

BUDAPESTI TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSON KÍVÜL NYÚJTOTT EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK SZABÁLYZATA

HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA

2019. ÁPRILIS 15.

dr. Mitnyan György
vezérigazgató



FŐTÁV BUDAPESTI
TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ ZRT.

BVK HOLDING TAGJA 1.

BUDAPEST, 2019.

TARTALOMJEGYZÉK

TARTALOMJEGYZÉK	2
MELLÉKLETEK JEGYZÉKE	2
1. A SZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA	3
2. A SZABÁLYZAT MÓDOSÍTÁSA	3
3. RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK	3
4. SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME	6
5. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, REKLAMÁCIÓ, PANASZKEZELÉS	6
6. SZOLGÁLTATÁSOK	7
7. A SZOLGÁLTATÁS ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA	30

MELLÉKLETEK JEGYZÉKE

1. SZ. MELLÉKLET – SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK
2. SZ. MELLÉKLET – UTÓLAGOS ELSZÁMOLÁSI SZERZŐDÉS MINTÁJA
3. SZ. MELLÉKLET – ÁTALÁNYDÍJAS ÜZEMELTETÉST TÁMOGATÓ SZERZŐDÉS MINTÁJA
4. SZ. MELLÉKLET – TELJESÍTÉS IGAZOLÁS MINTÁJA
5. SZ. MELLÉKLET – NYILATKOZAT HŐDÍJKORREKCIÓRÓL MINTÁJA
6. SZ. MELLÉKLET: CSATLAKOZÁSI FELTÉTELEK A FŐTÁV ZRT. TÁVHŰTŐ RENDSZERÉHEZ
7. SZ. MELLÉKLET: MÉRÉSÜGYI JEGYZŐKÖNYV

1. A SZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA

Jelen szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) szabályozza a **Budapesti Távhőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (rövidített neve: FŐTÁV Zrt., székhely: 1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31., cégjegyzékszám: 01-10-042582, adószám: 10941362-2-44; a továbbiakban: **Szolgáltató**) által, a felhasználók, díjfizetők és egyéb természetes és nem természetes személyek részére nem a távhőszolgáltatás, mint közszolgáltatás keretében, hanem külön szerződéses jogviszony alapján nyújtott egyéb szolgáltatások részletes feltételeit, szabályait, meghatározza a felek kötelezettségeit és jogait.

Jelen Szabályzat hatálya a Szolgáltató működési területére, és a Szolgáltatótól a jelen Szabályzat alapján szolgáltatást igénybe vevő felhasználókra, díjfizetőkre és a jelen szabályzat szerinti szolgáltatásokat igénybe vevő egyéb természetes és nem természetes személyekre terjed ki.

A Szabályzat határozatlan ideig hatályos és a hatálybalépését megelőzően létrejött jogviszonyokra is alkalmazni kell.

2. A SZABÁLYZAT MÓDOSÍTÁSA

Szolgáltató jogosult a jelen Szabályzat rendelkezéseit egyoldalúan módosítani. Szolgáltató a Szabályzat módosítását annak hatályba lépését legalább 15 nappal megelőzően a honlapján közzéteszi.

3. RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

A jelen Szabályzatban **rövidítésekkel** hivatkozott jogszabályok a következők:

Fgytv.: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény;

GDPR: A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 2016/679 EU Rendelet

Infotv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;

Önk. rend.: a Budapest főváros területén végzett távhőszolgáltatásról szóló 66/2012 (IX. 28.) Főv. Kgy. rendelet;

Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;

Thr: a távhűtési szolgáltatásról szóló 201/2016. (VII.21) Korm. rendelet

TKSZ: az 157/2005 (VIII. 15.) Korm. rendelet 3. sz. mellékletével kihirdetett Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat;

Tszt. Vhr.: a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005 (VIII. 15.) Korm. rendelet;

Tszt.: a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény;

A hivatkozott jogszabályok által definiált fogalom-meghatározások *dőlt betűvel* szerepelnek. A hűtési energia szolgáltatásához kapcsolódó fogalom-meghatározások a 6.8. pontban találhatóak.

Fogalom-meghatározások

1. **csatlakozási pont: (Tszt. 3.§ a) pont)** a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa;

2. **díjfizető:** (Tsz. 3.§ b) pont) épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közszolgáltatási szerződésben megnevezett tulajdonosa, a Tszt-ben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója;

3. **épületrész:** (Tsz. 3.§ e) pont) (a Tsz. alkalmazásában) a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlannak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.);

4. **felhasználási hely:** a felhasználó tulajdonában lévő, a közszolgáltatási szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető;

5. **hővételezési hely:** a felhasználási helyet alkotó épületrész;

6. **felhasználó:** (Tsz. 3.§ g) pont) a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Ptk. szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó. (Önk. rend. 2.§ b) pont) A felhasználó és a távhőszolgáltató közötti jogviszonyban külön-külön felhasználónak kell tekinteni azt a felhasználót, amelynek távhővel való ellátása több különböző felhasználási helyen valósul meg.

6/a. **lakossági felhasználó:** (Tsz. 3.§ ga) pont) a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa, valamint a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. által megvásárolt lakóingatlan bérlője;

6/b. **egyéb felhasználó:** (Tsz. 3.§ gb) pont) a 6/a. pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;

6/c. **külön kezelt intézmény:** (Tsz. 3.§ w) pont) az egyéb felhasználók közül a központi költségvetési szerv, a központi költségvetési szerv költségvetési intézménye, a helyi önkormányzat, a helyi önkormányzat költségvetési intézménye, valamint a normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény.

7. **felhasználói berendezés:** (Tsz. 3.§ h) pont) a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók;

8. **felhasználói vezetékhálózat:** (Tsz. 3.§ i) pont) az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja;

9. **fűtési időszak:** (TKSZ 2.1.7. pont) az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak;

10. **hiteles mérés:** (TKSZ 2.1.8. pont) amely a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény szerint joghatással járó mérésnek minősül;

10/a. mérésügyi berendezések: a hőmennyiség-mérő készülék a tartozékaival, a hőközponti használati melegvízmérő készülék, a Tsz. 43. § (4) bekezdés szerinti költségmegosztó mérőműszerek, valamint a nyomáskülönbség és térfogatáram határoló készülék;

10/b. költségmegosztó: (Tsz. Vhr. 17/A.§ 3. pont) a felhasználási helyen igénybe vett hőmennyiségnek az épületrészek közötti fogyasztásarányos megosztására alkalmas eszköz vagy műszer, valamint a Tsz. 43. § (4) bekezdésében foglalt esetben a felhasználók közötti megosztására szolgáló mérőműszer vagy eszköz;

11. **hőfogadó állomás: (Tsz. 3.§ j) pont)** egy épület vagy építmény távhőellátása céljából, a hőhordozó közeg fogadására, továbbítására szolgáló technológiai berendezés, ahol a felhasználók részére átadott távhőmennyiség mérése, mennyiségi szabályozása is történhet;

12. **hőközpont: (Tsz. 3.§ l) pont)** a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, illetőleg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés. A hőközpont lehet termelői hőközpont, szolgáltatói hőközpont és felhasználói hőközpont. **(Önk. rend. 2.§ a) pont)** A hőközpont alkotórészének minősülnek a hőközpontozhoz tartozó technológiai berendezések: a jelző-, ellenőrző-, tágulási-, biztonsági vezetékek, a tágulási tartály, a központi légtelenítő berendezés. **(TKSZ. 2.3. pont)** Ha a hőközpontot, illetőleg a hőfogadó állomást a távhőszolgáltató üzemelteti, az ingatlan tulajdonos a berendezés elhelyezésére szolgáló helyiség zavartalan megközelítését és használatát köteles a távhőszolgáltató részére biztosítani. A hőközpontot, a hőfogadó állomást és azok tartozékait magában foglaló, a távhőszolgáltató által használt helyiség belső karbantartása - eltérő megállapodás hiányában - a távhőszolgáltató feladata.

12/a. **termelői hőközpont:** (Tsz. 3.§ la) pont) a távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés;

12/b. **szolgáltatói hőközpont:** (Tsz. 3.§ lb) pont) több épület vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívül, vagy azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés. A szolgáltatói hőközpontokkal azonos módon kell kezelni azokat a kazánházakat, melyekből - hőközpont közbeiktatása nélkül - közvetlenül történik a fogyasztók hőellátása;

12/c. **felhasználói hőközpont:** (Tsz. 3.§ lc) pont) egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;

12/d. **tágulási tartály:** A tágulási tartály a felhasználói fűtési rendszernek a rendszerben uralkodó fűtőközegnyomás szükséges szintjének fenntartására, a fűtőközeg hőtágulásának felvételére szolgáló része. A nyitott tágulási tartály túlfolyó vezetéke a csatornahálózathoz való csatlakozásnál kialakított megszakításig, ennek hiányában a csatornavezetékbe való becsatlakozásig terjed, és a tágulási tartály, azon keresztül pedig a hőközponti technológia alkotórészét képezi.

12/e. **központi légtelenítő berendezés:** A központi légtelenítő berendezés azoknak a csőhálózati elemeknek az együttese, amelyek a felhasználói fűtési rendszer csőhálózatából az abban rekedt gáznak (levegőnek) a rendszerből való kiengedését valósítják meg közvetlenül, illetőleg a közvetlen kiengedést megvalósító berendezés üzemeltetéséhez, karbantartásához alapvetően szükségesek. Nem része a központi légtelenítő berendezésnek a felhasználói fűtési rendszer csőhálózatának azon része, amely fűtési fűtőközeg szállítását végző hálózat magas pontjaitól az előbbieken definiált központi légtelenítő berendezésig tart (légvezeték hálózat). Amennyiben a

légvezetékrendszer külön szerelvények vagy egyéb elemek közbeiktatása nélkül csatlakozik a távulási rendszerhez, külön központi légtelenítő berendezésről mint a hőközponti technológia alkotórészéről nem beszélhetünk.

