Felmondás tartalma.....29
6.8.7	Elszámolás a szerződés megszűnése esetén.....29
6.9	A szerződésszegés kezelése .....29
6.9.1	A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje .....29
6.9.2	A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok.....31
6.9.3	A csatlakozási, illetve a vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés megszegésének esetei és jogkövetkezményei .....31
6.9.4	A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályok.....35
6.10	A panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések .....36
6.10.1	A beérkező felhasználói beadványok rögzítése, archiválása.....36
6.10.2	Válaszadási határidő .....37
6.10.3	A válaszadási határidő elmulasztásának következménye .....37
6.11	Ügyfélszolgálat és egyéb elérhetőségek .....38
6.12	Vitarendezés, értesítések.....38
6.12.1	Irányadó jogszabályok megjelölése .....38
6.12.2	Békés vitarendezés és hatósági eljárások panaszügyekben .....38
6.12.3	A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja .....38
6.13	Védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések .....39
6.13.1	A védendő fogyasztók köre, nyilvántartásba vétele .....39
6.13.2	A szociálisan rászoruló fogyasztót megillető kedvezmények.....39
6.13.3	A fogyatékkal élő fogyasztót megillető kedvezmények .....40
<b>7.</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁS DÍJTÉTELEI .....41</b>
<b>8.</b>	<b>MELLÉKLETEK .....39</b>

## **1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS ÉRVÉNYESSÉGI KÖRE, FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK, AZ ENGEDÉLYES ÁLTALÁNOS BEMUTATÁSA**

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

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. (székhely: 2040 Budapest, Puskás Tivadar u. 14.) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (továbbiakban: MEKH vagy Hivatal; korábbi elnevezése Magyar Energia Hivatal) által kiadott 414/2009. számú (az 5745/2015. számú MEKH határozattal módosított) működési engedély alapján végzi a vezetékes PB-gáz szolgáltatási tevékenységét. A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (továbbiakban: GET), annak végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Kormányrendelet (a továbbiakban: GET Vhr.), valamint a GET végrehajtása érdekében kiadott egyéb jogszabályok, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) és a fent nevezett működési engedélyének előírásait követve készítette el a jelen üzletszabályzatát.

Az üzletszabályzat személyi hatálya kiterjed a FLAGA HUNGÁRIA Kft-re, mint vezetékes PB-gáz szolgáltatóra, a csatlakozási szerződést megkötő felhasználóra, a vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés alapján PB-gázt vételező felhasználókra és minden olyan személyre, illetve szervezetre, aki vagy amely a vezetékes PB-gáz szolgáltatás igénybevétele, illetve nyújtása szempontjából érintett, illetve érdekelt.

Az üzletszabályzat területi hatálya kiterjed a FLAGA HUNGÁRIA Kft. vezetékes PB-gáz szolgáltatási működési engedélyében meghatározott szolgáltatási területre.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. üzletszabályzata tartalmazza az általa nyújtott szolgáltatások általános biztonsági, minőségi, műszaki, kereskedelmi, elszámolási és fizetési előírásait, valamint a felhasználói igény kielégítésének feltételeit, a szerződésszegés és panaszkezelés esetében alkalmazandó szabályokat.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. (korábbi elnevezése TOTAL HUNGARIA Kft.) 2009. október 2-án kelt és 2016. november 9-én módosított üzletszabályzatát a MEKH 4840/2016. sz. határozatával hagyta jóvá, amely a MEKH jóváhagyó határozatának keltétől a jelen, módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt üzletszabályzat hatálybalépéséig volt hatályban.

A jelen, módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt üzletszabályzat a MEKH jóváhagyásával, a jóváhagyó határozat keltének megfelelő napon lép hatályba. A jelen üzletszabályzat a hatályba lépése előtt létrejött, és értelemszerűen a hatályba lépését követően létrejövő jogviszonyokra is alkalmazandó.

A jelen üzletszabályzat a MEKH jóváhagyásának visszavonásáig hatályos.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. bármikor jogosult egyoldalúan módosítani az üzletszabályzatát (beleértve az ebben szereplő általános szerződési feltételeket), illetve köteles azt módosítani vagy újat készíteni, ha azt jogszabályi változások, hatósági előírások, vagy egyéb körülmények indokoltá teszik. A módosított üzletszabályzat hatályba lépésének feltétele a MEKH jóváhagyása. A FLAGA HUNGÁRIA Kft. az alábbi 2.2 pontban foglaltak szerint tájékoztatja a felhasználókat az üzletszabályzat megváltozásáról, valamint biztosítja a módosított üzletszabályzat megtekintésének lehetőségét.

A hatályos üzletszabályzat a felhasználók, a felhasználói társadalmi érdekképviseleti szervek, helyi önkormányzatok részére betekintésre a FLAGA HUNGÁRIA Kft. ügyfélszolgálati irodájában és a vezetékes PB-gázzal ellátott települések önkormányzati hivatalában nyitvatartási időben rendelkezésre áll, valamint elérhető a FLAGA HUNGÁRIA Kft. internetes honlapján ([www.flaga.hu](http://www.flaga.hu)).

## 1.2 Fogalom-meghatározások

**Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely - törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között és feltételekkel - az adatkezelő megbízásából vagy rendelkezése alapján személyes adatokat kezel.

**Adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely - törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között - önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja.

**Általános Szerződés Feltételek:** az üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés mintához csatolt általános szerződési feltételek.

**Csatlakozási szerződés:** a FLAGA Hungária Kft. és a leendő rendszerhasználók között létrejött szerződés, amely biztosítja a felhasználók elosztóvezetékre való csatlakozási jogát, valamint rögzíti a csatlakozás műszaki-gazdasági feltételeit.

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

**Elgőzölögtető:** az a berendezés, amely a cseppfolyós PB-gázt hőközlés mellett gáz halmazállapotúvá alakítja.

**Elosztóvezeték:** az a csővezeték a tartozékaival együtt, amelyen keresztül a PB-gáz elosztása történik, és amelynek kezdőpontja a PB-gáz tártálpark tártályainak kilépő pontja, végpontja pedig a felhasználási hely telekhatára mint elosztói kiadási pont, ahol a PB-gáz a felhasználó részére átadása kerül.

**Elszámolási időszak:** szerződésben megállapított, elszámolás alapjául szolgáló, két mérőleolvasás közötti időszak.

**Elszámolási mérés:** a gázfelhasználás vezetékes PB-gázszolgáltató által működtetett, a mérésügyi jogszabályok szerint mérésre alkalmas fogyasztásmérő berendezésekkel történő meghatározása.

**Engedélyes:** aki a GET szerint engedélyköteles tevékenység végzésére a MEKH által kiadott érvényes engedéllyel rendelkezik.

**ESZSZ:** a GET Vhr 2. sz. mellékletét képező Egyetemes Szolgáltatási Szabályzat.

**Felhasználási hely:** az az ingatlan, ahol a csatlakozó-vezeték, a felhasználói berendezés, a gázfogyasztást szolgáló nyomásszabályozó, a gázmérőhely vagy a fogyasztói főcsap van.

**Felhasználó:** aki vezetéken keresztül PB-gázt saját felhasználás céljára vásárol.

**Felhasználói beadvány:** olyan kérelem, megkeresés, amely a felhasználó FLAGA HUNGÁRIA Kft-vel fennálló, a vezetékes PB-gáz szolgáltatással összefüggő jogviszonyával, annak létrehozásával, módosításával vagy megszüntetésével összefüggő egyéni, a felhasználót érintő igény elintézésére irányul.

**Felhasználói berendezés:** a fogyasztói vezeték, a gázfogyasztó készülék és a gázfelhasználó technológiák, valamint az azok rendeltetészerű és biztonságos használatához szükséges tartozékok összessége.

**FESZ:** a GET Vhr 1. sz. mellékletét képező földgázelosztási szabályzat.

**Fizető:** adott felhasználási helyen lévő felhasználó PB-gázfelhasználásának ellenértékét és egyéb díjait számla ellenében kiegyenlítő természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság.

**Fogyasztói főcsap:** a fogyasztásmérőnél lévő, ennek hiányában a csatlakozóvezeték és a fogyasztói vezeték közé beépített elzáró szerelvény, amely a csatlakozóvezeték tartozéka.

**Fogyasztói főelzáró:** a telekhatáron vagy annak közelében létesített elzáró szerelvény, amely az elosztóvezeték tartozéka.

**Fogyasztói nyomásszabályozó:** az a készülék, amely az elosztóvezetéken érkező gáz nyomását a felhasználóval kötött szerződésben, vagy szabványban meghatározott mértékre csökkenti és közel állandó értéken tartja.

**Fogyasztói vezeték:** az a vezetékszakas tartozékaival együtt, amely a fogyasztásmérőtől – ennek hiányában a fogyasztói főcsaptól – a gázfogyasztó készülékig terjed.

**Fűtőérték:** az a hőmennyiség, amely egységnyi mennyiségű gáznak levegőben való elégetése során felszabadul, feltéve, hogy a nyomás - amelyen a reakció végbemegy - állandó, és az összes égéstermék ugyanarra a hőmérsékletre van hűtve, azaz a reagáló anyagok megadott hőmérsékletére; az összes termék gáz halmazállapotú.

**Gázfogyasztó készülék:** PB-gázzal üzemeltetett készülék.

**Lakossági PB-gáz fogyasztó:** aki saját háztartása - egy felhasználási helyet képező egy vagy több lakóépület, lakás, üdülő vagy hétvégi ház, továbbá lakossági célra használt garázs - fogyasztása céljára vásárol vezetékes PB-gázt, és az így vásárolt PB-gázzal 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 vásárol, és a vásárolt vezetékes PB-gázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet.

**MEKH vagy Hivatal:** Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (korábbi elnevezése Magyar Energia Hivatal)

**PB-gáz:** propán-, butángázok és ezek elegyei.

**PB-gáz tárolótartály:** olyan nyomástartó edény, mely a cseppfolyósított PB-gáz tárolására szolgál.

**Tartálypark:** egy vagy több PB-gáz tárolótartályból, azok szerelvényeiből, nyomásszabályozó(k)ból és szükség esetén elgőzöltető(k)ból álló létesítmény, mely az elosztóvezetékhez történő csatlakozáshoz és elosztáshoz szükséges gázkészletet a megfelelő nyomáson biztosítja.

**Telekhatár:** a gázszolgáltatással érintett ingatlanok az ingatlan-nyilvántartás szerinti határa.

**Települézellátó rendszer:** a tartálypark és az elosztóvezeték együttesen.

**Üzemzavar:** minden olyan, a PB-gáz elosztását korlátozó vagy megszüntető esemény, amelynek oka a települézellátó rendszer normál üzemmenettől eltérő olyan működése, amelynek következménye veszélyeztetés vagy PB-gázellátási zavar, és amely egy vagy több felhasználó PB-gáz ellátásának szünetelését okozza.

**Üzletszabályzat:** az engedélyes általános szerződési feltételeit, valamint a GET Vhr-ben meghatározott elemeket tartalmazó, a MEKH által jóváhagyott szabályzat.

**Vezetékes PB-gáz szolgáltatás:** a felhasználók részére PB-gáz csővezetéken keresztül történő elosztása és értékesítése.

A fentiekben nem szereplő fogalmakat a GET-ben és a GET Vhr-ben meghatározottak szerint kell értelmezni.

### **1.3 A FLAGA HUNGÁRIA Kft. általános bemutatása**

Cégnév	FLAGA HUNGÁRIA PB-gáz Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített cégnév	FLAGA HUNGÁRIA Kft.
Székhely	2040 Budaörs, Puskás Tivadar utca 14.
Korábbi elnevezés	TOTAL HUNGARIA Kft.
Jogelőd	TOTALGAZ HUNGÁRIA Gázszolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság
Statisztikai számjel	10446489-3523-113-13
Cégjegyzékszám	13-09-100877
Adószám	10446489-2-44

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. mint vezetékes PB-gáz szolgáltató a MEKH által kiadott működési engedélyében meghatározott településeken, településrészekben, területeken a vele szerződést kötő felhasználók részére vezetékes PB-gáz szolgáltatást végez.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft-t mint vezetékes PB-gáz szolgáltatót a vele szerződést kötő felhasználók tekintetében ellátási kötelezettség terheli.

A településellátó rendszerek a FLAGA HUNGÁRIA Kft. tulajdonában vannak. A FLAGA HUNGÁRIA Kft. rendelkezik továbbá adatforgalmi és információs rendszerrel, mérőeszközökkel, az elosztóvezetékek folyamatos felügyeletét ellátó, valamint a karbantartást, és az üzemzavar elhárítást irányító szervezetekkel és ügyfélszolgálattal.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. köteles az általa üzemeltetett elosztóvezeték biztonságos, hatékony, zavartalan működtetéséről, karbantartásáról, fejlesztéséről, üzemeltetéséről a MEKH által megállapított üzembiztonsági és a környezetvédelmi követelmények figyelembevételével gondoskodni.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. köteles az elosztórendszeren felmerülő üzemzavarokat elhárítani, az elosztóvezetésekről vételező felhasználási helyeket nyilvántartani, a felhasználók PB-gáz fogyasztásának elszámolásához szükséges elszámolási méréseket elvégezni, a felhasználóknál felszerelt elszámolási mérőket leolvasni. Az elszámolási mérés alapján a FLAGA HUNGÁRIA Kft. jogosult a számlakibocsátásra. A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a számlázással kapcsolatos feladatokat – a jogszabályi rendelkezések betartása mellett – harmadik félnek kiszervezheti, amely esetben a felhasználókat előzetesen értesíti.

## **2. A FLAGA HUNGÁRIA KFT. KÜLSŐ KÖRNYEZETTEL VALÓ KAPCSOLATA**

### **2.1 Felettes szervezetekkel való kapcsolat**

#### ***A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (MEKH)***

A MEKH jogosult arra, hogy a FLAGA HUNGÁRIA Kft. földgázpiaci jogszabályoknak és hatósági előírásoknak megfelelő vezetékes PB-gáz szolgáltatói működését ellenőrizze. Ezzel kapcsolatosan a



MEKH a PB-gáz ellátás biztonságának, valamint az egyenlő bánásmód követelményének érvényesítése során -többek között - az alábbi feladatokat látja el:

- kiadja a FLAGA HUNGÁRIA Kft. vezetékes PB-gáz szolgáltatási tevékenység végzésére vonatkozó működési engedélyét,
- jóváhagyja a FLAGA HUNGÁRIA Kft. üzletszabályzatát és annak módosításait,
- megállapítja a vezetékes PB-gáz szolgáltatás folytatásának, valamint a felhasználókkal történő kapcsolattartás minimális minőségi követelményeit,
- eljár a hatáskörébe tartozó felhasználói panaszok ügyében, elbírálja a nem lakossági felhasználók elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre vonatkozó ügyeit,
- dönt a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-vel szemben felmerülő, csatlakozással vagy a településellátó rendszer megfelelő minőségben való rendelkezésre állásának kérdésével kapcsolatos felhasználói panaszok ügyében,
- ellenőrzi a felhasználói igények kielégítését, és a felhasználók által a hálózathoz való csatlakozás érdekében befizetett csatlakozási díj felhasználását.

### ***Fogyasztóvédelmi hatóság***

A fővárosi és megyei kormányhivatalok járnak el fogyasztóvédelmi hatóságként az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a vezetékes PB-gáz szolgáltatásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó, jogszabályban és FLAGA HUNGÁRIA Kft. üzletszabályzatában foglalt rendelkezések, lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén, a MEKH GET-ben meghatározott hatáskörének tiszteletben tartása mellett.

### ***Gazdasági Versenyhivatal (GVH)***

A Gazdasági Versenyhivatal a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII törvény II-VI. fejezetének hatálya alá tartozó esetekben látja el a FLAGA HUNGÁRIA Kft. felügyeletét.

***Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatósága (SZTFH)***A Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatósága a Magyar Bányászati és Földtani Szolgálat, valamint a bányafelügyeletként és az állami földtani feladatokat ellátó szervként kijelölt kormányhivatalok jogutódjaként műszaki-biztonsági szempontból látja el a FLAGA HUNGÁRIA Kft. felügyeletét.

### ***Budapest Főváros Kormányhivatala***

Budapest Főváros Kormányhivatala jár el piacfelügyeleti, valamint műszaki biztonsági hatóságként a PB-gáz forgalmazásával kapcsolatban.***Magyar Államkincstár***

A szociális energiatámogatásra vonatkozó jogosultságot – a lakossági PB-gáz fogyasztó kérelmére – a Magyar Államkincstárnak a lakossági PB-gáz fogyasztó lakóhelye, tartózkodási helye szerint illetékes területi szerve állapítja meg. A szociális energiatámogatásra vonatkozóan a Magyar Államkincstár Igazgatósága a jogosultság megállapításáról, törléséről, módosításáról szóló határozatot megküldi a felhasználónak, továbbá elektronikus úton értesíti a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-t is.

## **2.2 Felhasználók részére adott információk, a felhasználókkal való kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje**

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a felhasználókkal, valamint a felhasználói érdekképviselőkkel közvetlen kapcsolattartás biztosítására, bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására, felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot tart fenn. A kapcsolattartás telefonon, e-mailen és postai úton történhet. Az üzletszabályzat 2. sz. melléklete tartalmazza az ügyfélszolgálat elérhetőségeit.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. az ügyfélszolgálati irodájában, a honlapján ([www.flaga.hu](http://www.flaga.hu)), valamint a vezetékes PB-gázzal ellátott települések önkormányzati hivatalában helyezi el az üzletszabályzatát, ezáltal biztosítva a felhasználók számára a betekintést.

Az üzletszabályzat tervezett módosítása esetén a tervezett hatálybalépés előtt legalább 30 nappal a módosított üzletszabályzat tervezetét a honlapján ([www.flaga.hu](http://www.flaga.hu)) közzéteszi, és erre külön felhívja a felhasználók figyelmét a számlában vagy annak mellékletében a felmondási jogra vonatkozó tájékoztatással együtt. A FLAGA HUNGÁRIA Kft. az üzletszabályzat módosítás tervezetét a felhasználói érdekképviselőkkel a GET-ben és a GET Vhr.-ben foglaltak szerint egyezteti.