13. **szolgáltatói berendezés: (Tsz. 3.§ o) pont)** a távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói;

14. **távhővezeték-hálózat: (Tsz. 3.§ u) pont)** az a csővezetékrendszer - a hozzá tartozó műtárgyakkal, hálózati szerelvényekkel, kapcsolódó automatikákkal, műszerekkel, elektromos berendezésekkel együtt -, amely a távhőnek (hőhordozó közegnek) a távhőtermelő létesítménytől a csatlakozási pontig történő szállítására szolgál. A távhővezeték-hálózat részei: a gerincvezeték, az elosztóvezeték, a bekötővezeték, valamint a szolgáltatói hőközpontból kiinduló és az átalakított hővel ellátott épület vagy építmény hőfogadó állomása főelzáró szerelvényéig, ennek hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan telekhatáráig terjedő vezeték;

14/a. **változó hőmérsékletű forróvízrendszer (VHF):** amelyben a fűtési hőigény (időjárás paraméterek) függvényében szabályozzák az előremenő forróvíz hőmérsékletét;

14/b. **primer rendszer:** a távhőrendszernek a hőtermelőtől a hőközponti hőcserélők hőátadó felületéig terjedő része;

14/c. **szekunder rendszer:** a távhőrendszernek a hőközponti hőcserélők hőátadó felületétől a felhasználó berendezésekig és a használati melegvíz vételező helyekig (csapolókig) terjedő része;

14/d. **bekötő vezeték:** a primer távvezeték hálózatnak az elosztóvezeték és a hőközpont primer hőátadó állomása közötti vezetékszaka;

15. **részszámlázás elszámolási időszaka: (Önk. rend. 2.§ g) pont)** az év május 1. napjától a következő év április 30. napjáig tartó 12 hónap, 12 hónapnál rövidebb időre vonatkozó elszámolás esetén az év május hónapját követő bármely hónap 1. napja és a következő év április 30. napja közötti időszak.

4. SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME

Szolgáltató a jelen Szabályzat szerinti szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy felhasználó, díjfizető személyes adatait az **Infotv.** valamint a **GDPR** előírásainak megfelelően kezeli. Szolgáltató a szolgáltatást igénybe vevő személyek azonosításához, a szerződés teljesítéséhez szükséges adatokat a szolgáltatásra megkötött szerződés, vagy megrendelés hatálybalépésétől, a szerződés megszűnése után a követelések elévülési idejéig kezeli. Szolgáltató az azonosítás érdekében - a Tsz. 45.§-ában kapott felhatalmazás vagy a felhasználó/díjfizető hozzájárulása alapján rendelkezésére álló adatokat (névre, lakcímre, születési időre és helyre vonatkozó adatok) kezeli, illetőleg a szolgáltatást megrendelő hozzájárulásával az érintett anyja nevét, e-mail címét, bankszámlaszámát és telefonszámát.

5. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, REKLAMÁCIÓ, PANASZKEZELÉS

Az ügyfelek a jelen Szabályzat alapján nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentéseikkel, észrevételükkel, reklamációikkal, panaszukkal **személyesen, telefonon, levélben**, valamint **interneten** tudnak Szolgáltatóhoz fordulni.

A személyes ügyintézésre az ügyfélszolgálati irodákon van lehetőség, melyek helye, nyitvatartási ideje valamint a személyes ügyintézésre időpontfoglalás a Szolgáltató honlapján (www.fotav.hu) elérhető..

Az ügyfél-reklamációk kezelésének felügyelete a **Fgytv.** 17/A. § (6) bekezdése és 17/B.§ (5) bekezdése szerinti válaszadási határidők betartásának ellenőrzése tekintetében Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének hatáskörébe tartozik.

Fentiekén túl – tekintettel arra, hogy eljárási jogosultsággal rendelkezik – az ügyfél a Budapesti Békéltető Testülethez (1016 Budapest, Krisztina krt. 99. sz.) is fordulhat.

Az írásos panaszokat Szolgáltató a panasz beérkezésétől számított, a **Fgytv.** fent hivatkozott szakzaiban megjelölt határidőn belül köteles kivizsgálni és a válaszlevelet postázni. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról Szolgáltató az ügyfelet írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja.

Telefonos kapcsolatfelvételre a FŐTÁV Zrt. központi ügyfélszolgálati elérhetőségén (06-1-700-7000) keresztül van lehetőség.

Ha az ügyfél a panasz bejelentését nem a Szolgáltató hatáskörrel rendelkező szervezeti egységnél tette meg, úgy a bejelentést a fogadó szervezeti egység haladéktalanul továbbítja a hatáskörrel rendelkező szervezeti egységnek.

6. SZOLGÁLTATÁSOK

Szolgáltató a jelen Szabályzat alapján a következő – távhőszolgáltatáson kívüli - szolgáltatásokat nyújtja:

- Fűtési hődíjak utólagos elszámolása
- Átalánydíjas üzemeltetés támogatás
- Kiszállás
- Hődíj korrekció
- Ügyfélszolgálati irodákban térítés ellenében igénybe vehető szolgáltatások
- Közműegyeztetés és közmű adatszolgáltatás
- Szakfelügyelet
- Hűtés szolgáltatás

Szolgáltató a jelen Szabályzat szerinti szolgáltatásokat a felhasználó, Díjfizető, vagy egyéb személyek eseti megrendelése, vagy a szolgáltatásra megkötött külön szerződés alapján nyújtja. A szolgáltatást igénybe vevő a szolgáltatásokért a jelen Szabályzat 1. sz. mellékletében meghatározott díjakat köteles megfizetni.

6.1. Fűtési hődíjak utólagos elszámolása

A szolgáltatásra megkötött Utólagos Elszámolási Szerződés keretében az adott felhasználási hely elszámolási időszakon belüli fűtési célú hőfelhasználásának Díjfizetők közötti újbóli szétosztása és elszámolása történik meg, melyet a Szolgáltató alapvetően térítésmentes többlétszolgáltatásként, illetőleg az alábbiakban meghatározott esetekben pedig szerződéskötési díj ellenében biztosít felhasználók részére.

Az Utólagos Elszámolási Szerződés megkötésének feltétele, hogy a Szolgáltató és a felhasználó között van érvényes és hatályos, aláírt általános közszolgáltatási szerződés, továbbá a felhasználói közösség a reá vonatkozó jogszabályoknak és a belső

szabályzatainak megfelelően határozatot hozott a fűtési célú hőfelhasználás időszakonkénti újra szétosztásáról a Díjfizetők között, a hőleadó berendezésekre felszerelt költségmegosztók adatai alapján, és a felhasználó képviselője megfelelő felhatalmazással rendelkezik a tulajdonosi közösség képviseletében az Utólagos Elszámolási Szerződés megkötésére.

A Szolgáltató az átadott távhő mennyiségét havonta a hőközpontban méri és a közszolgáltatási szerződésben a felhasználó képviselője által megadott díjszétosztási arányok szerint a Díjfizetők között szétosztja és ennek megfelelően a távhőszolgáltatási díjat elszámolja.

Az Utólagos Elszámolási Szerződésben foglaltakat a Szolgáltató térítésmentes többletszolgáltatásként biztosítja felhasználói részére. Amennyiben az utólagos elszámolás alapján felmerülő díjkülönbözetre vonatkozó befizetési kötelezettségét fizetési határidőn belül nem teljesíti valamennyi Díjfizető, a Szolgáltató jogosult az Utólagos Elszámolási Szerződést írásban azonnali hatállyal felmondani, és a további elszámolási időszakokra az elszámolás teljesítését megtagadni. A továbbiakban a felhasználási hely fűtési célú hőfelhasználásának a Díjfizetők közötti újbóli szétosztását és elszámolását csak szerződéskötési díj megfizetése ellenében teljesíti a Felhasználó részére, melynek összege: a szerződés megkötésekor a Távhőszolgáltató részére az alapidj fizetés alapját képező fűtési célú szolgáltatással ellátott épületrészenként a jelen Szabályzat 1. sz. mellékletében szereplő „UELSZ szerződéskötési díj 1.”

Amennyiben az utólagos elszámolás alapján felmerülő díjkülönbözetre vonatkozó befizetési kötelezettségét az adott elszámolási időszakra a fizetési határidőn belül nem teljesíti valamennyi Díjfizető, Szolgáltató jogosult a szerződést azonnali hatállyal írásban felmondani. Felhasználó ezt követően újabb Utólagos Elszámolási Szerződést a távhőszolgáltatási alapidj fizetés alapját képező fűtési célú szolgáltatással ellátott épületrészenként a jelen Szabályzat 1. sz. mellékletében szereplő „UELSZ szerződéskötési díj 2.” szerinti összegű szerződéskötési díj egyösszegű megfizetése esetén köthet.

Amennyiben a szerződés a fenti okok miatt ismét felmondásra kerül, a Felhasználó még egy alkalommal köthet a Szolgáltatóval szerződést, az alapidj fizetés alapját képező fűtési célú szolgáltatással ellátott épületrészenként a jelen Szabályzat 1. sz. mellékletében szereplő „UELSZ szerződéskötési díj 3.” szerinti összegű szerződéskötési díj egyösszegű megfizetése esetén.