FLAGA HUNGÁRIA Kft. tájékoztatja a felhasználót a megbízásából munkát végző vállalkozókról, amely vállalkozók munkatársai tevékenységük végzése miatt bármilyen okból a felhasználási helyeken megjelenhetnek.

A felhasználók a felhasználói panaszokkal kapcsolatos vitás ügyekben – hatáskörtől függően – a fogyasztóvédelmi hatósághoz vagy a MEKH-hez fordulhatnak.

## **3. ÁLTALÁNOS BIZTONSÁGI ELŐÍRÁSOK**

### **3.1 A felhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák és az ellátást biztosító rendelkezések**

A vezetékes PB-gáz szolgáltatáshoz szükséges források és az ellátás biztosítása érdekében a FLAGA HUNGÁRIA Kft. hosszú távú PB-gáz beszerzési szerződéseket kötött, és rendelkezik a telephelyén és gázfelvételi helyein, valamint az ellátott településeken a szükséges háttér tárolókapacitással.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a felhasználók biztonságos gázellátása érdekében:

- elvégzi a településellátó rendszer biztonságos működéséhez szükséges karbantartásokat
- rendszeres műszeres szivárgás vizsgálattal ellenőrzi az elosztóhálózatot, a vizsgálatok eredményeit feldolgozza és elvégzi a szükséges rekonstrukciókat,
- gondoskodik az elosztott PB-gáz megfelelő szagintenzitásának ellenőrzéséről,
- a saját műszeres ellenőrzéssel megállapított, vagy a felhasználói bejelentés alapján tudomására jutott gázömlésből adódó veszélyhelyzet elhárítására azonnali intézkedéseket tesz, melynek érdekében folyamatosan működő ügyeleti szolgálatot működtet,
- a vezetékes PB-gázzal ellátott települések kiszolgálásához 1 fő megbízott tartálypark-kezelőt foglalkoztat, akiknek a műszaki-biztonságtechnikai képzését és vizsgáztatását saját hatáskörben végzi.

A felhasználók hiba- vagy veszélyhelyzet bejelentéseiket az üzletszabályzat 2. sz. mellékletében feltüntetett telefonszámon tehetik meg. A hívásokról a FLAGA Hungária Kft. külön nyilvántartást vezet.

A vezetékes PB-gáz szolgáltatásra is vonatkozó biztonsági adatlapok a FLAGA Hungária Kft. honlapján ([www.flaga.hu](http://www.flaga.hu)), az Üzletszabályzat mellett folyamatosan frissülve elérhetőek.

### 3.2 Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. engedélyköteles tevékenységének végzésével összefüggésben az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 Rendeletében („Általános Adatvédelmi Rendelet” vagy „GDPR”), és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (Infotv.) foglaltakra figyelemmel határozza meg a személyes adatok védelmére vonatkozó biztosítékokat. A FLAGA HUNGÁRIA Kft. mint adatkezelő csak engedélyköteles tevékenységének végzése, az ehhez szükséges műszaki berendezések létesítésére és üzemeltetésére vonatkozó, valamint a felhasználókkal kötött csatlakozási és vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, a teljesítésének figyelemmel kísérése, a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá a szerződésből eredő követelések érvényesítése céljából kezeli a felhasználó, valamint a fizető azonosításához szükséges és elégséges, a GET és a GET Vhr. szerinti kialakított szerződés tartalmát képező személyes adatokat.

Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékokról szóló (a szerződő fél kezelt adatainak köre, azon személyek megjelölése, akik számára a kezelt adatok vagy azok meghatározott részei átadhatók, eljárásrend a személyes adatokhoz fűződő jogok megsértése esetén), valamint a GDPR és az Infotv. által meghatározott, a személyes adatok kezeléséről szóló előzetes tájékoztatást a FLAGA HUNGÁRIA Kft. Vásárlói Adatvédelmi Tájékoztatója tartalmazza, amely a jelen üzletszabályzat 8. számú mellékletében,

valamint az alábbi oldalon került közzétételre:  
[https://www.flaga.hu/images/FLAGA\\_HU/PDF/Flaga\\_HU\\_Customer\\_Privacy\\_Notice.pdf](https://www.flaga.hu/images/FLAGA_HU/PDF/Flaga_HU_Customer_Privacy_Notice.pdf).

### 3.3 A környezetvédelmi előírások és azok teljesítését biztosító rendelkezések

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a hatályos környezetvédelmi előírások betartásával végzi tevékenységét. A tevékenységéhez felhasznált veszélyes anyagokat a vonatkozó előírások szerint kezeli, tárolja, a veszélyes hulladékokat a jogszabályban foglaltak szerint ártalmatlanítja arra jogosult külső vállalkozó bevonásával.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a tevékenysége végzése során a hatályos rendeletek zajkibocsátási előírásait betartja. Közterületi bontással, zajkibocsátással járó munkálatokat – az üzemzavar elhárítás kivételével – csak napközben, a szakhatósági engedélyekben foglaltak szerint végez.

## 4. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a Minőségpolitikájában és HSSE politikájában megfogalmazott célok elérése érdekében az ISO 9001:2015 minőségirányítási rendszerszabvány előírásainak megfelelő minőségirányítási rendszert működtet, folyamatosan és szabályozottan gondoskodik minőségirányítási rendszerének folyamatos fejlesztéséről. 2018. január 19-től rendelkezik ISO 9001:2015 szabvány szerinti minőségügyi rendszerrel, mely rendszer sikeres újratanúsítása legutóbb 2020. november hónapban volt.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. minőségirányítási rendszerének érvényessége a „Cseppfolyósított szénhidrogén gázok (LPG) nagy- és kiskereskedelme, forgalmazása, műszaki támogatással” tevékenységekre terjed ki.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. rendelkezik a bányászatról szóló 1993. évi XLVIII. törvény 24. § (3) bekezdése szerinti, a bányafelügyelet által jóváhagyott és felügyelt műszaki-biztonsági irányítási rendszerrel. A Magyar Bányászati és Földtani Hivatal mint bányahatóság MBFH/221-4/2014. számon hagyta jóvá a FLAGA HUNGÁRIA Kft. (illetve jogelődje, a TOTAL Hungária Kft.) által üzemeltetett cseppfolyós propán-bután gázelosztó vezetékek tervezésére, létesítésére, felújítására, üzemeltetésére és elbontására kidolgozott műszaki-biztonsági irányítási rendszerét.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. felhasználói elégedettségét minőségirányítási rendszerben szabályozott folyamatok szerint kíséri figyelemmel. A FLAGA HUNGÁRIA Kft. ügyfélszolgálatára beérkező felhasználói bejelentéseket és beadványokat az ügyfélszolgálati munkatársaink fogadják és továbbítják a felelős személy felé, aki a bejelentést kivizsgálja, és szükség esetén intézkedik a teendőkről. A bejelentés kivizsgálását és a végrehajtást követően a felelős személy e-mail-ben értesíti az ügyfélszolgálatot, amelyben megjelöli az intézkedéseket, azok dátumát és eredményét.

Az ügyfélszolgálati munkatársak a felhasználói bejelentések és beadványok kézhezvételétől számított 15 napon belül érdemben válaszolnak a bejelentő felhasználónak.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. szolgáltatási területén a forgalmazott gáz minősége megfelel az MSZ 1601 (Fűtési célú, cseppfolyósított propán, bután és keverékei követelményei és vizsgálati módszerei) szabványnak. A telephelyekre és gázfelvételi helyekre hazai és külföldi forrásból érkező PB-gáz minőségi ellenőrzése és belkereskedelmi forgalmazása a 71/1995. (XII. 26.) IKM rendeletben foglaltak betartásával történik.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. minőségirányítási rendszer működése elősegíti a vezetékes PB-gáz szolgáltatást biztosító rendszerek létesítésének és üzemeltetésének műszaki-biztonságát, a bekapcsolt felhasználók ellátásbiztonságát, a mérés-elszámolás pontosságát, az ügyfélszolgálati tevékenységek színvonalas elláthatóságát.

## **5. MŰSZAKI KÖVETELMÉNYEK**

### **5.1 A folyamatos és biztonságos szolgáltatásra vonatkozó, üzleti titkok körébe nem tartozó főbb műszaki paraméterek**

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. szolgáltatási területére vonatkozó főbb műszaki paramétereket az *1. sz. melléklet* tartalmazza.

A vezetékes PB-gáz szolgáltatás forrását a FLAGA HUNGÁRIA Kft. telephelyén és gázfelvételi helyein tárolt, valamint tartályparki PB-gáz tartályok képezik, melyekben a gáz nagyközép-nyomáson, cseppfolyós és telített gőz állapotban van. A tartályban lévő gáz gőzfázisban, nyomáscsökkentés után középnyomáson jut az elosztóvezetékbe, majd további nyomáscsökkentés (kisnyomás) és elszámolási mérés után a felhasználókhoz.

A tartályparkok gázzal való ellátása tartályautós kiszállítással történik.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. által üzemeltetett vezetékes PB-gáz elosztó hálózatok mentén lévő minden, még be nem kapcsolt felhasználó ellátható a meglévő rendszerről, csatlakozóvezeték megépítésével.

### **5.2 A FLAGA HUNGÁRIA Kft. által működtetett településellátó rendszerek üzemviteli irányítási rendje**

A települések tartályparkjait a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-vel szerződésben álló megbízott kezelő (a továbbiakban: tartálypark-kezelő) felügyeli, akinek rendszeres feladatai a következők:

- a hálózati nyomás ellenőrzése,
- a tartálypark rendszeres ellenőrzése,
- a lakossági bejelentésekre történő intézkedés megtétele,
- az elgőzöltető üzemeltetéséhez telepített gázkazán üzemképes állapotának ellenőrzése, szükség esetén annak újraindítása,
- az ellenőrzési napló vezetése,
- a tartály szintjelző ellenőrzése,
- a gázmérők havonta történő leolvasása,

- a tartálypark területének rendbetartása.

A tartálypark-kezelők figyelik a PB-gáz tartályok töltöttségi szintjét, és gázrendelést adnak le a fuvarszervezőhöz.

A rendszeresen leolvasott tartályszint és tartálynyomás értékeket a tartálypark-kezelő a tartályparki naplóban rögzíti. Amennyiben a tartályszint a folyamatos ellátáshoz szükséges szint alá csökken, a tartálypark-kezelő gázrendelést kezdeményez. A tankautós kiszállítást végző gépkocsivezető mielőtt a rendelt gázt a tartályokba töltené, ellenőrzi azok műszaki állapotát és tapasztalatait adatlapon rögzíti. A felhasználók gázmérőinek leolvasását a tartálypark-kezelő végzi. A leolvasott értékeket a tartálypark-kezelő továbbítja a Flaga Hungária Kft erre kijelölt kapcsolattartója felé. A tartálypark-kezelő a leolvasás alkalmával szemrevételezéssel ellenőrzi a nyomásszabályzók és gázmérők mechanikai állapotát, valamint vagyónvédelmét, és amennyiben eltérést tapasztal, úgy telefonon és írásban is jelenti a FLAGA HUNGÁRIA Kft. erre kijelölt kapcsolattartója felé, aki kivizsgálja és intézkedik az eltérés megszüntetéséről.

### **5.2.1 A településellátó rendszer karbantartása**

A településellátó rendszer karbantartási feladataira éves ütemterv készül, különösen:

- a hálózatellenőrzésből adódó feladatokra,
- a tartályparkok és szerelvényeik (elgőzölögtetők, nyomásszabályozók) karbantartására, javítására,
- az egyéb hálózati szerelvények ellenőrzésére és szükség szerinti karbantartására,
- szaghatás ellenőrzésére,
- gázmérők cseréjére és hitelesítésére,
- nyomásmérők ellenőrzésére.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a településellátó rendszerek ellenőrzését és karbantartását az erre a feladatra szakképzett szakemberállománnyal és megfelelő jogosítványokkal rendelkező alvállalkozók közreműködésével végzi.

### **5.2.2 A településellátó rendszer üzemzavar-elhárítási rendje**

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a felhasználók biztonságos gázellátása érdekében műszeres ellenőrzéssel megállapított, vagy a felhasználói bejelentés alapján tudomására jutott gázömlésből adódó veszélyhelyzet elhárítására azonnali intézkedéseket tesz.

A fenti súlyos üzemzavar esetén a tartálypark-kezelőt a készenléti szolgálat telefonon értesíti, aki az érintett tartálypark főelzáróját elzárja, így megszünteti a gázömlés forrását. A további üzemzavar elhárítási feladatokat az erre a tevékenységre feljogosított és szerződött, 24 órás ügyeleti készenlétet biztosító alvállalkozók végzik. A gáztalanítási és gáz alá helyezési munkákat csak a FLAGA HUNGÁRIA Kft. vagy megbízottja végezheti el. A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a kialakult üzemzavarok elhárítását az SZTFH által jóváhagyott műszaki-biztonsági irányítási rendszer (MBIR) részét képező belső szabályzatai és utasításai szerint végzi.

A gázömlés és üzemzavar elhárításával összefüggő feladatokat a FLAGA HUNGÁRIA Kft. belső szabályzatai és az alvállalkozóval/alvállalkozókkal erre a tevékenységre kötött üzemzavar elhárítási keretszerződés szabályozzák.

## 6. AZ ENGEDÉLYES ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS RÉSZLETES BEMUTATÁSA

### 6.1 A szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó szerződéskötési igényének kezelése

#### 6.1.1 Új csatlakozási igény bejelentése

Elosztóvezetékhez történő csatlakozás iránti igényt az ingatlan tulajdonosa, többlet vásárolt kapacitás iránti igényt az ingatlan tulajdonosa vagy a vele kötött szerződés alapján a felhasználó (továbbiakban együttesen: gázigénylő) nyújthat be.

A gázigénylő előzetes tájékoztatást kérhet a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-től a csatlakozás iránti vagy többlet vásárolt kapacitás iránti igényének bejelentése előtt az igény kielégítés feltételeiről és lehetőségeiről. Az előzetes tájékoztatást levélben, faxon vagy e-mailben kell kérni a FLAGA HUNGÁRIA Kft. ügyfélszolgálatától. Az előzetes tájékoztatást a kérelem beérkezésétől számított 10 napon belül írásban kell kiadni.

A gázigénylő a csatlakozási vagy többlet vásárolt kapacitás iránti igényét írásban jelentheti be, amelyben legalább az alábbi adatokat kell megadni:

- a gázigénylő adatai, - természetes személy esetén - a nevének, születési nevének, lakcímének, anyja nevének, születési helyének, születési idejének, - vállalkozás esetén - a székhelyének és a cégjegyzékszámának feltüntetésével,
- a felhasználási hely azonosításához szükséges adatok,
- az igényelt gázteljesítmény és gázmennyiség.

Amennyiben az igénybejelentés hiányos, illetve az elbíráláshoz további adat, okirat szükséges, úgy arról az igénybejelentőt az igénybejelentés kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül értesíteni kell.

Az előzetes tájékoztatás és a felhasználó igénybejelentésére adott ajánlat készítése ingyenes.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. köteles a gázigénylő hiánytalan igénybejelentésének kézhezvételétől számított **8 napon belül írásban** ajánlatot tenni, vagy ha az igényt elutasítja, erről – az elutasítás részletes indokolásával – a gázigénylőt tájékoztatni. Az ajánlattételre nyitva álló határidőbe nem számít bele más szerv vagy személy nyilatkozatának beszerzéséhez, vagy eljárása lefolytatásához szükséges időtartam.

,

A gázigénylő számára adott ajánlat a következőket tartalmazza:

- a felhasználási hely azonosításához szükséges adatokat,
- a vásárolt, vagy a többlet vásárolt kapacitást, valamint a biztosítható hálózati kapacitást,
- annak a csatlakozási pontnak és annak az elosztóvezetéknek a megjelölését, ahonnan a vásárolt kapacitás vagy a többlet vásárolt kapacitás kielégíthető,
- a csatlakozási díj mértékét,
- az ajánlat szerinti hálózati kapacitás vagy a többletkapacitás biztosításának időpontját,
- a vezetékes PB-gáz szolgáltatás aktuális díjtételeit (gázdíj, alapidíj),
- a FLAGA HUNGÁRIA Kft. ajánlati kötöttségét és annak időtartamát,
- a FLAGA HUNGÁRIA Kft. által aláírt csatlakozási szerződést.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a szerződés megkötését és az igény-kielégítést megtagadhatja, ha

- a csatlakozásnak műszaki akadálya van,
- a csatlakozás jogszabályba ütközik,

- a gázigénylő a csatlakozási díj megfizetését, valamint a csatlakozás külön jogszabályban meghatározott feltételeit nem vállalja,
- az igény kielégítését külön jogszabályban meghatározott hatósági engedély hiánya akadályozza.

### ***Igénybejelentés a felhasználó személyében történt változás esetén***

Felhasználó-változás esetén, ha a felhasználási helyen a hálózati csatlakozás a korábbiakban már kiépítésre került, a FLAGA HUNGÁRIA Kft. az új felhasználóval a vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződést az igénybejelentést követően, a jogszabályban megállapított határidőt figyelembe véve megkötí. Csatlakozási szerződés kötése csak abban az esetben szükséges, ha az új felhasználó többlet kapacitás igényel lép fel.

#### **6.1.2 Csatlakozási szerződés**

A csatlakozási szerződés a gázigénylő és a FLAGA HUNGÁRIA Kft. között jön létre.

A csatlakozási szerződést a felhasználási hely csatlakozási pontjára kell megkötni az ott rendelkezésre álló, vásárolt kapacitás folyamatos biztosítására. Minden mérési elszámolási pontra - eltérő megállapodás és az egy fogyasztásmérő berendezésen keresztül közösen vételező társasházi felhasználók esetét kivéve - külön csatlakozási szerződést kell kötni.