Szolgáltató a fentiek szerinti esetekben és feltételek bekövetkeztekor a megjelölt szerződéskötési díjakat alkalmazza akkor is, ha a Felhasználó a határozott időre megkötött szerződés lejártát követően kíván ismételtén Utólagos Elszámolási Szerződést kötni. Szolgáltató az utólagos elszámolásból adódó díjkülönbözethozat megfizetésének vizsgálatakor a megkötendő szerződésben szereplő elszámolási időszakot megelőző időszakra kiterhelt díjak megfizetését veszi alapul.

Amennyiben az előbbiek szerint megkötött szerződés is a Szolgáltató által felmondásra kerül, úgy a felhasználó a felmondást követő 3 éven belül utólagos szétosztásra és elszámolásra vonatkozó szerződést nem köthet.

Felhasználó a szerződéskötési díjat a szerződés megkötésekor kiállított számla alapján köteles megfizetni.

A megköthető Utólagos Elszámolási Szerződések mintáját jelen Szabályzat 2. sz. melléklete tartalmazza.

6.2. Átalánydíjas üzemeltetési támogatás

A légköbméteres távhőszolgáltatási alapdíjat fizető általános közszolgáltatási szerződéssel rendelkező felhasználási helyek felhasználója (társasházak, lakásszövetkezetek, vagyonkezelők, egyéb tulajdonosok) Átalánydíjas Üzemeltetést Támogató Szerződést (a továbbiakban: ÁÜT Szerződés) köthet Szolgáltatóval. Díjfizető ezen szolgáltatásra szerződést nem köthet.

Az ÁÜT Szerződés keretein belül Szolgáltató az alábbi tevékenységeket végzi:

- A fűtési és a melegvíz hálózat elemeinek meghibásodásából adódó anyagmentes gyorsjavítás

A gyorsjavítás keretein belül a Szolgáltató a felhasználó tulajdonában lévő hálózat váratlan, előre nem látható töréséből, lyukadásából adódó károkat minimalizálja. Szolgáltató a bejelentést követő 4 órán belül megjelenik az ÁÜT Szerződéssel érintett felhasználási helyen és megkezdi a lyukadás, csőtörés által érintett vezetékszakasz elzárását, a szivárgó fűtőközeg kiáramlásának megszüntetését. A gyorsjavítás keretein belül a meghibásodott csőszakaszt, alkatrészt, eszközt – ha az érintett terület erre alkalmas – olyan állapotba hozza, hogy a fűtési/melegvíz rendszeren a szolgáltatás vételezésének folytatására a lehetőség biztosított legyen. A beépített, nem látható helyen haladó vezetékreszek javításai nem képezik az ÁÜT Szerződés tárgyát. Amennyiben a hiba jellege olyan, hogy az felhasználóval megkötött üzemviteli megállapodásban, vagy a jogszabályokban foglalt szolgáltatási szint nem állítható teljesen vissza, a végleges, teljes értékű javításra Szolgáltató a felhasználó igénye szerint eseti árajánlatot ad.

- A fűtési/melegvíz hálózat légtelenítése

A légtelenítési tevékenység keretein belül Szolgáltató vállalja, hogy a Felhasználó bejelentése alapján gondoskodik a rendeltetésszerű működésre alkalmas légtelenítő hálózaton keresztül – a nevezett fűtési hálózatban rekedt és a fűtésszolgáltatást gátló, ellehetetlenítő – gáztérfogató eltávolításáról és a tevékenység kapcsán szükségeltetett fűtőközeg utántöltéséről. Az utántöltésre használati ivóvíz vagy lágyított víz kerül felhasználásra.

- A fűtési és a melegvíz hálózat alulfűtést és túlfűtést okozó problémáinak (az üzemviteli megállapodástól legalább 5°C-kal eltérő hőmérsékleti értékeket okozó problémák) behatárolása.

Szolgáltató ezen szolgáltatás keretében a következő tevékenységet látja el:

- a) az épületrészen, a lakáson és
- b) a közösségi terekben (a felhasználási helynek funkcionálisan önálló, közös tulajdonban lévő részén) elhelyezkedő csőszakaszok, szerelvények, hőleadók beállítási és kezelési rendellenességeinek megállapítása.

Az ÁÜT Szerződés alapján nyújtott javítási tevékenységekbe nem tartozik bele a fűtőtestek cseréje, valamint a szakipari helyreállító munkálatok köre.

Az ÁÜT Szerződés alapján a felhasználó szolgáltatási havidíjat köteles fizetni. A szolgáltatási havidíj átalánydíj jellegű, mértéke az ÁÜT Szerződéssel érintett felhasználási helyen megtagálható épületrészenként kerül meghatározásra.

Szolgáltató az ÁÜT Szerződés szerinti szolgáltatási havidíjról szóló számlát a tárgyhónapot követő hónap 10. napjáig megküldi a felhasználónak. A számlát a felhasználó a számlán feltüntetett fizetési határidőben köteles megfizetni.

A megköthető ÁÜT Szerződés mintáját jelen Szabályzat 3. sz. melléklete tartalmazza.

6.3. Kiszállás

Amennyiben az adott felhasználási hely nem rendelkezik a jelen Szabályzat 6.2 pontja szerinti ÁÜT Szerződéssel, úgy a 6.2 pont szerinti tartalmú szolgáltatás egyszeri kiszállási díj ellenében vehető igénybe.

Szolgáltatás megrendelése telefonon, interneten, vagy az ügyfélszolgálati irodán történhet. A szolgáltatás megrendeléskor megrendelő a következő adatokat köteles megadni: természetes személy esetén a megrendelő neve, számlázási címe, anyja neve, születési ideje, helye, telefonszáma, nem természetes személyek esetén neve, számlázási cím, cégjegyzékszám, adószám, telefonszám.

A kiszállási díj kiszámlázásra nem kerül sor akkor, ha felhasználó érvényes ÁÜT Szerződéssel rendelkezik, vagy ha ÖKO garanciális épületről és ÖKO garanciális hibajavításról van szó. Amennyiben a hibaelhárítás során ürítés-töltés szolgáltatás elvégzése is szükséges, úgy Szolgáltató kizárólag az ürítés-töltés díját számlázza ki, a kiszállási díjat nem.

A hiba bejelentést a Szolgáltató a hibát bejelentő Díjfizető, felhasználó nevére rögzíti. Minden kiszállásnál – függetlenül attól, hogy annak alapján a kiszállási díj fizetendő vagy sem – a bejelentő egy teljesítés igazoló nyomtatványt köteles aláírni, amin igazolja, hogy elismeri a szolgáltatás teljesítését és átvette az elvégzett munkát. A teljesítés igazolására a jelen Szabályzat 4. sz. melléklete szerinti nyomtatvány szolgál. A szolgáltatás teljesítését igazoló nyomtatvány egy kitöltött és aláírt példánya a megrendelő részére annak kiállításakor átadásra kerül.

A Szolgáltató a kiszállási díjként alkalmanként (eseti megrendelésenként) a jelen Szabályzat 1. sz. mellékletében szereplő díjat számlázza ki.

6.4. Hődíjkorrekció

Az ügyfélszolgálati irodákon a Felhasználó képviselőjének kezdeményezésére lehetőség van külön, a jelen Szabályzat 1. számú mellékletében meghatározott díj ellenében a már egyszer kiállított tárgyhavi számlákban egyszer már elszámolt hődíjak módosított arányszámok szerinti korrekciójára. A Felhasználó képviselője a Nyilatkozat hődíjkorrekcióról elnevezésű (jelen Szabályzat 5. sz. melléklete szerinti) nyomtatvány kitöltésével, a hődíjkorrekció elvégzéséről döntő közgyűlési határozat másolatának valamint az új díjszétosztási arányok leadásával kezdeményezheti a hődíjkorrekciót. A korrekció akkor végezhető el, ha az 1. sz. mellékletben meghatározott díj a megrendelést követően kiállított számla ellenében, előre kiegyenlítésre került.

Amennyiben a felhasználói közösség képviselőjének előzetes jelzése alapján a korrekció, azaz a díjfelosztási arányszám módosítás – a díjmegosztási arányok összegének minden esetben 100%-ot kell kitennie – nem érinti a felhasználási hely valamennyi Díjfizetőjét, akkor a hődíjkorrekció ellenértéke a rendezőszámla kiállításában érintett épületrészek számának figyelembevételével kerül meghatározásra.

A hődíjkorrekció időszaka legfeljebb a bejelentés hónapját megelőző **6 hónap** időtartamra vonatkozóan kezdeményezhető.

6.5. Ügyfélszolgálati irodákban térítés ellenében igénybe vehető szolgáltatások

Térítés ellenében a Díjfizetők, felhasználók Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban a következő szolgáltatásokat vehetik igénybe:

a) Jogszabályok, szerződések fénymásolása

A felhasználói és a Díjfizetői szerződések, megállapodások és mellékleteinek fénymásolata csak a személyazonosságát igazoló, arra jogosult ügyfélnek, vagy meghatalmazottjának adható ki.

Az ügyfélszolgálati irodákban az ügyfélmegkeresések során az ügyfél kérésére Szolgáltató betekintésre rendelkezésre bocsátja a távhőszolgáltatással kapcsolatos jogszabályokat, vagy az adott ügyfelet (felhasználót, felhasználói közösség képviselőjét, épületrész tulajdonosát, Díjfizetőjét) érintő felhasználói, vagy Díjfizetői szerződéseket az adatvédelmi jogszabályokban foglaltak betartásával.