Egy fogyasztásmérő berendezésen keresztül közösen vételező társasházi felhasználókkal egy csatlakozási szerződést kell kötni. E felhasználókat az elosztóvezeteki csatlakozás tekintetében egyenlő jogok illetik meg, és a csatlakozási díj megfizetéséért egyetemlegesen felelősek.

A vásárolt kapacitás a csatlakozási szerződésben meghatározott ingatlanra, illetve felhasználási helyre vonatkozik, és az más ingatlanra, illetve felhasználási helyre nem vihető át.

A csatlakozási szerződés a FLAGA HUNGÁRIA Kft. és a felhasználó aláírásával jön létre. A szerződés azon a napon lép hatályba, amikor a felhasználó által aláírt szerződést a FLAGA HUNGÁRIA Kft. ügyfélszolgálatára kézhez vette.

Amennyiben a felhasználó a szerződési ajánlatot (szerződéstervezetet) annak kézhezvételétől számított 30 napon belül aláírva nem küldi vissza a FLAGA HUNGÁRIA Kft. ügyfélszolgálatára, az ajánlati kötöttség megszűnik.

A csatlakozási szerződés a következőket tartalmazza:

- a szerződő felek megnevezését, - természetes személy esetén - a nevének, születési nevének, lakcímének, anyja nevének, születési helyének, születési idejének, - vállalkozás esetén - a székhelyének és a cégjegyzékszámának feltüntetésével,
- a felhasználási hely azonosításához szükséges adatokat,
- a vásárolt kapacitást,
- a csatlakozási pont helyének meghatározását,
- a csatlakozási díj mértékét, teljesítésének módját és határidejét,
- a vásárolt kapacitás rendelkezésre állásának és a vételezés megkezdésének időpontját,
- a vásárolt kapacitás biztosításának pénzügyi, műszaki és egyéb feltételei, ideértve a tulajdonjogi kérdéseket,
- a szerződészegés eseteit és ennek jogkövetkezményeit,
- a csatlakozási szerződés megszűnésére, megszüntetésére vonatkozó rendelkezéseket.

Nem minősül szerződészegésnek, ha a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a csatlakozási szerződés szerinti teljesítmény rendelkezésre állását nem a csatlakozási szerződésben meghatározott időpontban vagy műszaki feltételekkel biztosítja, amennyiben:

- a felhasználó a csatlakozási díjfizetési kötelezettségének nem, vagy csak késedelmesen tesz eleget,
- a csatlakozási szerződés szerinti hálózati csatlakozást olyan körülmény késlelteti, vagy akadályozza - ideértve különösen hatósági engedély vagy szakhatósági hozzájárulás hiányát -, amely körülmény nem a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-nek felróható okból merül fel.

A csatlakozási szerződés mintáját a 3. sz. melléklet tartalmazza.

Az általánostól eltérő igények vagy szolgáltatási feltételek esetén a FLAGA HUNGÁRIA Kft. egyedi szerződéskötés lehetőségét is biztosítja. Az egyedi szerződések kidolgozása az egyenlő bánásmód és a versenysemlegesség elvének, valamint az ellátás biztonságának és minőségének követelményei figyelembevételével történik. Az egyedi szerződésben nem szabályozott kérdésekben az üzletszabályzat rendelkezései az irányadók.

### **6.1.3 A csatlakozásért fizetendő díj, mértéke és számításának részletes szabályai**

A csatlakozási díj fizetésére a földgáz rendszerhasználati díjak, a külön díjak, valamint a csatlakozási díjak alkalmazásának szabályairól szóló 11/2016. (XI.14.) MEKH rendelet, valamint a Hivatal H2347/2021. sz. határozatának előírásai vonatkoznak. A mindenkor aktuális csatlakozási díjak és alkalmazásuk szabályai a jelen üzletszabályzat 4. sz. mellékletét képezik. A jelen üzletszabályzat 4. számú mellékletében meghatározott díjak nem vonatkoznak a GET 108.§ (7) bekezdésében foglaltakra, amely rendelkezés szerint mentes a csatlakozási díj és minden más, a földgázelosztónak fizetendő díj alól a legfeljebb 4 m<sup>3</sup>/óra névleges teljesítményű fogyasztásmérő beszerelése azzal, hogy ebben az esetben az elosztóvezeték építése 250 méterig díjmentes. Ha az elosztóvezeték hossza meghaladja a 250 métert, a díjakat a 250 méter feletti részre kell megfizetni.

### **6.1.4 Új csatlakozási igény vagy többlet kapacitás igény nyomán szükséges fejlesztések**

Felhasználói igénybejelentésben kért új csatlakozási igény vagy többlet kapacitás igény kielégítésére csak a csatlakozási szerződés hatályba lépését követően kerül sor.

Amennyiben az igény kielégítése új elosztóvezeték építésével oldható meg, akkor az elosztóvezetéknek meg kell felelnie a mindenkor hatályos jogszabályoknak, hatósági előírásoknak és a minőségirányítási rendszerben foglalt követelményeknek.

A megépült gázelosztó vezeték - eltérő megállapodás hiányában - a FLAGA HUNGÁRIA Kft. tulajdonába kerül.

A csatlakozási szerződésben meghatározott ingatlan gázellátását elsősorban közvetlen közterületi csatlakozással kell megoldani. Amennyiben egy ingatlan ellátása közvetlenül közterületről nem oldható meg, akkor a csatlakozó vezeték legfeljebb egy idegen ingatlanon történő átvezetéssel kivitelezhető.

Ebben az esetben a csatlakozóvezeték idegen ingatlanon történő elhelyezéséhez szükséges tulajdonosi hozzájárulások beszerzése és a FLAGA HUNGÁRIA Kft. számára történő átadása, a gázátvezetési szolgalmi jog ingatlan-nyilvántartásba való bejegyeztetése, közös tulajdonban álló ingatlanon a tulajdonostársak hozzájárulásának beszerzése és az esetleges kártalanítások rendezése a felhasználó kötelessége és költsége.

Az előbbiek hiányában a FLAGA HUNGÁRIA Kft. nem kötelezhető a csatlakozási szerződés megkötésére.

Amennyiben az adott ingatlanon már kiépült a felhasználási hely igényének kielégítésére alkalmas elosztóvezeteki csatlakozás, de annak elhelyezkedése a gázigénylőnek nem felel meg, abban az esetben a meglévő csatlakozási pont áthelyezésének, vagy további csatlakozási pontok kiépítésének költségét a felhasználó köteles viselni.



### **Létesítés, tervezés, tervfelülvizsgálat**

A csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés létesítési és bővítési munkáinak kiviteli tervezéséről és kivitelezéséről a csatlakozási szerződésben meghatározott felhasználási hely tulajdonosa (a továbbiakban: ingatlantulajdonos) köteles gondoskodni. A FLAGA HUNGÁRIA Kft. térítésmentesen köteles az ingatlantulajdonos vagy annak tervezője, kivitelezője rendelkezésére bocsátani:

- az elosztóvezetékhez történő csatlakozási pont helyét,
- a felhasználási helyen igénybe vehető vásárolt kapacitást,
- a nyomásszabályozó és a fogyasztásmérő berendezés műszaki előírásaira, elhelyezésére vonatkozó követelményeket,
- a tervezéshez szükséges egyéb adatokat, melyeket a tervező, kivitelező köteles figyelembe venni a tervezés, kivitelezés során.

Az ingatlantulajdonos vagy annak tervezője egyben köteles megadni a csatlakozási pont helyét az érintett ingatlan telekhatárán.

A csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés készítése, átalakítása esetén kiviteli tervet kell készíteni, kivéve ha a gáz csatlakozóvezetékre és a fogyasztói berendezésekre vonatkozó műszaki-biztonsági előírásokról szóló jogszabály eltérően rendelkezik. A kiviteli tervet a kivitelezés megkezdése előtt műszaki-biztonsági felülvizsgálatra be kell nyújtani a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-hez.

A felülvizsgálathoz szükséges engedélyek rendelkezésre állása esetén a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a felülvizsgálatot 8 munkanapon belül köteles elvégezni.

A felülvizsgálat díjmentes.

A Get. 108. § (7) bekezdése alapján díjmentes csatlakozásra jogosult igénybejelentő esetében, ha a FLAGA HUNGÁRIA Kft. az igénybejelentést követő, 8 munkanapos határidő lejártát követő napig nem nyilatkozik, a kiviteli terv alkalmasságát megállapító nyilatkozat megadottnak tekintendő és a csatlakozóvezeték, illetve az ahhoz szükséges felhasználói berendezés a benyújtott kiviteli terv alapján kivitelezhető.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. – az igénybejelentő egyidejű tájékoztatása mellett – a fentiek szerinti, a kiviteli terv alkalmasságáról szóló nyilatkozat 8 munkanapos határidőben történő elmulasztása miatt megadottnak tekintendő nyilatkozat szerinti kivitelezés megtiltását kérelmezheti a műszaki biztonsági hatóságnál, ha a terv kivitelezésre alkalmatlan.

A műszaki biztonsági hatóság a kérelem alapján dönt

- a) a tervek kivitelezésre alkalmassága tárgyában, illetve
- b) szükség szerint meghatározza azokat a műszaki biztonsági feltételeket, amelyek teljesülése esetén a terv kivitelezésre alkalmassága biztosítható.

A műszaki biztonsági hatóság fentiekben meghatározott eljárása a FLAGA HUNGÁRIA Kft. által a díjmentes csatlakozásra jogosult igénybejelentő igénybejelentését követő, a kiviteli terv alkalmasságáról szóló nyilatkozat megtételére nyitva álló 8 munkanapos határidő – nyilatkozat megtétele nélküli – lejártát követő naptól számított 20 napon belül kezdeményezhető. A határidő jogvesztő. A műszaki biztonsági hatóság az ügyben húsz napon belül dönt.

Ha a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a nyilatkozatával a tervet kivitelezésre alkalmatlannak minősítette, az ingatlan tulajdonosa a műszaki-biztonsági hatóságtól kérheti az alkalmassági nyilatkozat kiadását. A kivitelezésre való alkalmasság megállapítására indított eljárásra külön jogszabály rendelkezéseit kell alkalmazni azzal, hogy a műszaki-biztonsági hatóság az alkalmassági nyilatkozat kiadására irányuló

kérelmet a kérelem érkezésétől számított 8 munkanapon belül köteles elbírálni és döntéséről a kérelmezőt értesíteni. A műszaki-biztonsági hatóság eljárása díjmentes.

A kivitelezést csak megfelelőnek minősített terv alapján szabad megkezdeni. A kiviteli tervet arra jogosult tervező készítheti. A tervező jogosultságát a FLAGA HUNGÁRIA Kft. ellenőrzi. A terv készítője a csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés üzembe helyezési munkáinak feltételeit, a fogyasztásmérő berendezés csatlakozását, teljesítményét és típusát, valamint - nem lakossági fogyasztó esetén - a nyomásszabályozó típusát és annak az üzemvitel szempontjából szükséges szerelvényezését, illetve védelmét a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-vel előzetesen egyeztetni köteles.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a kiviteli terven kizárólag a csatlakozóvezeték és felhasználói berendezés létesítéséhez szükséges műszaki-biztonsági követelmények meglétét köteles ellenőrizni, amelyet a tervnek részletesen tartalmaznia kell. A csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés létesítéséhez szükséges hatósági engedélyek, valamint más hozzájárulások beszerzése az ingatlantulajdonos kötelessége. A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a terv véleményezéséhez az engedélyeket jogosult az ingatlantulajdonostól bekérni.

A tervfelülvizsgálat díjmentes.

A GET 108. § (7) bekezdése alapján díjmentes csatlakozásra jogosult igénybejelentőnek a FLAGA HUNGÁRIA Kft. megtéríti a csatlakozással kapcsolatos, igazolt költségeit, ha

a) a kiviteli terv alapján a csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés kivitelezése a fentiek alapján megkezdhető,

b) az igénybejelentő a csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés kivitelezését befejezi, és azt

ba) a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-nek az általa lefolytatott felülvizsgálat eredményeként kiadott, a tervek kivitelezésre alkalmasságáról szóló nyilatkozata kézhezvételétől,

bb) nyilatkozat hiányában a nyilatkozat megtételére nyitva álló 8 munkanapos határidő lejártától,

bc) a műszaki-biztonsági hatóság fentiekben meghatározott, a FLAGA HUNGÁRIA Kft. által kezdeményezett eljárásában meghozott, a tervek kivitelezésre alkalmasságát megállapító döntés véglegessé válásától, vagy

bd) a műszaki-biztonsági hatóságnak az ingatlan tulajdonosa által kezdeményezett, a kiviteli terv alkalmasságáról szóló döntés véglegessé válásától

számított százhusz napon belül bejelenti, és

c) a GET. 89. § (4a) bekezdés szerinti olyan közigazgatási hatósági eljárásra kerül sor, amely az üzembe helyezés elrendelésével zárul.

A csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés az ingatlantulajdonos tulajdonát képezi. A csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés üzemeltetése a felhasználó kötelezettsége. A csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés kivitelezésére és időszaki ellenőrzésére jogszabályban előírtak szerint nyilvántartott gázszerelő jogosult.

### ***Műszaki-biztonsági ellenőrzés***

Az elkészült gázszerelést az ingatlantulajdonos, vagy megbízottja köteles a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-vel műszaki-biztonsági szempontból ellenőriztetni. Az ellenőrzést a szerelési nyilatkozat (műszaki átadási megrendelő) benyújtásával kell kezdeményezni, amelynek tartalmaznia kell

- a munkavégzés pontos helyét,
- a felhasználó nevét, címét, elérhetőségét,

- a kivitelező nevét, címét, elérhetőségét,
- a kivitelezői nyilatkozatot,
- a kivitelezői jogosultság igazolását,
- a kéményvizsgálati szakvéleményt - amennyiben szükséges-,
- a megvalósulási dokumentációt.

Az ellenőrzést - a bejelentővel egyeztetett időpontban - a szerelési nyilatkozat benyújtásától számított 8 munkanapon belül a FLAGA HUNGÁRIA Kft. lefolytatja. Az ingatlan tulajdonosnak gondoskodnia kell arról, hogy a kivitelező az ellenőrzésnél jelen legyen. A kivitelezőnek biztosítani kell az ellenőrzés elvégzéséhez szükséges eszközöket és feltételeket. A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a kivitelezési dokumentációt és a sikeres nyomáspróba bizonylatát megőrzi, a műszaki-biztonsági ellenőrzésről készült jegyzőkönyv egy példányát a felhasználónak és a kivitelezőnek átadja.

Amennyiben a kivitelezés nem felel meg a műszaki-biztonsági előírásoknak, a bekapcsolást a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a hiba kijavításáig köteles megtagadni. Biztonsági okokból a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a főcsapot (vagy a fogyasztói főelzárót) elzárhatja, és biztonsági záróelemmel láthatja el. A biztonsági záróelemet eltávolítani és a lezárt főcsapot (vagy a fogyasztói főelzárót) kinyitni csak a FLAGA HUNGÁRIA Kft. jogosult. A biztonsági záróelem eltávolítása, vagy a lezárt főcsap (fogyasztói főcsap) kinyitása szerződés nélküli vételezésnek minősül.

Ha a FLAGA HUNGÁRIA Kft. határidőn belüli nyilatkozatával a fogyasztói vezeték üzembe helyezését megtagadja, az ingatlan tulajdonosa a műszaki biztonsági hatóságtól kérheti az üzembe helyezés elrendelését. A műszaki biztonsági hatóság eljárására a GET Vhr. rendelkezéseit kell alkalmazni azzal, hogy a műszaki-biztonsági hatóság az alkalmassági nyilatkozat kiadására irányuló kérelmet a kérelem érkezésétől számított 8 munkanapon belül köteles elbírálni és döntéséről a kérelmezőt értesíteni. A műszaki-biztonsági hatóság eljárása díjmentes.

A műszaki-biztonsági ellenőrzés díjmentes.

A műszaki-biztonsági ellenőrzéskor jegyzőkönyvet kell felvenni, az ellenőrzés sikertelenségét írásban indokolni kell.

A gázszolgáltatás hat hónapon túli szünetelése esetén a visszakapcsolás előtt a FLAGA HUNGÁRIA Kft. jogosult a felhasználó költségére a felhasználói berendezést és a csatlakozóvezeték műszaki-biztonsági szempontból felülvizsgálni.

A gázfogyasztó készüléknek a gáz csatlakozó vezetékekre és fogyasztói berendezésekre vonatkozó műszaki-biztonsági előírásokról szóló miniszteri rendelet szerinti egyszerűsített cseréjét a FLAGA HUNGÁRIA Kft. jogosult ellenőrizni. Az ellenőrzés időpontjáról a FLAGA HUNGÁRIA Kft. az ellenőrzés napját megelőzően legalább 15 nappal köteles értesíteni a felhasználót és a kivitelezőt. Az ellenőrzésen a kivitelező köteles megjelenni.

### ***Fogyasztásmérő berendezés és nyomásszabályozó felszerelése, bekapcsolás***

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. – eltérő megállapodás hiányában – a sikeres műszaki-biztonsági ellenőrzést követően a felhasználó gázszolgáltatás igénybevételére irányuló írásbeli bejelentésének beérkezésétől számított legfeljebb 8 munkanapon belül felszereli a felhasználási helyen a fogyasztásmérő berendezést és a nyomásszabályozót, biztonsági záróelemmel látja el. Ezzel a folyamattal a csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezést az elosztóvezetékkel összekapcsolja, ha a felhasználó részéről a felhasználási helyen a munkavégzés lehetősége biztosított. A fogyasztásmérő berendezés felszerelésének feltétele, hogy a felhasználó rendelkezzen a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-vel megkötött vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződéssel.

A nyomákszabályozó biztosítása, felszerelése, üzemeltetése, karbantartása, javítása és cseréje a FLAGA HUNGÁRIA Kft. kötelezettsége.

A felszereléshez szükséges nyomákszabályozó- és mérőkötés kialakítása bekapcsoláskor a felhasználó kötelezettsége.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a fogyasztásmérőn elhelyezett hatósági plombák és engedélyesi műanyag jogi záruk sérülésmentes állapotban történő átadásáról a felszereléskor a felhasználót írásban tájékoztatja. Az írásbeli tájékoztatás tartalmazza a hatósági plombák és az engedélyesi műanyag jogi záruk számát és azonosítóját, valamint azok sérülésmentes külsejét. A tájékoztatás megtörténtét és a tájékoztatásban szereplő adatok valóságtartalmát a felhasználó vagy a helyszínen tartózkodó megbízottja aláírásával igazolja. Ennek másolati példányát a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a felhasználónak átadja.

Az üzembe helyezés alkalmával a FLAGA HUNGÁRIA Kft. köteles a felhasználó részére a csatlakozóvezeték és a fogyasztói vezeték szakszerű és biztonságos használatát, a nyomákszabályozó és a fogyasztásmérő berendezés állagmegóvási és védelmi kötelezettségét, valamint a felhasználó egyéb kötelezettségeit ismertetni, ezen belül kiemelve a csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés üzemképes és biztonságos állapotban tartásának, a rendszeres karbantartások, javítások, a szükséges cserék és a külön jogszabályban meghatározott műszaki-biztonsági felülvizsgálatok elvégzésének kötelezettségét.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a gázkészülék üzembe helyezésére nem köteles.

#### ***6.1.5 A vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje***

A PB-gáz szolgáltatási szerződés megkötéséhez az igénybejelentésben közölt adatokon túl, ha a fizető nem azonos a felhasználóval, a fizető felhasználóval megegyező tartalmú adatait is közölni kell.

Az igénybejelentést tevő - új felhasználó esetén - a szerződéskötéshez köteles bemutatni az alábbi okiratokat:

- természetes személy felhasználó esetén a felhasználó személyazonosságát igazoló okirat,
- nem természetes személy felhasználó esetén a felhasználó bejegyzését (létezését) igazoló okirat (cégekivonat, bírósági bejegyzési okirat, stb.) és a nem természetes személy képviselőre jogosult aláírási címpéldánya,
- meghatalmazott eljárása esetén szabályszerű meghatalmazás,
- felhasználó-változás esetén – ha az új felhasználó a régi felhasználó képviselőjében is eljár – szabályszerű meghatalmazás a régi felhasználótól,
- felhasználó-változás esetén fogyasztásmérő berendezés átadás-átvételi nyilatkozat vagy a mérőállást is tartalmazó birtokbaadási jegyzőkönyv,
- amennyiben az ajánlatkérő a felhasználási hely tulajdonosa, a tulajdonosi minőséget igazoló okirat, ha az ajánlatkérő nem a felhasználási hely tulajdonosa (a felhasználási helyet bérlőként vagy egyéb jogcímen használja) a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy hozzájárult ahhoz, hogy az ajánlatkérő vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződést kössön a felhasználó helyre.

Amennyiben a fenti adatokat, okiratokat a felhasználó nem bocsátotta a FLAGA HUNGÁRIA Kft. rendelkezésére, vagy az igénybejelentés hiányos, az az ajánlat elkészítésére nem alkalmas, erről a FLAGA HUNGÁRIA Kft. az igénybejelentést követő 15 napon belül értesíti az igénybejelentőt. Ebben az esetben az ajánlatadásra irányadó határidő a hiánypótlás teljesítésétől kezdődik.

### **6.1.6 A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények**

A felhasználóval szemben támasztott alapkövetelmény, hogy a felhasználó a vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés alapján őt terhelő kötelezettségeket teljeskörűen teljesítse, a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-vel együttműködjön a szerződés teljesítése során, közöljön minden olyan adatot, ezek megváltozását és egyéb olyan információt, ami a szolgáltatás, valamint a felek közötti szerződéses viszony fenntartásához, teljesítéséhez szükséges vagy egyébként lényeges.

### **6.1.7 Az ajánlattétel szabályai, ajánlati kötöttség**

A hiánytalan igénybejelentés kézhezvételét követő 30 napon belül a FLAGA HUNGÁRIA Kft. – a vezetékes PB-gáz szolgáltatásra vonatkozó jogviszony minden lényeges eleméről történő tájékoztatása részeként – a PB-gáz szolgáltatásra vonatkozó ajánlatot tesz az igénybejelentőnek. A FLAGA HUNGÁRIA Kft. az ajánlatához mellékeli a vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés tervezetét.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. ajánlati kötöttsége annak közlésétől számított 30 napig áll fenn. Abban az esetben, ha a felhasználó a szerződéstervezetet 30 napon belül nem küldi vissza aláírva a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-nek, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik, a FLAGA HUNGÁRIA Kft. ajánlati kötöttsége megszűnik. Amennyiben a felhasználó az ajánlati kötöttség lejártát követően továbbra is vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződést kíván kötni, új igénybejelentést kell tennie.

## **6.2 A szerződéskötésre vonatkozó szabályok**

### **6.2.1 A szerződés létrejöttének módja**

A vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés tervezetét a FLAGA HUNGÁRIA Kft. készíti elő. A szolgáltatási szerződésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a szerződő felek megnevezése,- természetes személy esetén - a nevének, a születési helyének és idejének, az anyja nevének, valamint a lakcímének, - vállalkozás esetén - a székhelyének, cégjegyzékszámának és adószámának feltüntetésével,
- a felhasználási hely (helyek) és a csatlakozási pont megjelölése,
- a szolgáltatott gáz minőségi jellemzői,
- a vásárolt és a lekötött kapacitás mértéke,
- a szolgáltatás igénybevételének kezdő időpontja,
- a nyújtott szolgáltatások megnevezése, azoknak a jogszabályban foglalt rendelkezésekkel összhangban felajánlott minőségi színvonala, valamint az ettől eltérő színvonalú szolgáltatás jogkövetkezménye, ideértve az arra való hivatkozást is, hogy az eltérő színvonalú szolgáltatás miatt fizetendő kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól,
- a szolgáltatásnak a szerződés megkötésekor érvényes ára,
- a számlázási és fizetési mód,
- a szerződött szolgáltatásért fizetendő díj meghatározásának módja,
- a leolvasási, az elszámolási és a számlázási időszakok,
- a számlázás és a számla kiegyenlítésének módja, feltételei,
- a szerződés időtartama,
- a szerződés meghosszabbításának, megszüntetésének, felmondásának feltételei,
- a szerződésszegés esetei és jogkövetkezményei, különös tekintettel a szolgáltatásból való kikapcsolás részletes feltételeire,
- a panaszok benyújtásának és az ügyintézésének lehetőségéről, módjáról és határidejéről való tájékoztatás, valamint a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott, a fogyasztói jogvita egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlésére, továbbá ennek eredménytelensége esetén az ügy eldöntésére irányuló eljárások kezdeményezésének módja és feltételei,
- a FLAGA HUNGÁRIA Kft. ügyfélszolgálati irodájának elérhetősége,
- külön díj ellenében nyújtott szolgáltatások megnevezése és feltételei.

Amennyiben a felhasználó a FLAGA HUNGÁRIA Kft. ajánlatát elfogadja, és a FLAGA HUNGÁRIA Kft. által megküldött vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződést véleményeltérés nélkül a keltezés feltüntetésével aláírva visszaküldi az ajánlati kötöttség lejárta előtt, a szolgáltatási szerződés a felhasználó általi aláírás napján létrejön. A szolgáltatási szerződés az engedélyes által történő kézhezvétel napján lép hatályba, a hatálybalépés további feltételeinek megvalósulása esetén.

A vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés hatálybalépésének további feltétele a felhasználási hely elosztóhálózathoz való csatlakozása.

Eltérő megállapodás hiányában minden felhasználási helyre külön vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződést kell kötni.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a lakossági és a nem lakossági fogyasztókkal azonos típusú szerződést köt. A vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződésmintát az 5. sz. *melléklet* tartalmazza.

### **6.2.2 A szerződés hatálybalépéséhez szükséges esetleges további feltételek**

Új felhasználási hely csatlakozása esetén a vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés hatálybalépésének feltétele a csatlakozási szerződéstervezet elfogadása és aláírása a felhasználó részéről.

Amennyiben a felhasználási helyen a gázellátáshoz szükséges csatlakozóvezeték és felhasználói berendezés, illetőleg a hálózati csatlakozás még nem épült ki, a felhasználó köteles a PB-gáz vételezéshez szükséges műszaki feltételeket teljeskörűen megteremteni, a szabályszerű PB-gáz vételezéshez szükséges engedélyeket, hozzájárulásokat beszerezni.

..

### **6.3 A szerződés módosítása**

#### **6.3.1 A szerződés egyoldalú módosításának esetei, a módosítás közzétételének módjára és határidejére vonatkozó előírások**

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. jogosult az üzletszabályzatát, beleértve annak mellékleteit (különösen a vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés általános szerződés feltételeit) bármikor egyoldalúan módosítani azzal, hogy bármely módosítás hatálybalépéséhez a Hivatal jogerős jóváhagyása szükséges.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. az üzletszabályzat általa egyoldalúan változtatható feltételeinek várható módosítása esetén a módosítás tartalmát a Hivatal jóváhagyó határozatának kézhezvételét követő 5 munkanapon belül az ügyfélszolgálati irodákban és a honlapján ([www.flaga.hu](http://www.flaga.hu)) 30 napra közzéteszi, valamint az érintett felhasználókat a tervezett módosítás tartalmáról és a szerződés felmondásának lehetőségéről írásban értesíti.

Az előző bekezdésben foglalt értesítésnek az alábbiakat kell tartalmazni: az ÁSZF változásra történő utalás, a módosítások lényegének rövid leírása, a módosítások hatálybalépésének időpontja, tájékoztatás a felhasználót az ÁSZF módosítás esetére megillető jogokról.

Amennyiben az üzletszabályzat valamely módosítása a felhasználó számára nem elfogadható, az üzletszabályzat módosítására vonatkozó (számlába vagy számlamellékletbe foglalt) értesítés kézhezvételét követő tíz napon belül az alábbi 6.8.2 pont szerint rendes felmondással élhet.

A vezetékes PB-gáz szolgáltatásért a lakossági PB-gáz fogyasztók által fizetendő ár a mindenkori hatósági ár. A hatósági ár változása esetén a kihirdetett árakat a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a kihirdetést követő 3 munkanapon belül a honlapján ([www.flaga.hu](http://www.flaga.hu)) közzéteszi, és a felhasználókat az ügyfélszolgálati irodában és a soron következő számlában vagy annak mellékletében értesíti. A

közzétételnek, illetve az értesítésnek a felhasználókat megillető felmondási jogra is ki kell terjednie, valamint a felmondás határidejére vonatkozó tájékoztatást is tartalmaznia kell. A megváltozott hatósági ár közzétételét követő tíz napon belül a lakossági PB-gáz fogyasztó az alábbi 6.8.2 pont szerint rendes felmondással élhet.

A vezetékes PB-gáz gázszolgáltatásért a nem lakossági PB-gáz fogyasztók által fizetendő árat a FLAGA HUNGÁRIA Kft. egyoldalúan jogosult meghatározni, abban az esetben, ha ezt a felek között létrejött szerződés kifejezetten tartalmazza. Az ár változását legalább 30 nappal annak hatálybalépése előtt a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a honlapján ([www.flaga.hu](http://www.flaga.hu)) közzéteszi és a felhasználókat az ügyfélszolgálati irodában és a számlában vagy számlamellékletben értesíti. A közzétételnek, illetve az értesítésnek a felhasználókat megillető felmondási jogra is ki kell terjednie, valamint a felmondás határidejére vonatkozó tájékoztatást is tartalmaznia kell. A megváltozott ár közzétételét követő tíz napon belül a felhasználó az alábbi 6.8.2 pont szerint rendes felmondással élhet.

### **6.3.2 A felhasználó adataiban történő változás, illetve a felhasználó által kezdeményezett szerződés-módosítás esetén alkalmazott eljárás**

A vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződésben szereplő, alábbi adatokban bekövetkezett változásokat a felhasználó a FLAGA HUNGÁRIA Kft. ügyfélszolgálatán személyesen vagy postai úton írásban köteles bejelenteni a változást követő 15 napon belül:

- A felhasználó neve, címe, levelezési címe, vagy egyéb, a szerződésben szereplő adataiban bekövetkező változások.

A változás átvezetéséhez – a bejelentéssel egyidejűleg – a változást igazoló dokumentum, okirat eredeti példányának bemutatása vagy másolatának átadása/megküldése is szükséges.

Adatmódosítás esetén a bejelentett változások automatikusan átvezetésre kerülnek a szerződésen, az nem minősül szerződésmódosításnak.

A bejelentés elmulasztásából vagy késedelmes teljesítésből eredő esetleges károkat a felhasználó saját maga köteles viselni, köteles továbbá a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-nek a bejelentés elmulasztásából, illetve késedelmes teljesítéséből eredő kárait a polgári jog szabályai szerint megtéríteni.

A felhasználó jogosult a szerződés bármely rendelkezésének (fizetési mód, elszámolás, stb.) módosítását kezdeményezni. A módosítási igény teljesíthetőségét a FLAGA HUNGÁRIA Kft. megvizsgálja, és amennyiben a módosítási igény megfelel az üzletszabályzatban foglaltaknak és a jogszabályi feltételeknek, az érintett szerződés-módosítást megkötöti a felhasználóval.

### **6.3.3 Eljárás a felhasználó személyében történő változás esetén**

Amennyiben a felhasználó a felhasználási helyen a szolgáltatás igénybevételével felhagy, köteles azt legkésőbb a felhagyás napjától számított 15 napon belül személyesen, levél vagy e-mail útján a FLAGA HUNGÁRIA Kft. ügyfélszolgálatának bejelenteni, és a PB-gáz szolgáltatási szerződést írásban felmondani. A bejelentésnek a GET Vhr. 23/B. § (4) bekezdése szerinti adatokat és információkat kell tartalmaznia. A bejelentés formanyomtatványát a FLAGA HUNGÁRIA Kft. az ügyfélszolgálatán hozzáférhetővé teszi, valamint a honlapján elektronikusan letölthető formátumban közzéteszi.

A felhasználó személyében bekövetkező változás esetén a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a bejelentés kézhezvételét követő nyolc napon belül köteles a csatlakozóvezeték, fogyasztói vezeték és a fogyasztásmérő berendezés állapotának helyszíni ellenőrzésére és az ellenőrzés eredményének – ideértve a mérőállást is – jegyzőkönyvben való rögzítésére. A felhasználó jogosult az ellenőrzéssel, annak körülményével, illetve eredményével kapcsolatos állásfoglalását a jegyzőkönyvben feltüntetni. A jegyzőkönyv egy példányát a felhasználó megkapja.

A korábbi és az új felhasználó egyaránt köteles a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-vel együttműködni annak érdekében, hogy a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a csatlakozóvezeték és a fogyasztásmérő berendezés helyszíni ellenőrzését végrehajthassa. Ennek keretében a korábbi és az új felhasználó a FLAGA HUNGÁRIA Kft. vagy megbízottja részére köteles biztosítani a felhasználási helyre történő bejutást, illetőleg ott a szükséges ellenőrzési feladatok vagy az esetlegesen szükségessé váló munkák elvégzését.

A helyszíni ellenőrzés időpontját a FLAGA HUNGÁRIA Kft. rövid úton (telefon, e-mail, stb.) egyezteti a korábbi felhasználóval, vagy a megbízása alapján eljáró új felhasználóval, majd ennek megfelelően az ellenőrzést végrehajtja.

Amennyiben a FLAGA HUNGÁRIA Kft. vagy megbízottja a bejelentés kézhezvételét követő 20 napon belül írásbeli felszólítás ellenére a második alkalommal sem tud bejutni az ingatlanba és a helyszíni ellenőrzést nem tudja elvégezni, úgy tekintendő, hogy a GET által előírt helyszíni ellenőrzés a felhasználók hibájából meghiúsult.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a második helyszíni ellenőrzés (ellenőrzési kísérlet) költségeit jogosult a korábbi és/vagy az új felhasználónak kiszámlázni, és azt a felhasználóktól egyetemlegesen követelni.

A második helyszíni ellenőrzési kísérletet követően a FLAGA HUNGÁRIA Kft. vagy megbízottja a helyszíni ellenőrzést ismételten kizárólag abban az esetben kísérli meg, ha ezt a felhasználó kéri és vállalja a helyszíni ellenőrzés költségeinek megfizetését.

A helyszíni ellenőrzés lefolytatásáig a korábbi felhasználó felel a csatlakozóvezeték, a felhasználói berendezés, a nyomásszabályozó és a fogyasztásmérő berendezés állapotáért, a vezetékes PB-gáz szolgáltatás árának és díjainak megfizetéséért, szabálytalan vételezés esetén a következményekért.

A korábbi felhasználó mentesül a felelősség alól, ha a helyszíni ellenőrzés a bejelentésnek a FLAGA HUNGÁRIA Kft. általi kézhezvételét követő 20 napon belül a felhasználási helyen vételező új felhasználó magatartása miatt, írásbeli felszólítás ellenére nem hajtható végre. Ebben az esetben a bejelentés napjától az új felhasználót terheli a felelősség.

## **6.4 A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések**

### **6.4.1 A leolvasás gyakorisága, rendje**

A szolgáltatott PB-gáz mennyiségének méréséről a FLAGA HUNGÁRIA Kft. hiteles fogyasztásmérő berendezéssel gondoskodik. A fogyasztásmérőt a FLAGA HUNGÁRIA Kft. olvassa le.

A mérőleolvasást végzőknek névre szóló megbízólevéllel és fényképes igazolvánnyal kell rendelkezniük, amelyet a felhasználónak kérésre be kell mutatniuk.