Amennyiben az ügyfélnek nem elegendő az adott dokumentum megtekintése, és azokról fénymásolatot igényel, úgy Szolgáltató a fénymásolatokért laponként a jelen Szabályzat 1. sz. mellékletében meghatározott díjat számítja fel.

Az elkészített fénymásolatok a szolgáltatás díjának teljes egészében történő megtérítését követően adhatóak ki.

b) Tulajdonosváltás átvezetéséhez tulajdoni lap információk lekérése

Amennyiben az ügyfélszolgálati irodán megjelenő ügyfél a Díjfizető személyének változását kívánja átvezettetni, de nem áll rendelkezésre a 1 (egy) hónapnál nem régebbi tulajdonjogot igazoló dokumentum, abban az esetben lehetősége van külön, a jelen Szabályzat 1. sz. mellékletében meghatározott díj ellenében a tulajdoni lap információk lekérésére és a tulajdoni lap információk alapján a Díjfizető személyének átvezetésére. A tulajdoni lap információk lekérésére és az Díjfizető-változás átvezetésére abban az esetben van lehetőség, ha az ügyintéző az ügyfél személyazonosságának ellenőrzése mellett meggyőződött arról, hogy a megjelent ügyfél/ügyfelek az adott témában eljárni jogosultak és az átvezetéshez az egyéb feltételek fennállnak.

A tulajdoni lap információ lekérésére a szolgáltatás díjának teljes egészében történő megtérítését követően van lehetőség. A lekért információ alapján az ügyintéző elvégzi, vagy elutasítja az ügyfél átírási kérelmét. Függetlenül attól, hogy a lekért információk alapján átvezethető-e a Díjfizető-változás, a a szolgáltatás díját az ügyfélnek meg kell térítenie.

Szolgáltató a lekért tulajdoni lap másolatot az ügyfélnek még betekintésre sem adhatja át.

Az ügyfélszolgálatokon nyújtott szolgáltatások ellenértékéről szóló számla a szolgáltatás igénylésével egyidejűleg kerül kiállításra, melyet a szolgáltatást igénylő a fentiek szerint a szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg köteles kiegyenlíteni.

c) Papír alapú számlamásolat

Ügyfeleinknek lehetősége van az eredetileg papír alapú távhőszámlákról papír alapú másolat kérésére. Az eredetileg e-számlaként kiküldött számlákról Szolgáltató nem készít papír alapú számlamásolatot. Papír alapú számlamásolatok csak a személyazonosságát igazoló, arra jogosult ügyfélnek, vagy meghatalmazottjának kerül kiadásra. Szolgáltató a szolgáltatásért a jelen Szabályzat 1. sz. mellékletében meghatározott díjat számítja fel.

Az ügyfelek számlakézbesítéssel kapcsolatos panaszbeküldésére (nem kapta meg a számlát) egy másolat térítésmentesen adható ki maximum a számla kibocsátását követő hónap utolsó napjáig. A további példányok kiadásáért Szolgáltató a Szabályzat 1. számú mellékletében meghatározott díjat számítja fel. A számlamásolat a szolgáltatás térítését követően kerül kiadásra.

Ügyfeleink az elektronikus számlamásolati szolgáltatást az on-line ügyfélszolgálatra történő regisztrációt követően térítésmentesen vehetik igénybe.

d) Közérdekű adatok igénylése

Ügyfeleinknek - tekintettel a vonatkozó jogszabályi előírásokra - lehetősége van a Szolgáltatóval, illetve tevékenységével kapcsolatos közérdekű adatok megismerésére. A közérdekű adatról készített másolatért fizetendő költségtérítés mindenkor mértékét a honlapunkon található tarifatablázat tartalmazza.

6.6. Közműegyeztetés és közmű adatszolgáltatás

Szolgáltató az általa kezelt közmű térképekről, szakági helyszínrajzokról külső személyektől származó megkeresésre adatot szolgáltat.

A közműegyeztetésre és a közmű adatszolgáltatás megrendelésére a Szolgáltató székhelyén személyesen van mód a következő időpontokban: hétfőn, szerdán és pénteken: 8-12 óra között, illetve szerdán 16-18 óra között (ügyeleti időben). A közműegyeztetés és a nem digitális adatszolgáltatás teljesítése helyben megvárható, digitális adatszolgáltatás esetén a teljesítés 1-2 munkanapon belül megtörténik.

Az adatszolgáltatás térképszelvényekről készített másolat útján, digitális állományról készített méretarányos nyomtatás útján, vagy a szakági állományról készült digitális formában – dwg, dxf, vagy dgn fájl formátumban – történhet a) az egész szelvény (lap), vagy b) szelvény részlet (dm²) átadásával.

A jelen pont szerinti szolgáltatásokért az igénylő a jelen Szabályzat 1. sz. melléklete szerinti díjat köteles megfizetni. Készpénzzel történő fizetésre a Szolgáltató székhelyén van lehetőség. Átutalással történő fizetés esetén a megrendelésen szerepelnie kell a megbízó adószámának, számlaszámának, cégjegyzékszámának, a megbízott ügyintéző nevének adatainak és az igényelt munkák címének/megnevezésének tételes felsorolásának. A megbízólevelet cégszerűen aláírva és eredeti példányban kell benyújtani a megrendeléskor.

6.7. Szakfelügyelet

A szakfelügyeleti tevékenység során Szolgáltató a harmadik személyek által végzett (végeztetett), a Szolgáltató távhőhálózatát vagy annak műtárgyait érintő építési, kivitelezési munkák helyszíni ellenőrzését biztosítja. A szakfelügyeletért Szolgáltató az 1. számú melléklet szerinti szakfelügyeleti díjat számítja fel

A számla kiállítására a szakfelügyeleti jegyzőkönyv alapján kerül sor. A jegyzőkönyv az alábbi adatokat tartalmazza:

- szakfelügyelet megrendelőjének
 - Neve
 - Címe:
 - Megbízottja:
 - Adószáma:
 - Számlázási címe:
 - Bankszámla száma:
- kivitelezés helyszíne
- szakfelügyelet végzésének dátuma
- a munka időtartamát
- a szakfelügyeleti díj összege
- a megrendelő képviselőjének aláírása

- annak megjelölése, hogy transzferár releváns partner-e

6.8. Hűtés szolgáltatás

6.8.1. Fogalom-meghatározások hűtési energia szolgáltatásához kapcsolódóan

- 1. csatlakozási pont:** (Thr. 1. § 1. pont) a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a végső Felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa;
- 2. díjfizető:** az önállóan mérhető épületnek, építménynek vagy épületrésznek a szolgáltatási szerződésben megnevezett tulajdonosa, illetve jelen szabályzatban meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója;
- 3. elszámolási időszak:** (Thr. 1. § 2. pont) a távhűtésre vonatkozó szerződésben megállapított, elszámolás alapjául szolgáló, távhűtési Szolgáltató általi vagy - ha az meghíusult - végső Felhasználó általi két leolvasás közötti időszak;
- 4. elszámoló számla:** (Thr. 1. § 3. pont) olyan, a távhűtésre vonatkozó szerződés időtartama alatt kiállított, az adott elszámolási időszakra vonatkozó számla, amely az elszámolást az elszámolási időszak kezdő és záró mérőállása közötti tényleges fogyasztás alapulvételével tartalmazza;
- 5. épületrész:** a hűtéssel ellátott épületnek, építménynek, ingatlannak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő elszámolási mérővel ellátott része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.);
- 6. távhűtés:** (Thr. 1. § 5. pont) az a szolgáltatás, amely a végső Felhasználónak távhűtési vezetékhalozaton keresztül üzletszerű tevékenység keretében történő távhűtési célú energiaellátásával valósul meg;
- 7. távhűtési szolgáltató (továbbiakban: Szolgáltató):** (Thr. 1. § 6. pont) az a polgári perrendtartásról szóló törvény szerinti gazdálkodó szervezet, amely távhűtést üzletszerűen szolgáltat.
- 8. hűtés szolgáltatás:** az a szolgáltatás, amely a végső Felhasználó igényeinek megfelelő módon és mértékben hőelvonás útján hűtési energiát, biztosít adott objektum, felhasználói környezet részére. A szolgáltatás módjától függően a hűtési energia ellátás jellemzően távhűtéssel, vagy központi hűtéssel valósulhat meg.
- 9. távhűtési rendszer:** a Szolgáltató által a távhűtés szolgáltatás teljesítésének érdekében használt és üzemeltetett technológiai rendszer, beleértve a hőelvonás útján hűtési energiát termelő telephelyeket, hőátalakító berendezéseket (hőcserélőket), elosztó vezeték hálózatot, mérőeszközöket és más járulékos technológiai eszközöket. A távhűtési rendszer nem tartalmazza a felhasználói vezetékhalozatokat, és a felhasználói hűtési gépészeti központokat.
- 10. központi hűtés rendszer:** távhűtési rendszerhez nem csatlakozó, önálló, egy, vagy több épület hűtési igényét egyedi, saját hűtési energiatermelő (hőelvonó) telephellyel kiszolgáló központi hűtéstechnológiai rendszer. A központi hűtési rendszerek tervezése, létesítése, működtetése a távhűtési rendszerekétől eltérő, egyedi módon történik.
- 11. hűtési gépészeti központ:** a Szolgáltatónak az elvont hőmennyiség szabályozott átadását, továbbítását megvalósító, a Felhasználó tulajdonában, kezelésében lévő technológiai létesítmény.
- 12. felhasználó:** a hűtés szolgáltatással ellátott épületnek, építménynek, épületrésznek a hűtési energia szolgáltatóval a hűtés szolgáltatás mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a hűtési energia felhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a Felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A Felhasználó lehet lakossági, vagy egyéb felhasználó. A Felhasználó

és a Szolgáltató közötti jogviszonyban külön-külön Felhasználónak kell tekinteni azt a Felhasználót, amelynek a hűtési energiával történő ellátása több különböző felhasználási helyen valósul meg.