A felhasználó fogyasztásmérőjének leolvasása havonta történik. A felhasználók előzetes értesítése mellett a FLAGA HUNGÁRIA Kft. éves leolvasásra állhat át. A FLAGA HUNGÁRIA Kft. éves leolvasás esetén is lehetővé teszi, hogy a felhasználó saját közlése (diktálása) alapján kerüljön meghatározásra a felhasználónak az adott hónapban értékesített PB-gáz mennyisége.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. köteles legalább öt napos időtartam megjelölésével felhívni a felhasználó figyelmét a leolvasás várható idejére a leolvasás előtti utolsó számlában, számla mellékletében vagy egyéb módon. A leolvasás sikertelensége esetén a FLAGA HUNGÁRIA Kft. köteles értesítést hagyni a felhasználási helyen, - amennyiben rendelkezésre áll - a levélszekrényben. Az értesítésben a FLAGA HUNGÁRIA Kft. felhívja a felhasználó figyelmét a leolvasás második megkísérlésének idejére, annak nem megfelelősege esetén az időpont-egyeztetés lehetőségére az ügyfélszolgálaton és a leolvasás



legkésőbbi időpontjára. A leolvasás időpontja tekintetében a FLAGA HUNGÁRIA Kft. és a felhasználó kötelesek megegyezni.

Amennyiben az ismételt leolvasás és az időpont-egyeztetés is eredménytelen, a FLAGA HUNGÁRIA Kft. megállapítja a becsült mérőállást és öt napos időtartam megjelölésével tértivevényes levélben vagy egyéb igazolható módon felhívja a felhasználó figyelmét a leolvasás ismételt elvégzésének várható idejére. Az értesítésben megjelölt, az időpont-egyeztetési lehetőség során választható leolvasási időpont legalább két napon 7 órától 20 óráig tartó időtartamot is tartalmaz. Az értesítésnek legalább nyolc nappal a megjelölt legkorábbi leolvasási időpont előtt a felhasználó rendelkezésére kell állnia.

Amennyiben az értesítés ellenére a felhasználó nem él az időpont-egyeztetés lehetőségével vagy nem biztosítja a leolvasás elvégzését, a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-t a leolvasás elmaradásáért nem terheli felelősség, és jogosult a becsült mérőállás alapján elszámolni a felhasználóval.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a meghíúsult leolvasás esetén a felhasználási helyre való bejutás és a leolvasás elvégzése érdekében a fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatalához fordulhat az alábbi 6.9.1 pontban írtak szerint.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. vagy megbízottja a leolvasást a havi leolvasói listán dokumentálja. A leolvasói lista tartalmazza a felhasználó nevét és a felhasználási hely címét.

Fogyasztásmérő berendezés nélküli vételezésre nincs lehetőség.

#### **6.4.2 Mérés, elszámolás hibás mérés esetén**

Amennyiben a felhasználónál felszerelt fogyasztásmérő a fogyasztást nem, vagy hibásan méri, vagy a fogyasztásmérő hitelesítési ideje lejárt, annak adatai elszámolás alapjául nem szolgálhatnak. Abban az esetben, ha a felhasználónál felszerelt fogyasztásmérő berendezés nem, vagy nem megfelelően mér, a felek közötti elszámolást az alábbiak szerint kell elvégezni:

- ha megállapítható a meghibásodás tényleges időpontja, a hibás mérés időtartamát a meghibásodástól az új fogyasztásmérő felszerelésének időpontjáig terjedő időtartamban kell megállapítani,
- ha a meghibásodás tényleges időpontja nem állapítható meg, a felek a hibás mérés időtartamát becsléssel közösen határozzák meg,
- ha a meghibásodás tényleges időpontja nem állapítható meg és a hibás mérés időtartamáról a felek nem tudnak megállapodni, akkor a hibás mérés időtartamát egy évben kell meghatározni.

A hibás mérés időtartamának megállapítását követően a fogyasztásmérő berendezés mérésügyi hatóság vagy a mérésügyi hatóság által akkreditált laboratórium által megállapított hibaszázalékával helyesbíteni kell a hibás mérés időszakára kibocsátott elszámolásokat.

Abban az esetben, ha a mérésügyi hatóság vagy a mérésügyi hatóság által akkreditált laboratórium a fogyasztásmérő hibaszázalékát megállapítani nem tudja, vagy a fogyasztásmérő berendezés nem mért, a hibás mérést megelőző utolsó helyes vagy a felek által közösen helyesnek elfogadott elszámolási időszak adatait és a hibás mérést követő elszámolási időszak adatait átlagolva kell megállapítani a hibás méréssel érintett időszakban felhasznált PB-gáz mennyiségét. A hibás mérést megelőző időszakra vonatkozó adatok hiányában, vagy ha a felhasználó felhasználásában lényeges változás következett be, a hibás mérés elszámolása a hibás mérést követő egy év felhasználási adatai alapján történik

Lejárt hitelességű mérőberendezés esetén is a jelen pontban foglalt szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a meghibásodás tényleges időpontjának a hitelesítés lejáratú időpontját kell tekinteni.

### **6.4.3 Mérés és az elszámolás során alkalmazott számítások szabályai**

A felhasználónak értékesített PB-gáz mennyiségét a FLAGA HUNGÁRIA Kft. megbízottja a felhasználási helyen felszerelt fogyasztásmérő leolvasásával állapítja meg az elszámolási időszakra.

Az elfogyasztott gáz mennyisége az előző havi és a tárgyhavi leolvasás szerinti mérőállás különbsége.

### **6.4.4 Az elszámolás alapja, elszámolási időszakok**

A díjtételeket a jelen üzletszabályzatban meghatározottak szerint kell megfizetni a jogszabályokban és az üzletszabályzatban meghatározott szolgáltatások ellenértékéért.

Az elszámolási és számlázási időszak egy hónap.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. az elszámolási időszak utolsó napjára köteles elszámoló számlát kibocsátani és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljes körűen elszámolni, mely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is.

Amennyiben az elszámolás eredményeként a felhasználó folyószámláján túlfizetés mutatkozik, akkor a FLAGA HUNGÁRIA Kft.

- az 1000 forintot meg nem haladó összeg esetén a felhasználót megillető összeget a felhasználó következő számlájában jóváírja,
- az 1000 forintot meghaladó összeg esetén a felhasználó fizetési módja szerinti módon az elszámoló számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles azt a felhasználónak visszafizetni.

A felhasználó túlfizetése esetén a fent írtaktól csak a felhasználó kérésére lehet eltérni.

### **6.4.5 A számlázás rendje**

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. szolgáltatási területén az elfogyasztott gázmennyiség ellenértékének elszámolása havi számlázással történik. A FLAGA HUNGÁRIA Kft. jogosult a fogyasztásmérő leolvasási időszakának, illetőleg a számlázás időszakának egyoldalú megváltoztatására, amelyről a felhasználót írásban értesíti a fenti 6.3.1 pontban foglaltak szerint.

Amennyiben a tárgyhavi leolvasás sikertelen, a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a fenti 6.4.1 pontban foglaltak szerinti jár el. A FLAGA HUNGÁRIA Kft. köteles a számla felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak a kézhezvételtől számított legalább 8 nap rendelkezésére álljon.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a számlázással kapcsolatos feladatokat – a jogszabályi rendelkezések betartása mellett – harmadik félnek kiszervezheti, amely esetben a felhasználókat előzetesen értesíti.

### **6.4.6 Számlakifogások intézésének rendje**

A felhasználók számlakifogásaikat az ügyfélszolgálaton jelezhetik személyesen, írásban postai úton, faxon, e-mailben vagy telefonon.

A kifogás bejelentésének a számla kifizetésére csak akkor van halasztó hatálya, ha a számlában elszámolt PB-gáz mennyisége az előző év azonos időszakára vetített mennyiség 150%-át meghaladja.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. köteles a kifogást megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb a kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban értesíteni.

Amennyiben a felhasználót a vizsgálat eredménye szerint visszatérítés illeti meg, akkor a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a felhasználó folyószámláján jelentkező túlfizetés esetére a fenti 6.4.4 pontban előírtak szerint jár el.

Abban az esetben, ha a téves vagy elmaradt számlázás miatt a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-t díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a felhasználó azt a téves vagy elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult kielégíteni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel.

Késedelmes fizetés esetén a késedelembe eső fél köteles a Ptk.-ban meghatározott mértékű késedelmi kamatot fizetni, valamint a másik fél igazolt költségeit megfizetni.

#### **6.4.7 Az alkalmazott árak**

A vezetékes PB-gáz szolgáltatásért a lakossági PB-gáz fogyasztók által fizetendő ár hatósági ár, amely a jelen üzletszabályzatnak jóváhagyás céljából a Hivatalhoz történő benyújtásakor a FLAGA HUNGÁRIA Kft. által 2012. december 1-jén lakossági PB-gáz fogyasztók irányába alkalmazott, az általános forgalmi adót is tartalmazó ár 90%-ának felel meg. A lakossági PB-gáz fogyasztókra irányadó díjtételeket a 7. sz. melléklet tartalmazza.

A nem lakossági felhasználók irányába alkalmazott mindenkor díjtételeket a jelen üzletszabályzat 7. sz. melléklete tartalmazza, amely díjtételeket a FLAGA HUNGÁRIA Kft. jogosult egyoldalúan megváltoztatni a fenti 6.3.1 pontban foglalt előírások betartásával, abban az esetben, ha a díjtételek FLAGA HUNGÁRIA Kft. részéről történő egyoldalú módosítását a felek között létrejött szerződés kifejezetten tartalmazza.

A szolgáltatás nettó ára az általános forgalmi adó, valamint az energiaadó összegét nem tartalmazza.

A vezetékes PB-gáz szolgáltatás ára a következő díjtételekből áll:

a) alapidj és

b) a PB-gáz ára.

A felhasználó a felhasználási helyen a szolgáltatás rendelkezésre állásáért, a településellátó rendszer használatáért felhasználási helyenként alapidjat fizet. Az alapidj havi rendszerességgel fizetendő a havi gázdíjjal együtt. A felhasználónak az alapidjat akkor is meg kell fizetnie, ha a szolgáltatást nem veszi igénybe, az adott hónapban gázt nem fogyasztott.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. az érvényes árakra, díjakra vonatkozó tájékoztatást az Üzletszabályzat 7. sz. mellékletében, a felhasználó egyedi kérésére pedig az ügyfélszolgálaton keresztül adja meg.

#### **6.4.8 Választható fizetési és elszámolási módok és határidők**

A számla kiegyenlítése a felhasználó által a szerződésben választott módon történik. A számlák kiegyenlítése során a felhasználók az alábbi fizetési módok közül választhatnak:

- készpénz-átutalási megbízás,
- egyedi átutalás.

Átutalás esetén a felhasználó az esedékes díjat a FLAGA HUNGÁRIA Kft. számlán feltüntetett bankszámlájára utalja át. Amennyiben a fizető és a felhasználó személye eltér, a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-vel szemben egyetemlegesen felelnek a számla megfizetéséért.

Eltérő megállapodás hiányában a felhasználó (fizető) köteles a számlában feltüntetett díjat csekkfizetés (készpénz átutalási megbízás) és egyedi átutalás esetén a számlán feltüntetett fizetési határidő lejártáig megfizetni.

Amennyiben jogszabály, illetve a felek eltérően nem rendelkeznek, a banki átutalás útján történő fizetés akkor minősül teljesítettnek, amikor a pénzüsszeg a FLAGA HUNGÁRIA Kft. bankszámláján jóváírták.

#### **6.4.9 Fizetési kedvezmények**

Abban az esetben, ha a FLAGA HUNGÁRIA Kft. hibájából számla nem vagy tévesen kerül kibocsátásra a felhasználó részére, a felhasználó legfeljebb annyi havi részletfizetési kedvezményre jogosult, ahány havi fogyasztás díját a gyűjtött fogyasztást tartalmazó első számla tartalmazza.

#### **6.5 A szerződő felek jogai és kötelezettségei**

A FLAGA HUNGÁRIA Kft.-t, illetve a felhasználót a jogszabályokban, az üzletszabályzatban és a Hivatal határozataiban foglalt kötelezettségek terhelik és jogok illetik.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. köteles gondoskodni arról, hogy a felhasználó igénye szerinti PB-gáz mennyiség beszerzésre kerüljön, az a felhasználó számára megfelelő minőségi szinten rendelkezésre álljon, és annak elszámolása elszámolási időszakonként megtörténjen. A FLAGA HUNGÁRIA Kft. köteles továbbá a gázigény kielégítéséhez kapcsolódó egyéb szolgáltatásokat biztosítani.

A felhasználó a felhasználási helyre kötött vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés szerinti díjat köteles fizetni.

A felhasználónak felhasználási helyen belüli gázszivárgás, gázömlés esetén a veszély elhárítása érdekében a tőle elvárható intézkedéseket meg kell tennie (pl. gázcsapok lezárása, szellőztetés, tűzgyújtás és villamos berendezés bekapcsolásának mellőzése, szikraképződés megakadályozása, a veszélyeztetett környezet tájékoztatása).

A fogyasztói főelzáró karbantartása és javítása, valamint a csatlakozóvezetékek és fogyasztói vezeték 10 évenkénti, a csatlakozási nyomás névleges értékén szivárgás-ellenőrzéssel végzett gáztömörítési felülvizsgálata a FLAGA HUNGÁRIA Kft. kötelezettsége saját költségén. Az ingatlan tulajdonosa a felülvizsgálat elvégzését köteles lehetővé tenni a FLAGA HUNGÁRIA Kft. számára. A 10 év leteltét első alkalommal a mérő felszerelésétől, illetve cseréjétől, mérő hiánya esetén a legutolsó felülvizsgálattól, ha még nem történt felülvizsgálat, 2018. január 1-jétől kell számolni.

A felhasználó köteles a FLAGA HUNGÁRIA Kft. vagy megbízottja részére lehetővé tenni a fogyasztásmérő hitelesítési vagy egyéb cseréjét, valamint az ezzel összefüggő munkavégzést. Amennyiben a felhasználó e kötelezettségének bizonyíthatóan nem tesz eleget, az a vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés megszegésének minősül.

#### **6.6 A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása**

,

A felhasználót képviselheti az általa megbízott személy (fizető, kapcsolattartó, stb.), illetve törvényen alapuló képviselő alapján az ezt igazoló személy. A képviselői jogosultság szabályszerűségének biztosítása a felhasználó kötelezettsége.

## 6.7 A szolgáltatás szüneteltetése

A szolgáltatás szüneteltetésére

- más műszaki megoldás hiányában a településcsatlakozó rendszer karbantartása, átalakítása, felújítása, fejlesztése, cseréje és új felhasználó bekapcsolása esetén a szükséges legkisebb felhasználói körben és a legkisebb időtartamban,
- az élet- és vagyonbiztonság, valamint a vezetékes PB-gázszolgáltatás folyamatosságának veszélyeztetettsége esetén, továbbá a csatlakozóvezetéken vagy a felhasználói berendezésen észlelt veszélyhelyzet esetén,
- a felhasználó fizetési késedelme esetén, vagy
- a felhasználó kezdeményezésére

kerülhet sor.

### ***A szolgáltatás szüneteltetése műszaki okok miatt***

A szüneteltetés kezdő időpontját és előrelátható időtartamát, valamint a szükséges biztonsági intézkedéseket, hálózatrekonstrukció, felújítás, hálózatfejlesztés és új felhasználó bekapcsolása esetén legalább 15 nappal, tervszerű megelőző karbantartás esetén legalább három hónappal korábban a helyben szokásos módon a felhasználók tudomására kell hozni. A FLAGA HUNGÁRIA Kft. gázszünettel járó karbantartás esetén a gázszolgáltatást 24 órán belül helyreállítja.

Közterületi gázömlés, üzemzavar esetén a FLAGA HUNGÁRIA Kft. előzetes bejelentés nélkül is szüneteltetheti a szolgáltatást, de az érintett felhasználókat a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatni kell. A szüneteltetést a lehető legrövidebb időre kell korlátozni. A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a településcsatlakozó rendszeren keletkezett gázömlést saját költségére hárítja el. A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a telekhatáron (épületen) belüli gázömlés esetén a veszélyhelyzet megszüntetése iránt – a felhasználó költségére – intézkedik, de a veszélyhelyzet okának végleges elhárítása az ingatlantulajdonos kötelezettsége és költsége, a FLAGA HUNGÁRIA Kft. tulajdonát képező fogyasztásmérő és nyomásszabályozó kivételével.

Telekhatáron, illetve épületen belüli gázszivárgás esetén a felhasználó köteles a veszély elhárítása érdekében minden észszerűen elvárható intézkedéseket megtenni (pl. szellőztetés, gázcsapok lezárása, tűzgyújtás-, villamos berendezés bekapcsolásának mellőzése, szikraképződés megakadályozása, a veszélyeztetett környezet tájékoztatása).

A felhasználó köteles minden általa észlelt, a szolgáltatással kapcsolatos rendellenességet a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-nek haladéktalanul bejelenteni. A bejelentésre munka- és munkaszüneti napokon a nap 24 órájában a 2. sz. *mellékletben* megadott vészhelyzeti telefonszámot kell használni, melyen az ügyeleti készenléti szolgálat jelentkezik. Az előbbi telefonszám és a tartálypark-kezelők telefonszáma a tartályparkok kerítésén elhelyezett táblákon kifüggesztésre került.

Abban az esetben, ha a FLAGA HUNGÁRIA Kft. nem értesíti a felhasználót az üzletszabályzatban, illetve a szerződésben meghatározott időben és módon az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról, a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a felhasználó részére a 6. sz. *mellékletben* meghatározott mértékű kötbért fizet.

### ***A szolgáltatás szüneteltetése veszélyhelyzet miatt***

Amennyiben a csatlakozóvezetéken és a felhasználói berendezésen a FLAGA HUNGÁRIA Kft. szabálytalan helyzetet, vagy veszélyhelyzetet észlel, illetve az egyéb módon a tudomására jut, köteles annak elhárításáról – akár a szolgáltatás szüneteltetésével – azonnal gondoskodni. A FLAGA HUNGÁRIA Kft. az élet- és vagyonbiztonság, valamint a gázszolgáltatás folyamatosságának veszélyeztetettsége esetén a gázszolgáltatást szüneteltetni köteles.

Veszélyhelyzet esetén a FLAGA HUNGÁRIA Kft. jogosult a gázellátást mindaddig szüneteltetni, amíg a veszélyhelyzet fennáll. Az elhárítást követően a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a gázszolgáltatást haladéktalanul helyreállítja.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a szolgáltatást szünetelteti, ha az ingatlan tulajdonosa, vagy a felhasználó a FLAGA HUNGÁRIA Kft. írásbeli felszólítás kézhezvételétől számított 90 napon belül a jegyzőkönyv megküldésével nem igazolja, hogy a gáz csatlakozóvezetékek és felhasználói berendezések műszaki-biztonsági felülvizsgálatáról szóló jogszabályban meghatározott műszaki-biztonsági felülvizsgálatot az előírt határidőben elvégeztette. A FLAGA HUNGÁRIA Kft. felszólításának tartalmaznia kell az igazolás elmaradásának jogkövetkezményeit. A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a műszaki-biztonsági felülvizsgálat elvégzését igazoló jegyzőkönyv alapján köteles annak kézhezvételétől számított 2 munkanapon – lakossági PB-gáz fogyasztó esetében 24 órán – belül gondoskodni a gázellátás helyreállításáról. A gáztalanítási és gáz alá helyezési munkákat csak a FLAGA HUNGÁRIA Kft. vagy megbízottja végezheti el.

a FLAGA HUNGÁRIA Kft. köteles a tudomására jutott esetekben a szakszerűtlen és az általa nem ellenőrzött kivitelezéseket feltárni és a szabálytalan körülmények megszüntetésére a felhasználót, illetve az ingatlantulajdonost felszólítani, illetve kötelezni.

Az üzemeltetési körülmények szabálytalanná válása esetén (építményben történt változtatások) a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a közvetlen veszélyhelyzet megszüntetésével kezdeményezi a műszaki-biztonsági követelményeknek megfelelő állapot kialakítását.

#### ***Szolgáltatás szüneteltetése a felhasználó fizetési késedelve miatt – Kikapcsolás***

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a lakossági PB-gáz fogyasztókat fizetési késedelem esetén kizárólag az alábbi feltételek együttes fennállása esetén jogosult kikapcsolni a gázellátásból:

- a) a lakossági fogyasztó a fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett,
- b) a lakossági fogyasztó által, a fizetési haladék adásáról vagy a részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetén, ha az nem vezetett eredményre,
- c) a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a lakossági PB-gáz fogyasztót legalább kétszer értesítette, és az értesítésben felhívta a figyelmét a szociálisan rászoruló fogyasztókat a GET és a GET Vhr. alapján megillető kedvezményekre, valamint az előre fizető mérő felszerelésének a lehetőségére.

A fenti c) pont szerinti esetben a lakossági fogyasztó első értesítése postai vagy – a lakossági PB-gáz fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén – elektronikus úton, a kikapcsolás lehetőségére és az azzal járó szolgáltatás-szünetelésre vonatkozó második értesítése tértivevényes levélben vagy a lakossági fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas egyéb módon történik.

Amennyiben a fenti a) pont szerinti fizetési kötelezettség nem vagy nem kizárólag számlatartozásból ered, a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a lakossági PB-gáz fogyasztók gázellátásból 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. A jelen bekezdésben foglalt esetben a fenti c) pont szerinti értesítésnek tartalmaznia kell a polgári peres vagy fizetési meghagyásos eljárás megindításának lehetőségéről szóló tájékoztatást.

A fenti feltételek fennállását vita esetén a FLAGA HUNGÁRIA Kft. köteles bizonyítani.

A vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés szerinti szolgáltatások szüneteltetésének időtartama legfeljebb 30 nap. Abban az esetben, ha a lakossági PB-gáz fogyasztó számlatartozását ezen időszak alatt nem egyenlíti ki, a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a 30. napon a szerződést azonnali hatállyal

felmondhatja. A szüneteltetésről szóló értesítésben az azonnali hatályú felmondásra és annak határidejére a lakossági PB-gáz fogyasztó figyelmét fel kell hívni.

A lakossági PB-gáz fogyasztó a kikapcsolására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a lakossági fogyasztót előre értesítette. Az értesítésben a FLAGA HUNGÁRIA Kft. köteles meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a kikapcsolást végre kívánja hajtani. Az értesítésnek tételesen tartalmaznia kell a lakossági PB-gáz fogyasztóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összecszerűen, azok eredeti fizetési határidejével együtt, továbbá – nem vagy nem kizárólag számlatartozásból eredő követelés esetében – a polgári peres vagy fizetési meghagyásos eljárás megindításának időpontját.

A fenti bekezdés szerinti értesítést tértivevényes levélben vagy a lakossági PB-gáz fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon kell a lakossági PB-gáz fogyasztóval közölni. A fenti bekezdés szerinti értesítést a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a fenti c) pont szerinti második értesítésbe is belefoglalhatja.

A felhasználó kikapcsolására nem kerülhet sor munkaszüneti napon, ünnepnapon, munkaszüneti napot vagy ünnepnapot közvetlenül megelőző munkanapon, külön jogszabályban meghatározott pihenőnapon.

Amennyiben a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a kikapcsolást a kikapcsolásra vonatkozó értesítésnek a felhasználóval való közlésétől számított 30 napon belül nem tudja végrehajtani, a kikapcsolás meghiúsult. Ezt követően a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződést jogosult azonnali hatállyal felmondani. A szerződés felmondását követően az érintett lakossági PB-gáz fogyasztó kikapcsolásáig az általa vételezett PB-gáz tekintetében a szerződés nélküli vételezés szabályai szerint kell eljárni.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a lakossági PB-gáz fogyasztónak nem minősülő felhasználókat abban az esetben kapcsolhatja ki a gázellátásból, ha a felhasználó a fizetési kötelezettsége teljesítésével 30 napot meghaladó késedelembe esik és a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről legalább egyszer írásban értesítette. Az értesítést tértivevényes levélben vagy a felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas más módon kell a felhasználóval közölni. Kikapcsolás esetén a lakossági PB-gáz fogyasztókat megillető garanciák a lakossági PB-gáz fogyasztónak nem minősülő felhasználók esetében nem alkalmazandók.

A felhasználó – ha a gázellátásra igényt tart – tartozásának rendezését a FLAGA HUNGÁRIA Kft. felé igazolni köteles. Ennek megtörténtét követően a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a lakossági PB-gáz fogyasztót a gázellátásba 24 órán belül visszacsatolja.

#### ***A felhasználó által kezdeményezett szüneteltetés***

A felhasználó a FLAGA HUNGÁRIA Kft. ügyfélszolgálatától írásban kérheti a szolgáltatás szüneteltetését. A kérelemnek tartalmaznia kell a szüneteltetés kezdetét és időtartamát. A szüneteltetés feltétele a FLAGA HUNGÁRIA Kft. tulajdonában lévő fogyasztásmérő berendezés leszerelése, melynek költségei a felhasználót terhelik. Abban az esetben, ha a fogyasztásmérő berendezés nem a FLAGA HUNGÁRIA Kft. tulajdonában van, a szüneteltetés időtartamára a fogyasztói főelzáró kerül elzárására és záró pecséttel rögzítésre. Ennek költségei ugyancsak a felhasználót terhelik.

A gázszolgáltatás ismételt megindításának feltétele a fogyasztásmérő berendezés felszerelése, vagy a fogyasztói főelzáró nyitása, amelynek költségei a felhasználót terhelik. Ha a gázszolgáltatás ismételt megindítását nem a szolgáltatás szüneteltetését kérő, hanem a felhasználási helyet használó új felhasználó kéri, a költségek az új felhasználót terhelik.

A felhasználót a szüneteltetés időtartamára díjfizetési kötelezettség, a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-t pedig a vezetékes PB-gáz szolgáltatás biztosításának kötelezettsége nem terheli.

## ***A szolgáltatás megtagadása***

A szolgáltatás megtagadásának részletes szabályait a felhasználó szerződésszegésével kapcsolatos fejezet tartalmazza.

### **6.8 A szerződés megszűnésének esetei**

#### ***6.8.1 A szerződés időtartamának meghatározása***

A vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés határozatlan időtartamra jön létre.

#### ***6.8.2 A szerződés rendes felmondása a felhasználó részéről***

A felhasználó a határozatlan időtartamra kötött vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződést 30 napos felmondási idővel bármikor, indokolás nélkül felmondhatja a FLAGA HUNGÁRIA Kft. ügyfélszolgálatának címzett írásbeli nyilatkozattal. A felmondási jog gyakorlásának feltétele, hogy a felhasználó a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-vel szemben fennálló esedékes számla- és egyéb tartozásait rendezze. A felhasználó egyidejűleg tudomásul veszi a fogyasztásmérő leszerelését. Ennek költségeit a felhasználó viseli.

#### ***6.8.3 A szerződés azonnali hatályú felmondása a FLAGA HUNGÁRIA Kft. részéről***

Az alábbi 6.9.3 pontban meghatározott azon felhasználói szerződésszegési esetekben, amelyeknél a jogkövetkezmények között szerepel az azonnali hatályú felmondás lehetősége, a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a felmondás gyakorlására azt követően válik jogosulttá, hogy írásban felszólítja a felhasználót a szerződésszegés orvoslására a felszólításban megjelölt póthatáridőn belül és az eredménytelenül telik el. A szerződés felmondását a FLAGA HUNGÁRIA Kft. írásban közli a felhasználóval.

A felhasználó által a szerződés megszűnését követően vételezett gáz tekintetében a szerződés nélküli vételezés jogkövetkezményei alkalmazandók. Ebben az esetben a FLAGA HUNGÁRIA Kft. jogosult a tulajdonát képező fogyasztásmérő berendezés és nyomásszabályozó leszerelésére.

#### ***6.8.4 A szerződés azonnali hatályú felmondása a felhasználó részéről***

Amennyiben a FLAGA HUNGÁRIA Kft. szerződésszegést követ el, és azt a felhasználó írásbeli felszólítása ellenére a felszólításban megjelölt póthatáridőn belül nem orvosolja, a felhasználó azonnali hatállyal felmondhatja a csatlakozási, illetve a vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződést. A szerződés felmondását a felhasználó írásban közli a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-vel.

#### ***6.8.5 A szerződés megszűnésének egyéb esetei***

A felek a csatlakozási, illetve a vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződést közös megegyezéssel bármikor megszüntethetik.

Abban az esetben, ha a felhasználási helyen a felhasználó személyében változás következik be, a régi felhasználó a változástól számított 15 napon belül köteles ezt a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-nek bejelenteni. A felhasználó személyében történő változás – a fenti 6.3.3 pont szerinti eljárást követően – a vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés megszűnését eredményezi a régi felhasználóval.

Amennyiben a természetes személy felhasználó elhunyt, helyébe a törvény erejénél fogva az örökösei lépnek, ami azt is jelenti, hogy bármely, az örökhagyót terhelő kötelezettséget az örökösök kötelesek teljesíteni a hagyaték erejéig. A felhasználó halála esetén az örökös vagy örökösök kötelesek az elhalálozás tényét és időpontját legkésőbb az azt követő 30 napon belül a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-nek bejelenteni, és a szerződés módosítását kezdeményezni vagy azt felmondani.



### **6.8.6 Felmondás tartalma**

A rendes vagy azonnali hatályú felmondásról szóló nyilatkozatban a felhasználó az alábbi adatokat köteles közölni:

- a felhasználó neve,
- a felhasználási hely azonosításához szükséges adatok,
- a felmondás hatályosulásának időpontja,
- a felhasználási helyen felszerelt fogyasztásmérő berendezés(ek) gyári száma,
- a felmondás időpontjában leolvasott mérőállás,
- a felhasználó új lakcíme, melyre a végszámla kézbesíthetősége miatt van szükség,
- a felhasználó kifejezett nyilatkozata, amelyben egyértelműen kinyilvánítja felmondási szándékát, és
- azonnali hatályú felmondás esetén, a felmondásra okot adó szerződésszegési esemény leírását.

### **6.8.7 Elszámolás a szerződés megszűnése esetén**

A szerződés megszűnése esetén a már teljesített gázszolgáltatás ellenértékét, egyéb díjakat (pótdíjat, kötbért, stb.), valamint a szolgáltatással, vagy annak megszüntetésével kapcsolatban felmerült további díjakat, költségeket a felhasználó a FLAGA HUNGÁRIA Kft. által előírt határidőn belül köteles kiegyenlíteni azzal, hogy a felhasználó rendelkezésére álló teljesítési határidő nyolc napnál rövidebb nem lehet.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a leolvasott mérőállás alapján végszámlát bocsát ki, melyet a felhasználó köteles a számlán feltüntetett fizetési határidőben megfizetni azzal, hogy a felhasználó rendelkezésére álló teljesítési határidő nyolc napnál rövidebb nem lehet. Túlfizetés esetén a FLAGA HUNGÁRIA Kft. köteles a végszámla kiállítását követő 8 napon belül visszafizetni a felhasználónak az őt megillető túlfizetést.

A vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés megszűnése esetén az érintett felek a szerződés megszűnésének napjára a fentiek figyelembevételével kötelesek egymással teljeskörűen elszámolni.

## **6.9 A szerződésszegés kezelése**

### **6.9.1 A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje**

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a szerződésszerű teljesítést a belső szabályzataiban foglaltak szerint folyamatosan ellenőrzi és figyelemmel kíséri.

- Pénztartozás esetében a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a felhasználót e tényről, illetve a nemfizetés jogkövetkezményeiről a mindenkori jogszabályokban és a jelen üzletszabályzatban meghatározottak szerint értesíti, illetőleg felszólítja a szerződésszerű teljesítésre.
- Eredménytelen felszólítást követően a FLAGA HUNGÁRIA Kft. jogosult kezdeményezni a tartozás jogi úton történő behajtását, és e célból külső behajtó céget vehet igénybe.
- Eredménytelen felszólítást követően a mindenkori jogszabályokban és a jelen üzletszabályzatban foglaltak szerint a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a felhasználót kikapcsolhatja a vezetékes PB-gáz szolgáltatásból.
- Egyéb szerződésszegésről való tudomásszerzés esetén a FLAGA HUNGÁRIA Kft. felszólítja a felhasználót a szerződésszegéssel való felhagyásra és annak orvosolására és figyelmezteti a felszólítás sikertelensége esetén alkalmazható jogkövetkezményekre.

- A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény előírásai szerint, az ott meghatározott feltételek esetén behajtási költségátalányra jogosult; az általa vállalkozásokkal, illetve szerződő hatóságokkal kötött szerződések esetében a kötelezettet, illetve a szerződő hatóságot terhelő, kereskedelmi ügyletből eredő fizetési kötelezettség teljesítésének késedelme esetén a követelése behajtásával kapcsolatos költségei fedezetül negyven eurónak megfelelő, a Magyar Nemzeti Bank - késedelem kezdőnapján érvényes - hivatalos deviza-középfolyama alapján meghatározott forintösszegre, azaz behajtási költségátalányra tart igényt. A behajtási költségátalányt a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a késedelem bekövetkezésétől számított egy éves jogvesztő határidőn belül követelheti. A követelés esedékességének időpontja önkéntes teljesítés esetén ennek időpontja, önkéntes teljesítés hiányában a teljesítésre való első felszólítás időpontja. A kötelezett a behajtási költségátalány megfizetésére nem köteles, ha az erre irányuló igény érvényesítése során a késedelmét kimentí. A késedelmes fizetés jogkövetkezményeinek alkalmazása során – kétség esetén – a FLAGA HUNGÁRIA Kft. kötelezettsége a számla jogszabályoknak megfelelő kézbesítésének bizonyítása. Ha a felhasználó a számlával kapcsolatban kifogást emelt, a FLAGA HUNGÁRIA Kft. nem számít fel behajtási költségátalányt a számlakifogás helybenhagyása miatt kiállított helyesbítő számla fizetési határidejének lejártáig vagy a számlakifogás elutasításának felhasználói kézhezvételétől számított nyolcadik napig. A behajtási költségátalány megfizetésére irányuló kötelezettség teljesítése nem mentesít a késedelem egyéb jogkövetkezményei alól; a kártérítésbe azonban a behajtási költségátalány összege beszámít. A behajtási költségátalánynak a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény szerinti alkalmazására az Üzletszabályzat módosítás Hivatal általi jóváhagyását követően kerülhet sor.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. folyamatosan jogosult ellenőrizni különösen:

- a tulajdonában lévő, de a felhasználó birtokába adott fogyasztásmérő és nyomásszabályozó állapotát és állagát,
- a felhasználó ezekre vonatkozó állagmegóvási kötelezettségének teljesítését,
- a felhasználói hely telekhatárán belül elhelyezkedő, a felhasználó tulajdonában lévő csatlakozóvezetékek, felhasználói berendezések állapotát, és hogy a felhasználó az előírásoknak megfelelően használja-e azokat, a gázt szabályosan, az előírásoknak megfelelően vételezi-e.

A felhasználó a szerződésszerű teljesítés ellenőrzése érdekében köteles lehetővé tenni a FLAGA HUNGÁRIA Kft. vagy megbízottja részére a felhasználási helyre történő bejutást.

Abban az esetben, ha a felhasználó a gázellátás során a biztonsági előírásokat nem tartja be és az ezzel kapcsolatos ellenőrzést nem teszi lehetővé, vagy megakadályozza a felhasználási helyre való bejutást, a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a biztonsági ellenőrzés lefolytatásáig a szolgáltatást a felhasználási helyen kívüli beavatkozással a jogszabály alapján felfüggesztheti.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a felhasználási helyre való bejutás érdekében a fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatalához (a továbbiakban: járási hivatal) fordulhat, amennyiben a felhasználó akadályozza vagy megghiúsítja

- a fogyasztásmérő berendezés leolvasását, ellenőrzését, cseréjét,
- szerződésszegés vagy szerződés nélküli vételezés esetén a szolgáltatás felfüggesztését,
- a felhasználói berendezés ellenőrzését.