13. **felhasználási hely:** a Felhasználó tulajdonában lévő, a Szolgáltatói szerződés tárgyát képező épület, építmény, épületrész, amelynek fogyasztása önállóan mérhető.

14. **felhasználói vezetékhálózat:** az a csővezeték rendszer, amely a hűtési energiának hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja.

15. **hűtési energia:** az az elvont hőmennyiség, amelyet a felhasználási helyről hőhordozó közeg (hűtött víz) alkalmazásával távhűtési, vagy központi hűtési rendszerhez tartozó (táv)vezeteki hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében megújuló, vagy hagyományos elven működő hőelvonó létesítménybe (hűtő- vagy hőszivattyúgépházba) eljuttat a Szolgáltató..

16. **hűtési időszak:** egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített szolgáltatási időszak, melyen belül a Szolgáltató a hűtési energia szolgáltatását az elvárásoknak megfelelően teljesíti.

17. **maximális hűtési teljesítmény igény:** a Felhasználó felől a Szolgáltató felé igényként meghatározott, az ellátott épület, vagy építmény teljes mértékű hűtési energia ellátását biztosító hűtési teljesítmény igény.

6.8.2. A Szolgáltató kötelezettségei

Szolgáltató kizárólagos felelőssége a távhűtési rendszer tervezése, kivitelezése, kiépítése, ellenőrzése, fenntartása, üzemeltetése és karbantartása saját költségen. A Szolgáltató a vele kötött szerződés alapján üzemeltetőt bízhat meg kivitelezéssel, üzemeltetéssel és karbantartással a távhűtési rendszeren. Központi hűtési rendszer esetén az érvényes egyedi szerződés idevonatkozó előírásai az iránymutatóak.

Szolgáltató kötelezettséget vállal az új Felhasználónak a szerződésben rögzített hűtési teljesítmény szerinti ellátására, a távhűtési, vagy központi hűtési rendszer megfelelő teljesítmény szintjének biztosításával.

Szolgáltatónak a Felhasználó szerződésben rögzített hűtési teljesítmény igényének módosítására vonatkozó kérelme alapján, biztosítania kell a megfelelő hűtési teljesítményt. Távhűtés esetében ez nem befolyásolhatja kedvezőtlen módon a meglévő Felhasználók ellátását és a távhűtés szolgáltatás stabilitását és megbízhatóságát.

Szolgáltató felelősséget visel azért, hogy a távhűtő vezetékekben keringtetett hűtővíz előremenő hőfokát a szerződésben rögzített hőfokon tartja órai átlagban.

A távhűtéstől eltérő, egyedi hűtés szolgáltatás esetén a Szolgáltató a Felhasználóval megkötött egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített kötelezettségei alapján szolgáltat.

6.8.3. A Felhasználó kötelezettségei

Felhasználó a hűtés szolgáltatást kizárólag saját szerződésében rögzített hűtési igényeinek teljesítésére használhatja a saját épületében a Szolgáltató előírásai szerint.

Szolgáltató a távhűtési energiát kizárólag közvetett módon, hőátalakító berendezésen keresztül, a felhasználói vezetékhálózat hőhordozó közegét lehűtve adja át a Felhasználónak. A hőhordozó közeg felhasználói vezetékekben való keringtetése a Felhasználó feladata. A felhasználói hűtési vezeték hálózat hőhordozó közegét a Felhasználó biztosítja. A szolgáltatás biztosításához szükséges villamos energia díjának

megfizetéséről a szolgáltatási szerződés rendelkezik.

Felhasználónak a felhasználói rendszer kiépítését még a távhűtés szolgáltatás indítását megelőzően el kell végez(tet)nie a Szolgáltató elvárásait is kielégítően. A befejezett felhasználói rendszert ellenőrizetnie kell a Szolgáltatóval.

Felhasználó felelősséget visel a felhasználói rendszer szakszerű karbantartásáért, és a távhűtő vezetékben keringtetett hűtővíz visszatérő hőfokát a szerződésben rögzített hőfokon.

Felhasználó saját költségén építi ki, tartja fenn és tartja karban a távhűtési berendezések elhelyezésére szolgáló helyiség a Szolgáltató által jóváhagyott tervek és előírások szerint. A Szolgáltató írásbeli hozzájárulása nélkül ezek a tervek és előírások nem változtathatóak meg.

A Felhasználó biztosítja, hogy az ilyen helyiség csak a hűtési, vagy távhűtési berendezési egységek elhelyezését és üzemét szolgálják a távhűtés szolgáltatás rendelkezésre állása céljából felhasználói oldalon.

Felhasználó saját költségén felelős a kiépített hűtési gépészeti központok tekintetében a folyamatos üzemelést biztosító közműellátásért (pl. elektromos áramellátás, stb.) és annak karbantartásáért, illetve az épületet kiszolgáló rendszerek (pl. szellőzés, tűzvédelem, stb.) megfelelő működtetéséért és karbantartásáért, annak érdekében, hogy a Szolgáltató vagy az általa megbízott üzemeltető a távhűtési szolgáltatást biztosítani tudja. A Felhasználó köteles tájékoztatni a Szolgáltatót, vagy az üzemeltetőt, a hűtési gépészeti központot érintő betervezett, vagy be nem tervezett közmű ellátási üzemszünet esetén, annak Felhasználót érintő hatásának minimalizálása érdekében. Felhasználó a hűtési gépészeti központ belső környezetén belül a karbantartást mindenkor a szolgáltatói, vagy üzemeltetői igényeket kielégítő módon végzi.

Felhasználó felelős a Szolgáltató által a hűtési gépészeti központba beépített, az épület ellátásában résztvevő berendezések megőrzéséért, mindazonáltal, hogy a védelmet szolgáló elektromos és mechanikus berendezések karbantartása a Szolgáltató, vagy az üzemeltető felelőssége is lehet.

Felhasználó felelős minden időben a megfelelő és biztonságos hozzáférés fenntartásáért a Szolgáltató, vagy az üzemeltető számára, kivitelezés, vizsgálat, ellenőrzés, üzemeltetés, karbantartás, szabályozás, beavatkozás, javítás, bármely részegység cseréje, vagy kiszerezése céljából a helyiség határain belül. Feltárási vagy egyéb építési munkának a helyiség határain belül felmerülő szükségessége esetén annak elvégzéséért a Felhasználó a felelős. A felelősség kiterjed a feltárási, vagy egyéb más építési munkákat követő helyreállítási munkákra is.

Felhasználó saját költségén biztonsági tartalék ellátó rendszert építhet ki a Szolgáltató hozzájárulásával mind a hűtő, mind a hőelvezető rendszer tekintetében, ha annak üzemeltethetősége kizár minden, a Távhűtési szolgáltatásban jelentkező hibát, ellátási zavart, üzemszünetet.

A távhűtéstől eltérő, egyedi hűtés szolgáltatás esetén a Felhasználó a Szolgáltatóval megkötött egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített kötelezettségei alapján veszi igénybe a szolgáltatást.

6.8.4. A hűtés szolgáltatásra vonatkozó díjstruktúra és a díjak megállapítása

A hűtési szolgáltatás díjait a felek ajánlatadást követően kölcsönösen elfogadják, szerződésben rögzítik, valamint a szerződésben gondoskodnak annak értékállóságának biztosítására vonatkozó módosítási szabályok kialakításáról. A szerződés a Ptk. alapján létrejött, a felek által kialakított és elfogadott feltételekkel jön létre. A megállapodott díjak fedezetet kell hogy nyújtsanak a vállalt szolgáltatás összes költségére, továbbá a Szolgáltató nyereségére.

6.8.5. Felhasználói csatlakozási igénybejelentés kezelése

A csatlakozni kívánó fogyasztó adatainak összeállítása

A Felhasználói igénybejelentést követően a csatlakozni kívánó ügyféltől a Kiemelt ügyfélkezelési csoport bekéri az ajánlat elkészítéshez szükséges alábbi adatokat, és adatkezelési nyilatkozatot:

- a) a tervezett létesítmény címe, helyrajzi száma, helyszínrajz vagy épület alaprajz a tervezett hűtési gépészeti központ helyének jelölésével,
- b) tulajdonosi viszonyok bemutatása, tulajdoni lap beszerzése
- c) tervezett hűtési energia-igény (MW) igény szerint téli-nyári és átmeneti időszaki bontásban vagy havi bontásban hűtési energia-igény, esetlegesen a várható fogyasztás (GJ/év; GJ/hó); meglévő Felhasználó esetén a többletigényre vonatkozóan hűtési igény,
- d) a szolgáltatás fajtája szerinti minőségi paraméter megjelölése (hűtés),
- e) a szolgáltatás tervezett bekapcsolási és kikapcsolási időpontja,
- f) a létesítendő berendezés megnevezése (hűtési gépészeti központ),
- g) a tervezett hűtési gépészeti központ elhelyezése
- h) az ügyfél képviselőjének adatai, elérhetősége, adatkezelési nyilatkozat.