A járási hivatal határozatában

- a fogyasztásmérő berendezés leolvasásának, ellenőrzésének, cseréjének,
- a szolgáltatás felfüggesztéséhez szükséges intézkedéseknek, vagy
- a felhasználói berendezés ellenőrzésének

a túrására és együttműködésre vonatkozó kötelezettséget állapíthat meg.

### **6.9.2 A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok**

A szerződésszegést az a fél köteles bizonyítani, aki arra jogot alapít.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. köteles a szerződésszegés megállapításához szükséges tényállást tisztázni. A köztudomású tényeket nem kell bizonyítani.

A szerződésszegés bizonyítása során minden olyan bizonyíték felhasználható, amely alkalmas a tényállás tisztázására, a szerződésszegés bizonyítására, így például a FLAGA HUNGÁRIA Kft. nyilvántartási adatai, a felhasználó nyilatkozata, bármilyen irat, levelezés, befizetési bizonylat, a helyszíni ellenőrzés megállapításai, illetőleg az arról készült jegyzőkönyv, a szakértői vélemény és a tárgyi bizonyíték (pl. megrongált gázmérő, fénykép, videofelvétel, stb.).

Abban az esetben, ha a felhasználó a szabálytalan vételezés tényét, vagy annak valamely elemét vitatja, vagy ha a felhasználó kéri, a mérőberendezés kötelező szakértői vizsgálatát a FLAGA HUNGÁRIA Kft. köteles igazságügyi szakértői névjegyzékben szereplő szakértővel elvégeztetni.

A felhasználó részére biztosítani kell a szakértői vizsgálaton való részvétel lehetőségét; ennek érdekében a vizsgálat időpontjára vonatkozó értesítést legalább 15 nappal a vizsgálatot megelőzően tértivevényes küldeményben kell a felhasználó részére megküldeni.

A szakértői véleménynek egyértelműen tartalmaznia kell a szakértő arra vonatkozó véleményét, hogy megvalósult-e valamilyen szerződésszegés, és ha igen, akkor a jogszabályban, illetve az üzletszabályzatban foglaltak közül az melyik tényállásnak felel meg. A szakértői vizsgálat költsége szabálytalan vételezésre vonatkozó szerződésszegés esetén a felhasználót, minden más szerződésszegési esetben a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-t terheli.

### **6.9.3 A csatlakozási, illetve a vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés megszegésének esetei és jogkövetkezményei**

**A FLAGA HUNGÁRIA Kft. szerződésszegésének minősül a csatlakozási szerződés alapján, ha**

1. a csatlakozási szerződés szerinti teljesítmény nem áll rendelkezésre a csatlakozási szerződésben meghatározott időpontban,  
jogkövetkezménye: az üzletszabályzat 6. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér;
2. a csatlakozási szerződésben foglalt műszaki tartalom nem szerződésszerűen valósul meg,  
jogkövetkezménye: kártérítés;
3. a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a csatlakozási szerződésben foglaltakat egyébként megszegi,  
jogkövetkezménye: kártérítés.

**A FLAGA HUNGÁRIA Kft. szerződésszegésének minősül a vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés alapján, ha** a vezetékes PB-gáz szolgáltatásból kikapcsolt felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását és a külön díj rendeletben és a Magyar Energetikai és Közműszabályozási Hivatal által hozott határozatban meghatározott külön díjat is megfizeti, de a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a fentiek felhasználó általi igazolását követő legkésőbb 24 órán belül nem kapcsolja be a felhasználót az ellátásba (GET 29. § (5) bekezdés, 106. § (3) bekezdés, 106/A.§ (1) bekezdés),  
jogkövetkezménye: az üzletszabályzat 6. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér, kártérítés;

- 4.a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a szolgáltatás minőségi követelményeit megsérti. A szolgáltatás minőségi követelményei megsértésének minősül, ha a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a felhasználási hellyel, vagy a felhasználó személyével kapcsolatos, a szerződésből eredő jogok gyakorlásához, valamint kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatot megváltozásának bejelentését követően a nyilvántartási rendszerben 15 napot meghaladóan vezeti át, vagy az átvezetést elmulasztja vagy a számlázással kapcsolatos kötelezettségeit normál üzemvitel mellett megsérti (ESZSZ 8.1.(b) pont és 8.2. pont),  
jogkövetkezménye: az üzletszabályzat 6. sz. *mellékletét* képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér, kártérítés;
5. a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a védendő fogyasztóval kapcsolatos feladatát nem látja el (ESZSZ 8.1 (c) pont),  
jogkövetkezménye: kártérítés;
6. a FLAGA HUNGÁRIA Kft. nem értesíti a felhasználót az üzletszabályzatban, illetve a szerződésben meghatározott időben és módon a PB-gáz elosztóvezetéken elvégzendő tervezhető karbantartási, felújítási, fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról. (FESZ 18.1. (a) pont),  
jogkövetkezménye: az üzletszabályzat 6. sz. *mellékletét* képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér, kártérítés;
- 7.a FLAGA HUNGÁRIA Kft. jogszerűtlen magatartása folytán a vezetékes PB-gáz szolgáltatás megszakad, vagy azt a jogszabályokban foglaltakon túlmenően a FLAGA HUNGÁRIA Kft. szünetelteti, illetve korlátozza. (FESZ 18.1. (b) pont),  
jogkövetkezménye: az üzletszabályzat 6. sz. *mellékletét* képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér, kártérítés;
- 8.a vezetékes PB-gáz szolgáltatás minőségi és szolgáltatási színvonala a FLAGA HUNGÁRIA Kft. működési engedélyében, illetve az üzletszabályzatban előírtaknak nem felel meg. (FESZ 18.1. (c) pont),  
jogkövetkezménye: az üzletszabályzat 6. sz. *mellékletét* képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér, kártérítés;
- 9.a FLAGA HUNGÁRIA Kft. olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel nem rendelkezik, és annak hitelesítésére jogszabály vagy egyéb megállapodás a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-t kötelezi. (FESZ 18.1. (d) pont),  
jogkövetkezménye: kártérítés;
- 10.a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a szerződésben rögzített adatszolgáltatási kötelezettségeinek nem vagy csak késedelmesen tesz eleget (FESZ 18.1. (e) pont),  
jogkövetkezménye: az üzletszabályzat 6. sz. *mellékletét* képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér, kártérítés;
- 11.a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a vezetékes PB-gáz szolgáltatásból kizárt felhasználó részére a kizárás alapjául szolgáló helyzet megszűnését követően a vezetékes PB-gáz szolgáltatást nem biztosítja a megszűnés tényéről való tudomásszerzéstől számított 2 munkanapon - lakossági fogyasztó esetében - 24 órán belül (GET 16. § (2) bek.),  
jogkövetkezménye: az üzletszabályzat 6. sz. *mellékletét* képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér, kártérítés;
- 12.a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a fentiekén kívül a vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződésben, az üzletszabályzatban és a hatályos jogszabályokban foglaltakat egyéb módon megszegi, illetőleg az azokban foglalt lényeges kötelezettségének nem tesz eleget. (ESZSZ 8.1. (d) pont és FESZ 18.1. (g) pont),

jogkövetkezménye: kártérítés, jogszabályban és/vagy szerződésben meghatározott jogkövetkezmények.

***A felhasználó szerződésszegésének minősül a csatlakozási szerződés alapján, ha a felhasználó***

1. a csatlakozási szerződés alapján fizetendő csatlakozási díjat nem, vagy nem a szerződésben meghatározott határidőben, késedelmesen fizeti meg,  
jogkövetkezménye:
  - a Ptk. vagy a felek megállapodása szerinti mértékű késedelmi kamat,
  - a csatlakozási szerződés azonnali hatállyal történő felmondása, amennyiben a késedelem a harminc napot meghaladja;
2. a csatlakozási szerződésben meghatározott felhasználási helyen kívüli területre vezeti át a PB-gáz elosztóvezetékéről vételezett PB-gázt, vagy az elosztóvezetékéről vételezett PB-gázt a FLAGA HUNGÁRIA Kft. hozzájárulása nélkül más részére bármilyen formában továbbadja,  
jogkövetkezmény: a bekapcsolás vagy a vezetékes PB-gáz szolgáltatás megkezdésének megtagadása;
3. a csatlakozási szerződésben foglaltakat egyébként megszegi,  
jogkövetkezménye: kártérítés.

***A felhasználó szerződésszegésének minősül a vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés alapján, ha***

1. a felhasználó a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-vel szemben fennálló fizetési kötelezettségének (beleértve az esetleges kötbért, pótdíjakat, illetve az egyéb díjakat is) nem, vagy késedelmesen tesz eleget (ESZSZ 8.3 (a) pont és FESZ 18.3. (a) pont),  
jogkövetkezménye:
  - a Ptk. vagy a felek megállapodása szerinti mértékű késedelmi kamat,
  - a GET és GET Vhr. által meghatározott és a jelen üzletszabályzatban foglalt kikapcsolási feltételek fennállása esetén kikapcsolás,
  - 30 napot meghaladó fizetési késedelem esetén a vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés azonnali hatályú felmondása,
  - kikapcsolás megvalósulása esetén a FLAGA HUNGÁRIA Kft. ezzel összefüggésben felmerülő költségeinek és egyéb kárainak – mint a felhasználó által a szerződésszegéssel okozott, Ptk. szerinti károk – megtérítése, visszakapcsolás esetén a visszakapcsolási költség megtérítése is;
2. a felhasználó a szolgáltatási szerződésben meghatározott felhasználási helyen kívüli területre vezeti át a PB-gáz elosztó vezetékéről vételezett PB-gázt, vagy az elosztóvezetékéről vételezett PB-gázt a FLAGA HUNGÁRIA Kft. hozzájárulása nélkül más részére bármilyen formában továbbadja (FESZ 18.3. (b) pont),  
jogkövetkezménye: kártérítés, a szolgáltatás felfüggesztése, ha a fenti szerződésszegést írásbeli felszólítás ellenére sem orvosolja,  
az üzletszabályzat 6. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér, kártérítés;
3. a felhasználó a szolgáltatási szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget. (FESZ 18.3. (c) pont),  
jogkövetkezménye: kártérítés;
4. a felhasználó szabálytalanul vételez (FESZ 18.3. (e) pont). A szabálytalan vételezés eseteit a FESZ 18.4 pontja határozza meg, amelyek az alábbiak:  
a felhasználó

- a) a fogyasztásmérő berendezésen vagy mérési rendszeren elhelyezett nyomó- bélyegzővel lezárt zárópecsét vagy egyéb jogi zár (a továbbiakban együtt: plomba) sérülését a sérülés észlelését követő 2 munkanapon belül nem jelenti be a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-nek (FESZ 18.4. (a) pont) ,  
jogkövetkezménye: kártérítés és a szolgáltatás felfüggesztése, ha a hiteles mérés feltételei a helyszínen nem állíthatók helyre;
- b) a fogyasztásmérő berendezésen vagy mérési rendszeren elhelyezett plomba eltávolításával, megrongálásával, vagy a mérőberendezés megrongálásával a fogyasztásmérő berendezést méretlen gáz felhasználására alkalmassá teszi (FESZ 18.4. (b) pont),  
jogkövetkezménye: szolgáltatás felfüggesztése, amennyiben a hiteles mérés feltételeit a felhasználó a helyszínen biztosítani nem tudja, az üzletszabályzat 6. sz. *mellékletét* képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér, kártérítés;
- c) a fogyasztásmérő berendezés megrongálásával vagy működésének befolyásolásával méretlen gázt vételez (FESZ 18.4. (c) pont),  
jogkövetkezménye: szolgáltatás felfüggesztése, amennyiben a hiteles mérés feltételeit a felhasználó a helyszínen biztosítani nem tudja, az üzletszabályzat 6. sz. *mellékletét* képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér, kártérítés;
- d) a fogyasztásmérő berendezés megkerülésével méretlen gáz vételezésére alkalmas állapotot idéz elő (FESZ 18.4. (d) pont),  
jogkövetkezménye: szolgáltatás felfüggesztése, amennyiben a hiteles mérés feltételeit a felhasználó a helyszínen biztosítani nem tudja, továbbá az üzletszabályzat 6. sz. *mellékletét* képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér, kártérítés;
- e) a szolgáltatás szüneteltetése esetén önkényes visszakapcsolással vételez (FESZ 18.4. (e) pont),  
jogkövetkezménye: szolgáltatás felfüggesztése, amennyiben a hiteles mérés feltételeit a felhasználó a helyszínen biztosítani nem tudja, továbbá az üzletszabályzat 6. sz. *mellékletét* képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér, kártérítés;
- f) a nyomás alatti gázelosztó rendszert (elosztóvezetékét vagy a csatlakozóvezetékét) megbontja, a fogyasztásmérő berendezést vagy a mérési rendszert, vagy a nyomásszabályozót jogosulatlanul eltávolítja, vagy a szerződésben meghatározott felhasználási helyen kívüli területre vezet át PB-gázt, és e magatartások valamelyikével méretlenül vételez (FESZ 18.4. (f) pont),  
jogkövetkezménye: szolgáltatás felfüggesztése, amennyiben a hiteles mérés feltételeit a felhasználó a helyszínen biztosítani nem tudja, továbbá az üzletszabályzat 6. sz. *mellékletét* képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér, kártérítés;
5. a felhasználó a nyomásszabályozó, a fogyasztásmérő berendezés vagy a mérési rendszer ellenőrzését, a hibás nyomásszabályozó, fogyasztásmérő berendezés vagy mérési rendszer javítását, hitelesítési vagy egyéb cseréjét, illetve a fogyasztásmérő berendezés vagy mérési rendszer leolvasását a FLAGA HUNGÁRIA Kft. vagy megbízottja részére nem teszi lehetővé, illetve – ha erre megállapodás a felhasználót kötelezi – ezek javítását vagy a cseréjét nem végzi el (FESZ 18.3. (f) pont),  
jogkövetkezménye: az üzletszabályzat 6. sz. *mellékletét* képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér, kártérítés, a szolgáltatás felfüggesztése, ha a fenti szerződésszegést írásbeli felszólítás ellenére sem orvosolja a felhasználó, a vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés azonnali hatályú felmondása;

6. a felhasználási helyen olyan fogyasztásmérő berendezés üzemel, amely érvényes hitelesítéssel nem rendelkezik, és megállapodás alapján annak hitelesítésére a felhasználó köteles (FESZ 18.3. (g) pont),  
jogkövetkezménye: az üzletszabályzat 6. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér, kártérítés;
7. a felhasználó a fogyasztói vezetéket engedély nélkül átalakítja (FESZ 18.3.(h) pont),  
jogkövetkezménye: az üzletszabályzat 6. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér, kártérítés, a szolgáltatás felfüggesztése, a vezetékes PB-gáz szolgáltatási azonnali hatályú felmondása, büntetőeljárás kezdeményezése;
8. a felhasználó a fogyasztói vezeték vagy berendezés megbontásával járó, engedélyhez nem kötött tevékenységet a gázszerelők jogszabály szerinti nyilvántartásában nem szereplő személlyel végeztet (FESZ 18.3. (i) pont),  
jogkövetkezménye: az üzletszabályzat 6. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér, kártérítés, a szolgáltatás felfüggesztése;
9. a felhasználó a műszaki-biztonsági követelményeknek nem megfelelő csatlakozóvezetéket, felhasználói berendezést használ, vagy azokat az életre, a testi épségre, az egészségre vagy a vagyonbiztonságra veszélyes módon használja. (FESZ 18.3. (j) pont) ;  
jogkövetkezménye: az üzletszabályzat 6. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér, kártérítés, szolgáltatás felfüggesztése.
10. a fogyasztó a fentiekén kívül a vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződésben, a FLAGA HUNGÁRIA Kft. üzletszabályzatában és a hatályos jogszabályokban foglaltakat egyéb módon megsérti, illetőleg az azokban foglalt lényeges kötelezettségének nem tesz eleget. (FESZ 18.3. (k) pont), jogkövetkezménye: kártérítés.

A szerződésszegésnek az egyes pontokban meghatározott jogkövetkezményei együttesen is alkalmazhatók.

#### ***Kötbér***

A szerződésszegések esetén alkalmazható kötbér mértékét az üzletszabályzat 6. sz. mellékletét képező kötbértábla állapítja meg.

A kötbérkövetelés érvényesítése kötbérterhelő levéllel történik, és a kötbér összege a kötbérterhelő levélben meghatározott időpontban esedékes. A kötbérfizetési kötelezettsége alól mentesül a szerződésszegő fél, ha a Ptk. 6:142. § szerint a szerződésszegésért nem felel.

#### ***Kártérítés***

A díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít a másik félnek okozott kár megtérítése alól. A szerződésszegő fél az okozott, kötbérrel nem fedezett, igazolt kárt köteles a másik félnek megtéríteni.

A felhasználó a Ptk. szerint felel a FLAGA HUNGÁRIA Kft. által a használatába adott eszközökben (fogyasztásmérő, nyomásszabályzó) bekövetkező károkért. A FLAGA HUNGÁRIA Kft. az okozott kárt megbízott alvállalkozójával kijavíttatja, majd a javítási költségeket továbbszámlázza a felhasználó felé.

#### ***6.9.4 A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályok***

A felhasználó szerződés nélküli vételezésének minősül a PB-gáz igénybevétele a vételezésre jogosító szerződés hiányában. Az a felhasználó használja a gázelosztó vezetéket vételezésre jogosító szerződés nélkül, aki a hálózathoz való csatlakozásra nem kötött hálózati csatlakozási szerződést, illetve a hálózat használatára nem rendelkezik a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-vel megkötött vezetékes PB-gázszolgáltatási szerződéssel.

Nem minősül szerződés nélküli vételezésnek, ha

- a felhasználó az elosztóvezetékhez szabályszerűen csatlakozott, a csatlakozó vezeték, a fogyasztói vezeték és a felhasználói berendezést szabályszerűen építtette ki, illetve olyan felhasználási helyre költözött, ahol van gázszolgáltatás és a szolgáltatási szerződés megkötését az ESZSZ és a jelen üzletszabályzat előírásai szerint, szabályszerűen kezdeményezte, és
- a szerződéskötés nem a felhasználó hibájából maradt el, és
- a felhasználó a szolgáltatás díjait határidőre megfizeti.

Nem minősül szerződés nélküli vételezésnek továbbá az sem, ha a felhasználó olyan, a FLAGA HUNGÁRIA Kft. által vezetékes PB-gázzal ellátott felhasználási helyre költözött, és a PB-gáz szolgáltatást igénybe vette, azonban az új szerződés megkötésére vonatkozó bejelentés 15 napos határideje még nem telt le.

A szerződés nélküli vételezés tényleges időtartamának meghatározása szempontjából a szerződés nélküli vételezés kezdő időpontjának az az időpont minősül, amikor a felhasználó szerződés nélkül megteremtette a gázvételezés feltételeit.

A szerződés nélküli vételezés jogkövetkezményeként az elfogyasztott gáz mennyiségét a beépített készülékek névleges teljesítménye alapján kell megállapítani. 43/2013. (VII. 25.) NFM rendelet 1. § 3. pont. Az alapdíjat ebben az esetben a mindenkori alapdíj kétszeres összegében kell meghatározni. Abban az esetben, ha a szerződés nélküli vételezés pontos időtartama hitelt érdemlően nem állapítható meg, pótdíjként 30 napos vélelmezett fogyasztási ellenérték követelhető.

A szerződés nélkül vételező felhasználó a gázellátásból minden külön értesítés nélkül, azonnal kikapcsolható.

## **6.10 A panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések**

### **6.10.1 A beérkező felhasználói beadványok rögzítése, archiválása**

#### ***Szóbeli panasz, reklamáció***

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a személyes bejelentés útján történt minden szóbeli panaszt és reklamációt azonnal megvizsgál, szükség és lehetőség szerint helyben orvosolja is azt.

Telefonos bejelentés esetén a telefonos kapcsolási hálón belül az „Ügyfélszolgálat” 5. menüpont biztosítja a reklamációval és panaszkezeléssel foglalkozó munkatársak közvetlen elérését. Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében a FLAGA HUNGÁRIA Kft. biztosítja az észszerű várakozási időn belüli (5 perc) hívásfogadást és ügyintézését.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. hangfelvétellel rögzíti az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a lakossági PB-gáz fogyasztó közötti telefonos kommunikációt. A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a hangfelvételt egyedi azonosítószámmal látja el, 5 évig megőrzi, és a lakossági PB-gáz fogyasztó részére, kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft.-nek a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségeiről, továbbá az egyedi azonosítószámról a telefonos ügyintézés során a FLAGA HUNGÁRIA Kft. ügyintézője tájékoztatja a lakossági PB-gáz fogyasztót.

Amennyiben a beérkezett szóbeli panaszt, vagy reklamációt az ügyfélszolgálat munkatársa önállóan azonnal nem tudja megoldani, orvosolni, vagy ha a lakossági PB-gáz fogyasztó a panasz kezelésével



nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról és a FLAGA HUNGÁRIA Kft. azzal kapcsolatos álláspontjáról a FLAGA HUNGÁRIA Kft. haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát helyben, de legkésőbb a bejelentés kivizsgálását követően az érdemi válasszal egy időben a lakossági PB-gáz fogyasztónak átadja.

### ***Írásbeli panasz, reklamáció***

Postai úton, vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás útján (e-mail) közölt reklamáció, vagy panasz esetén a FLAGA HUNGÁRIA Kft. ügyfélszolgálatának munkatársa a bejelentést minden esetben nyilvántartásba veszi.

#### ***6.10.2 Válaszadási határidő***

Szóbeli vagy írásbeli panasz, reklamáció esetén, amennyiben az ügyintézés nem történt meg azonnal, úgy a FLAGA HUNGÁRIA Kft. 15 napon belül írásban érdemben válaszol a lakossági PB-gáz fogyasztónak.

A 15 napos válaszadási határidő a GET Vhr. 54. § (3) bekezdés szerinti eljárási illetékesség megállapításának, illetve a GET Vhr. 54. § (4) bekezdés szerinti egyeztetéseknek az időtartamával meghosszabbodik, ha ezen eljárások lefolytatásának helye van.

A válaszadási határidőbe nem számít bele a lakossági PB-gáz fogyasztóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.

A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a lakossági PB-gáz fogyasztót írásban, haladéktalanul.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a lakossági PB-gáz fogyasztói panaszok intézése és a lakossági PB-gáz fogyasztók tájékoztatása során együttműködik a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

A reklamációról, illetve panaszról készített feljegyzések, valamint az erre adott válaszok egyedi azonosítószámmal ellátva iktatásra, illetve a jogszabályban előírt határidőig (5 év) archiválásra kerülnek.

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

#### ***6.10.3 A válaszadási határidő elmulasztásának következménye***

Abban az esetben, ha a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a lakossági PB-gáz fogyasztó számára nem ad érdemi választ, vagy a válasz a lakossági PB-gáz fogyasztó számára nem elfogadható, a lakossági PB-gáz fogyasztó az illetékes fővárosi és megyei kormányhivatalhoz, egyéb fogyasztó vagy felhasználó a MEKH-hez fordulhat panaszával. Az ilyen panaszbeadványoknak a következőket kell tartalmaznia:

- a) a kérelmező elérhetőségét (cím, és ha rendelkezésre áll, a telefonos elérhetőség és e-mail cím),
- b) az érintett fogyasztási hely címét,
- c) a beadvány tárgyának rövid leírását, a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-nek a felhasználói megkeresésre adott válaszlevelét, a FLAGA HUNGÁRIA Kft. igazolását a lakossági PB-gáz fogyasztói beadvány befogadásáról, - a telefonos bejelentés esetén - az egyedi ügyszámot, - postai úton benyújtott panasz esetén - a feladás igazolását szolgáló dokumentumot,
- d) a kért intézkedés megjelölését,
- e) a kérelmező aláírását.

## **6.11 Ügyfélszolgálat és egyéb elérhetőségek**

Az ügyfélszolgálaton az ügyfélszolgálati munkatársak tájékoztatnak az átírás, szerződéskötés, szerződés módosítás intézésének módjáról, válaszolnak a gázfelhasználás mérésével, a gázmérő leolvasásával, a számlázással kapcsolatban feltett kérdésekre, és ismertetik az új igénybejelentőkkel a vezetékes PB-gáz szolgáltatásba történő bekapcsolás feltételeit.

Írásbeli ügyintézés esetében az általános tájékozódáson túl lehetőség van az átírás, a szerződéskötés, a szerződés módosítás intézésére, a gázfelhasználás mérésével, a gázmérő leolvasásával, a számlázással, valamint a fizetési módokkal kapcsolatos ügyek intézésére.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségeit a 2. sz. melléklet tartalmazza.

## **6.12 Vitarendezés, értesítések**

### **6.12.1 Irányadó jogszabályok megjelölése**

A jelen üzletszabályzatban és a csatlakozási és vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., a GET és a GET Vhr. az irányadók.

### **6.12.2 Békés vitarendezés és hatósági eljárások panaszügyekben**

A felek a jelen üzletszabályzattal, a csatlakozási és vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződéssel, annak teljesítésével, megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban esetlegesen felmerülő minden vitás kérdést békés úton kísérelnek meg rendezni.

Amennyiben vitás kérdés ilyen módon, 30 napon belül nem rendezhető, a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-vel szemben felmerülő panaszok ügyében a MEKH jár el az alábbi kivételekkel.

Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a gázellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó rendelkezések lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt kell alkalmazni azzal, hogy a lakossági PB-gáz fogyasztó a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

Amennyiben a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a lakossági fogyasztókkal szemben megszegi (i) a PB-gáz szolgáltatási szerződés üzletszabályzatban meghatározott, a FLAGA HUNGÁRIA Kft. által egyoldalúan módosítható feltételekkel kapcsolatos, a GET 36. § (2) bekezdésében foglalt rendelkezéseket, vagy (ii) a vezetékes PB-gázszolgáltatás hatósági árszabására vonatkozó törvényi rendelkezéseket, az eljárás lefolytatására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jogosult. E hatóság eljárására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a lakossági PB-gáz fogyasztó a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

### **6.12.3 A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja**

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a felhasználó részére továbbítandó okiratokat, ajánlatokat, tájékoztatásokat, szerződéstervezeteket, értesítéseket, stb. általában postai úton, a felhasználó által megadott felhasználási hely címére, levelezési cím megadása esetén a levelezési címre küldi.

Amennyiben a felhasználó faxszámot vagy e-mail-címet is megad, a küldemények – a postai kézbesítés mellett – a megadott ilyen elérhetőségekre is megküldhetők.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. – amennyiben azt tartalma miatt indokoltnak tartja, vagy jogszabályi előírás alapján kötelező – a felhasználó részére szóló küldeményeket tértivevényes levélben küldi meg a felhasználónak. Abban az esetben, ha az ajánlott vagy ajánlott-tértivevényes küldemény a FLAGA HUNGÁRIA Kft.-hez „nem kereste” vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza, az iratot – az ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő 5. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

## **6.13 A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések**

### **6.13.1 A védendő fogyasztók köre, nyilvántartásba vétele**

A lakossági fogyasztók köréből a védendő fogyasztók számára biztosított kedvezményekben és speciális elbánásban a védelemre jogosító, külön jogszabályban meghatározott tulajdonságuk alapján a GET és a GET Vhr. alkalmazásában szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő fogyasztók részesülhetnek.

Azt, hogy a GET és a GET Vhr. alkalmazása szempontjából kit kell szociálisan rászoruló fogyasztóknak tekinteni, a GET Vhr. 56. § (1) bekezdése határozza meg.

A fogyatékkal élő fogyasztókat a GET 3. § 22. pontja sorolja fel, amely rendelkezés értelmében fogyatékkal élő fogyasztónak minősül a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy, a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá az a személy, akinek életét vagy egészségét a gázellátásból való kikapcsolás vagy annak megszakadása közvetlenül veszélyezteti.

A védendő fogyasztókról a FLAGA HUNGÁRIA Kft. nyilvántartást vezet.

A szociálisan rászoruló fogyasztók esetében a nyilvántartásba vételhez a fogyasztónak ki kell töltenie a GET Vhr. 9. számú melléklete szerinti nyomtatványt, valamint be kell mutatnia a szociálisan rászoruló fogyasztói státuszra jogosító ellátást, tényt megállapító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi igazolás, illetve határozat eredeti példányát. Fogyatékkal élő fogyasztók esetében a nyilvántartásba vétel kérelmezéséhez a fogyasztónak ki kell töltenie a GET Vhr. 10. számú melléklet A) része szerinti nyomtatványt, valamint be kell mutatnia GET Vhr. 59. § szerinti dokumentumot.

A nyilvántartásba történt felvételt követően a védendő fogyasztó köteles minden év március 31-ig a megfelelő irattal igazolni, hogy védettsége továbbra is fennáll, kivéve azon fogyatékkal élő fogyasztót, akinek állapotában nem várható jelentős javulás; erről a FLAGA HUNGÁRIA Kft. a nyilvántartásában szereplő védendő fogyasztókat minden év március 1-jéig írásban tájékoztatja.

Abban az esetben, ha a nyilvántartásba vétel alapjául szolgáló körülmény határozott ideig áll fenn, és annak meghosszabbítását a védendő fogyasztó – a véghatáridő lejártát 30 nappal megelőzően a FLAGA HUNGÁRIA Kft. által a részére megküldött írásbeli figyelemfelhívás ellenére – nem igazolja, az igazoló iratban meghatározott véghatáridő lejártát követő 8 napon belül a FLAGA HUNGÁRIA Kft. az érintett védendő fogyasztót törli a nyilvántartásból. A nyilvántartásból való törlésről az érintett védendő fogyasztót a FLAGA HUNGÁRIA Kft. értesíti.

### **6.13.2 A szociálisan rászoruló fogyasztót megillető kedvezmények**

A fogyasztó abban az esetben jogosult a szociálisan rászoruló fogyasztót megillető kedvezményekre, amennyiben őt a FLAGA HUNGÁRIA Kft. szociálisan rászoruló fogyasztóként nyilvántartásba veszi.

A szociálisan rászoruló fogyasztót az alábbi kedvezmények illethetik meg: a) részletfizetés, b) fizetési haladék, c) előre fizető mérő.

Részletfizetési kedvezmény és fizetési haladék csak olyan szociálisan rászoruló fogyasztót illet meg, aki vállalja, hogy a részletfizetés, illetve a fizetési haladék igénybevételének időtartama alatt elfogyasztott PB-gáz ellenértékét, a tartozás részösszegeit, illetve a tartozás halasztott összegét határidőben kiegyenlíti.

Részletfizetési kedvezmény, illetve fizetési haladék 12 naptári hónapon belül egy alkalommal illeti meg a szociálisan rászoruló fogyasztót. A szociálisan rászoruló fogyasztó legkésőbb a második fizetési felszólításban megjelölt fizetési határidőig kérheti a részletfizetési kedvezmény, illetve fizetési haladék alkalmazását. A FLAGA HUNGÁRIA Kft. a szociálisan rászoruló fogyasztó fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét 15 napon belül érdemben köteles megválaszolni, a kérelem elbírálásáig a szociálisan rászoruló fogyasztó nem kapcsolható ki. Abban az esetben, ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás feltételeit megszegi, a FLAGA HUNGÁRIA Kft. jogosult a részletfizetésre, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás azonnali hatályú felmondására.

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. előre fizető mérőt biztosít minden olyan szociálisan rászoruló fogyasztó számára, aki ezt igényli. Az előre fizető mérő felszerelésével egyidejűleg a mérő felszereléséig felhalmozódott és fennálló tartozások kiegyenlítéséről a FLAGA HUNGÁRIA Kft. és a szociálisan rászoruló fogyasztó megállapodást kötnek.

Az előre fizető mérő felszerelésével egyidejűleg a mérő felszereléséig felhalmozódott és fennálló tartozások kiegyenlítéséről a FLAGA HUNGÁRIA Kft. és a szociálisan rászoruló fogyasztó köteles megállapodni. A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint a megállapodást megelőző 12 hónap fogyasztási jelleggörbe szerinti felosztásából származó fogyasztás alapján meghatározott,

- a) az előző év azonos időszakra vonatkoztatott 1 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 4 hónap,
- b) az előző év azonos időszakának 1 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó, de 3 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 10 hónap, vagy
- c) az előző év azonos időszakának 3 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó tartozás esetén 12 hónap.

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

A szociálisan rászoruló fogyasztó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja. Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a vele egy háztartásban élő személyre tekintettel kéri felvételét a FLAGA HUNGÁRIA Kft. szociálisan rászoruló fogyasztói nyilvántartásába, a szociálisan rászoruló fogyasztóval egy háztartásban élő személy sem jogosult egy másik felhasználási hely tekintetében nyilvántartásba vételét kérni.

### **6.13.3 A fogyatékkal élő fogyasztót megillető kedvezmények**

A fogyasztó abban az esetben jogosult az őt megillető kedvezményekre, amennyiben a FLAGA HUNGÁRIA Kft. fogyatékkal élő fogyasztóként nyilvántartásba veszi.

A fogyatékkal élő fogyasztót különleges bánásmód illeti meg a következők szerint. Az eltérő bánásmód lehet - többek között-:

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

- c) az általánostól eltérő, de a műszaki-biztonsági előírásoknak megfelelő mérőhely-kialakítás,
- d) a számla értelmezéséhez nyújtott egyedi segítség (így például nagyobb betűmérettel nyomtatott számla, helyszíni számla magyarázat, számlafordíttatás).

A fogyasztókkal élő fogyasztó a nyilvántartásba vétel kérelmezésekor nyilatkozni köteles arról, hogy a FLAGA HUNGÁRIA Kft. által felkínált szolgáltatások közül melyikre tart igényt. Ezt a nyilatkozatát a fogyasztókkal élő fogyasztó évente legfeljebb két alkalommal módosíthatja.

## **7. A SZOLGÁLTATÁS DÍJTÉTELEI**

A FLAGA HUNGÁRIA Kft. szolgáltatásainak díjtételeit a *7. számú melléklet* tartalmazza.

## **8. MELLÉKLETEK**

- |                   |  |
|-------------------|--|
| 1. sz. melléklet: | A működtetett rendszer leírása, főbb műszaki adatok          |
| 2. sz. melléklet: | Telefonszámok, postacímek, egyéb elérhetőségek               |
| 3. sz. melléklet: | Elosztói csatlakozási szerződés (minta)                      |
| 4. sz. melléklet: | Csatlakozási díjak a FLAGA HUNGÁRIA Kft. elosztási területén |
| 5. sz. melléklet: | Vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés (minta)             |
| 6. sz. melléklet: | A vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződésszegés kötbére     |
| 7. sz. melléklet: | Szolgáltatási díjak  |
| 8. sz. melléklet: | Adatkezelési tájékoztató                                     |

Budaörs, 2022. december 12.

dr. Kantiné dr. Várkonyi Réka  
Stratégiai Marketing és Árazási Igazgató

Szabó Noémi  
Ügyfélművelés Igazgató

A jóváhagyott módosított Üzletszabályzat Mellékletei és Függelékei az Üzletszabályzat elválaszthatatlan részét képezik, módosításukhoz a Hivatal jóváhagyása szükséges.