6.8.6. Új felhasználási helyek, csatlakozások létesítése

Szolgáltató mindent megtesz a hűtés szolgáltatásnak a Felhasználó által megkívánt időpontra történő biztosítása érdekében. Ehhez a csatlakozások létesítésére vonatkozó új igényt legalább egy évvel a szolgáltatás tervezett igénybevételét megelőzően kell benyújtania a Szolgáltató felé. Azonban távhűtés szolgáltatás konkrét dátumra történő biztosítása nem garantálható. Amennyiben a teljesítménynövelés lehetősége biztosított, annak érvénybelépésének időpontját a Szolgáltató a szükséges tervezői munkák befejezésétől és a további megállapodás megkötésétől teszi függővé.

Az igényelt ellátás érdekében szükségessé válhat új hűtési berendezés beépítése, (táv)hűtési vezeték lefektetése, vagy egyéb különleges intézkedések megtétele. A felhasználási helyek hűtési energiával történő ellátása, illetve azok távhűtési rendszerre történő csatlakoztatása a Szolgáltató csatlakozási feltételrendszerében előírt módon kell tervezésre és kivitelezésre kerülni.

A tervezési szakaszban a kérelmező megadja a teljes terheléshez tartozó becsült maximális és a részterheléshez tartozó minimális hűtési teljesítmény igényét, illetve a tervezendő hűtési gépészeti központok számát a Szolgáltató által rendelkezésre bocsájtott 6. sz. mellékletben meghatározott csatlakozási feltételek alapján. Az Építési Hatóság által jóváhagyott épület terveken a hűtési gépészeti központ(ok) és a kiegészítő tartalék berendezés (amennyiben kiépítésre kerül) elhelyezésére szolgáló helyiségeket világosan fel kell tüntetni.

Jelen szabályzat központi hűtés szolgáltatás indítására vonatkozóan egységes műszaki

követelmény és kötelezettségi rendszert nem ír elő. Ennek megítélése egyedi megvalósíthatósági tanulmány, tervezés alapján külön elbírálást igényel.

Szolgáltató számára szükséges lehet a felhasználói rendszer csatlakozási feltételeknek megfelelő vizsgálata mielőtt a távhűtés szolgáltatásáról gondoskodik.

Felhasználónak a Szolgáltató számára díjmentesen biztosítania kell az ellátott épület erre megfelelő helyiségében az elhelyezési lehetőséget mindazon berendezések számára, amelyek a Szolgáltató véleménye szerint szükségesek a hűtés szolgáltatás ellátásához, méréséhez. Az elhelyezési igényhez nem kizárólagosan, de hozzátartoznak a hűtési gépészeti központ a hozzátartozó csővezetékek elhelyezését szolgáló csatornák, a kiszolgáló elektromos és gépészeti szolgáltatások, melyek az első csatlakoztatáshoz, vagy a hűtési rendszer karbantartásához szükségesek. Felhasználó a felelős az elhelyezés céljára szolgáló helyiségek megfelelő állapot szerinti fenntartásáért.

Szolgáltató berendezéseinek beépítésekor, vagy azok későbbi karbantartásakor szükséges bármilyen földmunka, vagy az azt követő tereprendezés elvégeztetése a csatlakozási határon, vagy azon belül Felhasználó feladata.

Szolgáltatónak bármikor belépést kell biztosítani a hűtési gépészeti központokba a szolgáltatás zavartalan teljesítése érdekében. A Felhasználó nem helyezhet el semmiféle akadályt, amely gátolja azok megközelíthetőségét.

Felhasználó felelős a hűtési gépészeti központ berendezéseiben keletkező, lopásból, tűzvészből, árvízből, jogosulatlan beavatkozásból származó károkért.

Szolgáltatónak és Felhasználónak meg kell állapodnia egy időpontban, amelyre a távhűtési berendezések elhelyezése biztosítottá válik. Ennek a dátumnak legalább nyolc hónappal korábbi időpontra kell esnie a hűtés szolgáltatás Felhasználó épületében tervezett megindításához képest.

Felhasználó számára nem megengedett a hűtés szolgáltatásban résztvevő berendezéseken történő illetéktelen beavatkozás.

Élet- és balesetveszélyes minden illetéktelen beavatkozás végzése a távhűtés szolgáltatás berendezésein.

A távhűtés szolgáltatás berendezésein végzett illetéktelen beavatkozás veszélyezteti a szolgáltatás üzemeltethetőségét, vagy megbízhatóságát, amely esetén a Szolgáltató felfüggesztheti, vagy szüneteltetheti szolgáltatását.

6.8.7. A hűtési rendszer bővítése

Felhasználó igényelheti a Szolgáltatótól a szerződéses hűtési teljesítmény megváltoztatását (növelését, vagy csökkentését), amelyben meg kell adnia a tervezett változtatás hatálybalépésének kívánt időpontját. Az igényelt ellátás, vagy annak növelése érdekében szükségessé válhat új távhűtési berendezés beépítése, távhűtési vezeték lefektetése, vagy egyéb különleges intézkedések megtétele.

Amennyiben a Felhasználó növelni kívánja a teljesítményt, az igény benyújtását a Szolgáltató felé egy évvel a tervezett változtatás érvénybelépése előtt kell megtennie. A hűtési teljesítmény növelés igényének megvalósíthatósága a meglévő Távhűtési rendszer továbbfejlesztetőségétől függ. Amennyiben a teljesítménynövelés lehetősége biztosított, annak érvénybelépésének időpontját a Szolgáltató a szükséges tervezői munkák

befejezésétől és a további megállapodás megkötésétől teszi függővé. Másrészt a Felhasználó, a szerződésben rögzített hűtési teljesítmény csökkentésének igényével csak a szolgáltatás egy évet meghaladó folyamatos igénybevételét követően léphet fel.

A meglévő gépészeti központok bővítése, átalakítása az 6. sz. mellékletben meghatározott feltételek szerint engedélyezett. A Felhasználónak kell megítélnie, hogy az ilyen bővítések, vagy átalakítások hátrányosan befolyásolhatják-e a távhűtést. Amennyiben megítélésük szerint ez fennáll, vagyis a bővítések, vagy átalakítások hátrányos befolyással vannak a távhűtésre, akkor az ilyen jellegű beavatkozások tiltottak. Amennyiben megítélésük szerint nem áll fenn negatív hatás, a Felhasználónak tájékoztatást kell adnia az ilyen beavatkozások kezdési időpontjáról és annak átfutási idejéről.

6.8.8. A hűtési energia szolgáltatás minőségi követelményei

6.8.8.1. Üzemi hőmérséklet

A Szolgáltató a távhűtési rendszert üzemszerűen működtetve, a hálózati rendszer primer oldalán, $6^{\circ}\text{C}^2 +3/-1^{\circ}\text{C}$ előremenő hőmérsékletű hűtőközeg hőmérsékletet biztosít, melyet 30 perces időszakonkénti méréssel ellenőriz. A Felhasználókra tartozik a visszatérő hőmérséklet szerződés szerinti értéken történő tartása. Amennyiben a Felhasználó által kezelt visszatérő hőmérséklet a nap bármely szakában több órát meghaladóan jóval alulmúlja a kívánt 16°C -ot², a Szolgáltató megteheti a szükséges intézkedéseket, úgy, mint előremenő hőmérséklet emelése, stb., az energia hatékony távhűtési szolgáltatás biztosítása érdekében.

6.8.8.2. Szolgáltatás minőség

A Szolgáltató az elvárható gondossággal és szakértelemmel gondoskodik a Felhasználó zavarmentes ellátásáról, a névleges előremenő hőmérséklet normál működési körülmények közötti biztosításáról a nap 24 órájában.

A Szolgáltató minden erőfeszítést megtesz a távhűtési szolgáltatás folyamatos rendelkezésre állása, az üzemkimaradások minimalizálása érdekében. A távhűtés szolgáltatásában fellépő jelentős üzemzavar, szolgáltatás kimaradás esetén a Szolgáltató a szolgáltatási szerződésben meghatározott időn belül értesítést küld az érintett Felhasználók felé.

A Szolgáltató a szolgáltatás minőségével kapcsolatos hibák bejelentéséhez 0-24 órában telefonos és online hibabejelentési lehetőséget biztosít.

6.8.9. A szolgáltatott hűtési energia ellenértékének elszámolása (mérés, számlázás, hátralékezelés tb.)

A szolgáltatott és a felhasznált hűtési energia díjának elszámolása a 201/2016. (VII. 21.) Korm. rendeletben foglaltaknak megfelelően az elvont hő mennyiségének hiteles mérése alapján történik.

6.8.9.1. Elszámolási mérők helye

A mérők helye a 201/2016. (VII. 21.) Korm. rendelet 2.§ (2) szerint meghatározottakkal összhangban a szivattyúnál vagy a csatlakozási pontnál kell, hogy kialakítására kerüljön.

² A Szolgáltató által közzétett, mindenkori csatlakozási feltételekben meghatározott érték.

Az elszámolás alapjául szolgáló egyedi fogyasztásmérő eszközök beépítési helyének, a műszaki előírásoknak megfelelő kialakítása a hűtési gépészeti központ tulajdonosának feladata, amelyért a mérő tulajdonosa anyagi térítéssel nem tartozik.

6.8.9.2. Elszámolási mérők felszerelése, karbantartása

Az elszámolás alapjául szolgáló egyedi fogyasztásmérők, valamint a nyomáskülönbség-szabályozó és térfogatáram korlátozó készülék a Szolgáltató tulajdonát képezik, amelyek beszerzéséről, időszakonkénti hitelesítéséről, javításáról, szükség szerinti cseréjéről (a továbbiakban: fenntartásáról) Szolgáltató a saját költségén gondoskodik.

A mérők fenntartását és elérhetőségét a Felhasználó köteles biztosítani Szolgáltató részére.

A fogyasztott hűtési energia mennyiségének meghatározására, és elszámolására használt mérőműszerek felszereléséről, leszereléséről illetve cseréjéről a Szolgáltató a 7. sz. melléklet szerinti jegyzőkönyvet vesz fel.

A felszerelt egyedi fogyasztásmérők esetében (számítóegység, vízmérő, és hőérzékelő pár) és a nyomáskülönbség-szabályozó és térfogatáramhatároló korlátozó készüléket illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából, az eszközök e célra kialakított helyén Szolgáltató kötelezően zárjeggyel látja el, amelynek adatait a mérésügyi jegyzőkönyvben rögzíti.

A Felhasználó részéről szerződésszegő magatartásnak minősül, ha a Szolgáltató tulajdonában levő mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy - amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a Felhasználó állandó bejutása, vagy felügyelete biztosított - ezek sérülését, vagy hiányát Szolgáltatónak nem jelenti be, vagy a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével hűtési energiát vételez.

Az energia-felhasználók és a környezet védelme céljából Uniós direktíva született az energia-végfelhasználás hatékonyságáról (2012/27/EU). A direktíva energiafogyasztás mérésére, okos mérésre (smart metering) vonatkozó elvárásainak teljesítése és a magyarországi alkalmazása érdekében Szolgáltató a mérőműszer-parkján és a távleolvasási rendszerén fejlesztéseket végez. Az okos mérés bevezetésére vonatkozó fejlesztések és tesztek a Felhasználók érdekeit szolgálják, ezért az érintett Felhasználóknak a megvalósítását közreműködésükkel segíteniük kell és a megvalósítást nem akadályozhatják, amennyiben az rájuk nézve bizonyított hátránnyal nem jár.

6.8.9.3. Elszámolási mérők leolvasása

Az elszámolás alapjául szolgáló egyedi fogyasztásmérők leolvasása Szolgáltató feladata. A mérők leolvasását a Felhasználó köteles lehetővé tenni Szolgáltató részére. Szolgáltató az egyedi fogyasztásmérő (és egyéb) műszerek időszakonkénti leolvasását, ahol ennek feltételei adóttak, távleolvasás, ahol ennek feltételei hiányoznak ott helyszíni leolvasás útján végzi. A leolvasott mérőállások és az ezek alapján elszámolt hűtési energia fogyasztása a számlákon feltüntetésre kerül.

Amennyiben a Felhasználó a mérőállás helyszíni ellenőrzését külön igényli, azt képviselője útján kérheti az illetékes területi ügyfélszolgálatokon, amelyet Szolgáltató - időpont egyeztetést követően - biztosít.

Szolgáltató által alkalmazott egyedi fogyasztásmérők alkalmasak arra, hogy a (kW alapú) hőteljesítmény lekötéssel szerződött Felhasználók nyomon tudják követni Szolgáltató által

mindenkor biztosított hőtjeljesítmény értékét. Amennyiben a Felhasználó az egyedi fogyasztásmérőt saját épületfelügyeleti rendszeréhez kívánja csatlakoztatni, azt Szolgáltató külön megállapodás alapján a költségek megtérítése ellenében biztosítja.

6.8.9.4. Elszámolási mérők ellenőrzése

Szolgáltató az egyedi fogyasztásmérők működését a leolvasott mérőállásokból számított fogyasztási értékek alapján rendszeres időközönként (alapvetően havonta) felülvizsgálja, és szükség szerint a helyszínen ellenőrzi. Az ellenőrzés során észlelt meghibásodás esetén gondoskodik a mérő lehető legrövidebb időn, de legfeljebb 5 munkanapon belül történő cseréjéről.

A mérőműszer működésével és az elszámolt fogyasztással kapcsolatos Felhasználói észrevételek, bejelentések kezelésének módját a 6.8.14. pont tartalmazza.

6.8.9.5. Elszámolási mérők cseréje

A mérőeszközök felszereléséről, leszereléséről és cseréjéről Szolgáltató előzetesen értesíti a Felhasználó képviselőjét, annak érdekében, hogy azon a Felhasználó jelen legyen. A fogyasztás hiteles mérése a Felhasználó és Szolgáltató közös érdeke, és Szolgáltató kötelezettsége. Ezért a mérő cseréjét Szolgáltató akkor is elvégzi, ha a Felhasználó képviselőjével másodszori kísérlet után sem sikerül kapcsolatba lépni a mérőcserét illetően.

A leszerelt, felszerelt vagy cserélt mérőeszközök adatait a Szolgáltató a 7. sz. melléklet szerinti jegyzőkönyvben rögzíti, amelyet a Felhasználó és a Szolgáltató képviselője aláírásával igazol.

Ha a mérőműszerek leszerelésénél, felszerelésénél vagy cseréjénél a Felhasználó képviselője Szolgáltató előzetes értesítése ellenére vagy az értesítés sikertelensége miatt nincs jelen, és a mérőcserénél a Felhasználó egyáltalán nem képviseli vagy képviselteti magát, akkor a csere tényéről Szolgáltató telefonon, vagy írásban (elektronikus vagy postai úton) értesíti a Felhasználót, vagy képviselőjét.

6.8.9.6. Az elszámolandó hűtési energiafelhasználás meghatározása

Szolgáltató a felhasznált hűtési energia mennyiségét a mérőeszközt gyártó, forgalmazó, vagy szállító által megadott, a mérő hitelesítési engedélyében előírt, beépítési követelmények betartásával beszerelt hiteles egyedi fogyasztásmérővel méri és az alapján számolja el felhasználási helyenként. Szolgáltató a hűtési energia mennyiségét a következők szerint külön határozza meg és számlázza.

6.8.9.6.1. A felhasználási helyekre meghatározott hűtési energiafelhasználás

A hűtési energiafelhasználás mennyiségét a Felhasználóknál (minden egyes épületrészben felszerelt) hiteles egyedi fogyasztásmérő (számítóegység, vízmérő, és hőérzékelő pár) méri. A felhasználási helyekre meghatározott hűtési energiafelhasználás elszámolását a Felhasználó és Szolgáltató között létrejött szolgáltatási szerződésben rögzítettek szerint a Szolgáltató elszámolási időszakonként (havonta) hajtja végre.

6.8.9.6.2. Mérő-meghibásodás, méréskimaradás esetén az adott időszakra eső felhasználások meghatározása

Az egyedi fogyasztásmérő meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért hűtési energiamennyiség azonos szolgáltatási, és vételezési

körülményekre korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni.

Ilyen időszak hiányában elsődlegesen a meghibásodás elhárítását megelőző, vagy amennyiben ilyen sincs, a meghibásodás időpontját követő, legalább egy hónap hűtési energiafelhasználása képezi a korrekció alapját.

Méréskimaradás vagy mérés nélküli időszak esetén a méretlen időszak fogyasztásának meghatározására az előző bekezdés szerinti módszer alkalmazandó.

6.8.9.6.3. Alapdíj elszámolása

Az alapdíj a szolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért fizetendő, 1 kW-ra megállapított éves díj (Ft/kW/év), amely a Felhasználó által nyilatkozat útján lekötött legnagyobb hűtőteljesítmény (kW) után naptári évre fizetendő.

A Felhasználó az alapdíj 1/12 részét a tárgyhónapban, a hó első napját követően, előre fizeti Szolgáltatónak.

Amennyiben a Felhasználói berendezések hibája vagy alkalmatlansága miatt nem teljesíthető a szolgáltatás, a Felhasználónak az adott szolgáltatásra vonatkozó alapdíjat meg kell fizetnie.

6.8.9.6.4. Hűtési energiafelhasználás díjának számlázása

A hűtési energiafelhasználás díjának számlázása havonkénti mérés alapján történik havi elszámoló számla kiállításával. A Felhasználó/Díjfizető ebben az esetben a havi számlájában utólag fizeti meg a hitelesen mért hűtési energiafelhasználás díjának ellenértékét.

6.8.9.6.5. Elszámolás a Felhasználó/Díjfizető személyében bekövetkezett változásokkor

Szolgáltató a Felhasználó/Díjfizető személyében bekövetkezett változás bejelentését követő hónapban állítja ki az elszámoló számlát a régi Felhasználó/Díjfizető részére.

6.8.9.7. Számlaadási kötelezettség

A számlákra vonatkozó jogszabály előírásainak betartásával Szolgáltató, felhasználási helyenként, a hűtési energiafelhasználásért fizetendő ellenértékről havonta számlát állít ki. A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal (bevételi pénztárbizonylat, átvételi elismervény, pénzügyi egyenlegértékesítő, átvételt igazoló postabélyegző stb.) együtt tekinthető kiegyenlítettnek.

A kibocsátott számla lehet:

- Elszámoló számla
- Stornó elszámoló számla

A számlák a hűtési energiafelhasználási időszakot követő hónap második felében kerülnek kiállításra.

A számlák fizetési határideje egyéb megállapodás hiányában a számlán feltüntetett időpont.

Amennyiben a számlázás megkezdéséig a pénzügyi intézet megküldi az értesítést a Felhasználó/Díjfizető és a pénzügyi intézet között létrejött megállapodásról (felhatalmazásról), a

számla összegét Szolgáltató csoportos beszedési megbízással szedi be.

A számla összegében szereplő negatív előjelű tételek jóváírást jelentenek. A jóváírás adódhat díjvisszatérítésből, díjkedvezményből, elszámolási díjkülönbözetből.

6.8.9.8. Számlák kézbesítése

Papír alapú, nyomdai úton előállított számlák esetében:

A számlák elkészítését követően megtörténik a postára adás (egyszerű postai küldeményként).

Elektronikus számlakibocsátás esetében:

Ha a Felhasználó/Díjfizető Szolgáltató elektronikus számlakibocsátó partnerével elektronikus számla befogadásra vonatkozó szerződést kötött, akkor részére az e-számla felületen a kibocsátott számlát elérhetővé kell tenni. A számla kibocsátásáról az e-számla partner a Felhasználó/Díjfizető részére a regisztrációs folyamatkor megadott elektronikus levélcímére üzenetet küld. Sikeres üzenetküldés esetén a számla kézbesítettnek minősül.

6.8.9.9. Követelések nyilvántartása

A hűtési szolgáltatás számlázása a Felhasználó részére történik. Szolgáltató nyilvántartja a Felhasználók analitikus folyószámla adatait, az azonosításhoz, és a lejárt határidejű követelések beszedéséhez szükséges adatokat.

Szolgáltató a követelések között teljesítéssel alátámasztott követelést tart nyilván, amit a Felhasználó számára – postai, saját kézbesítés vagy elektronikus úton - eljuttatott számla (e-számla) támaszt alá.

Szolgáltató követelésként tartja nyilván számlái késedelmes befizetéséből adódó késedelmi kamat követeléseit és a felszólítási díjat is.

6.8.9.10. Számlák kiegyenlítése

6.8.9.10.1. Fizetési határidők

A hűtésszámlák fizetési határideje a számla Felhasználóknak történő eljuttatásától számított 15 naptári napnál nem lehet rövidebb. Amennyiben a fizetési határidő nem munkanap, akkor az azt követő első munkanap a fizetési határidő.

A csoportos beszedési megbízást adó Felhasználók folyószámla-terhelésének értéknapja eltérő megállapodás hiányában a fizetési határidő.

6.8.9.10.2. Fizetési módok, a számla kiegyenlítésének módjai

A Felhasználók számláik fizetési módjaként a következőket választhatják:

- i) postai csekken történő fizetés,
- ii) átutalással történő számlafizetés,
- iii) csoportos beszedéssel történő számlafizetés.

Csoportos beszedési megbízás esetén a fizetési határidők fejezetben leírt értéknapokra nyújtja be Szolgáltató a számlavezető bankjai felé a beszedési megbízást.

Amennyiben fedezethiány vagy limit túllépés miatt nem teljesült a beszedés, úgy az még egyszer benyújtásra kerül. Sikertelen beszedésről Szolgáltató nem küld külön tájékoztató

levelet, a sikertelenség tényéről, okáról a folyószámláját vezető pénzügyintézet informálja az ügyfeleket. Sikertelen beszedés esetén a Felhasználó köteles gondoskodni a számla kiegyenlítéséről.

A Felhasználók számláikat választásuk szerint a következő módok szerint egyenlíthetik ki:

- postai csekkel (készpénzátutalási megbízással),
- banki átutalással,
- csoportos beszedés útján,
- bankkártyás fizetéssel az e-számlát és folyószámla-egyenleget nyilvántartó honlapon, az online ügyfélszolgálati portálon keresztül,

6.8.9.10.3. Befizetések kezelése

Szolgáltató a beérkező befizetéseket minden esetben arra a követelésre könyveli le, amire a Felhasználó szánta, amennyiben van a befizetéshez megfelelő hivatkozás (számla sorszáma). Azon befizetéseket, amelyek engedményezett követelések kiegyenlítésére érkeztek, Szolgáltató továbbutalhatja az engedményes részére. Abban az esetben, amennyiben a Felhasználó által hivatkozott számla korábban már kiegyenlítésre került, úgy a beérkező befizetés a Szolgáltatónál nyilvántartott egyéb követelés kiegyenlítésére felhasználható.

Amennyiben a befizetés nem tartalmaz konkrét, fennálló tartozásra vonatkozó, megfelelő hivatkozást, úgy Szolgáltató abból először a Felhasználó legrégebbi tartozásait egyenlíti ki, majd a fennmaradó összeget a soron következő számlákban érvényesítheti.

Amennyiben a Szolgáltatónál nincs nyitott követelés nyilvántartva, de az ügyfélnek van engedményezett számlatartozása, úgy az összeg átutalható az engedményes részére.

6.8.9.11. Hátralékok kezelése

6.8.9.11.1. Felszólítási eljárás

Amennyiben egy Felhasználó a kötelezettségét a fizetési határidő leteltéig nem rendezi, úgy Szolgáltató felszólítási eljárás alá vonja. A felszólítási eljárás során Szolgáltató felszólító levelet vagy egyéb (pl. sms, e-mail) értesítést küldhet a késedelembe esett Felhasználó részére, melyekben jelzi az aktuális hátralék összegét. Szolgáltató jogosult a felszólítással összefüggő költségét (fizetési felszólítás eljárás díja) a Felhasználó részére felszámítani. A Szolgáltató által felszámított fizetési felszólítási díj mindenkor összegét Szolgáltató a honlapján teszi közzé.

6.8.9.11.2. Részletfizetési megállapodások

A Felhasználó írásbeli, telefonon történő, vagy a személyes ügyfélszolgálaton megtett kérésére a díjtartozások részletekben történő megfizetése engedélyezhető a következő feltételek együttes érvényesülése esetén:

- Szolgáltató a Felhasználói díjtartozást a saját követeléseként tartja nyilván,
- a Felhasználó vagy a képviselőjére jogosult részletfizetési megállapodásban vállalja, hogy:
 - a folyamatos szolgáltatással kapcsolatos fizetési kötelezettségét határidőben, teljes egészében teljesíti,
 - a korábbi díjtartozást a késedelmi kamattal, a részletfizetés időtartama alatt fennálló tőketartozásra felszámított kamattal (megállapodás szerinti kamattal)

és az esetleges felmerült járulékos költségekkel megnövelten az előre rögzített részletekben és határidőben megfizeti.

Részletfizetési engedély kizárólag részletfizetési megállapodás írásba foglalásával adható. A megállapodás létrejöttének tekinthető az is, ha a Felhasználó a Szolgáltató által írásban közölt részletfizetési feltételeket igazoltan elfogadja.

Amennyiben az első részlet megfizetése nem történik meg, úgy Szolgáltató a részletfizetésre vonatkozó lehetőséget a továbbiakban nem tartja fenn.

Azon Felhasználók akik esetében folyamatban van a hűtési szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása (a Felhasználó részére értesítés került kiküldésre a felfüggesztés, korlátozás időpontjáról), csak a Szolgáltató ügyfélszolgálatán köthetnek részletfizetési megállapodást.

Egy Felhasználónak egyszerre csak egy hatályos megállapodása lehet. Egy adott évben, amennyiben a Felhasználónak a részletfizetési megállapodása nemfizetés miatt megszűnik, még egy alkalommal kérheti a részletfizetési megállapodás megkötését a személyes ügyfélszolgálatok egyikén.

Amennyiben a Felhasználó a folyamatos szolgáltatással kapcsolatos fizetési kötelezettségét, és/vagy a megállapodás bármelyik részletét fizetési határidőben nem, vagy csak részben teljesíti, a megállapodás külön értesítés nélkül megszűnik és a követelés egy összegben válik esedékessé.

6.8.9.11.3. Késedelmi kamat

Szolgáltató a késedelmes befizetések után járó, a Ptk. szerinti mértékű késedelmi kamatot felszámítja, amelyet a következő havi hűtési számlában érvényesít.

6.8.9.12. Követelések értékesítése

Amennyiben a felszólítási eljárások eredménytelenül zárultak, Szolgáltató a követelését értékesítheti a követelések kezelésre jogosult társaságok részére. A számla esedékessége és a követelés értékesítése között eltelt idő nem lehet kevesebb, mint 15 nap.

6.8.10. A hűtési energia szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

A Szolgáltatónak úgy kell a hűtést biztosítania, hogy az esetleges üzemleállások minimálisak legyenek. A Szolgáltatónak a szolgáltatás bármely előre tervezett megszakításáról, azt megelőzően legalább egy héttel írásos értesítést kell küldeni a Felhasználók felé. Az értesítésnek tartalmaznia kell a tervezett leállás kezdő időpontját és annak várható időtartamát.

A szolgáltatás tervezett szüneteltetését úgy kell ütemezni, hogy az üzemszünetre az alacsony terhelésű időnyben és lehetőleg a normál üzemeltetési órákon kívül kerüljön sor.

A szolgáltatási tevékenység megszakadhat, vagy eltérhet az előírt szolgáltatási paramétereiktől az alábbiakban felsorolt, de kizárólagosnak nem tekinthető körülmények esetében:

- (i) Amennyiben a Szolgáltató megítélése alapján a távhűtés szolgáltatásban résztvevő bármely berendezés telepítése, felülvizsgálata, ellenőrzése, karbantartása, szabályozása, átalakítása, javítása, cseréje, kiszerelese szükségessé válik.
- (ii) Amennyiben a Szolgáltató megítélése alapján a távhűtés szolgáltatási rendszerben meghibásodásból származó üzemzavar elhárítási teendők ellátása válik szükségessé.
- (iii) Amennyiben a Szolgáltató megítélése alapján az élet és vagyonvédelmi szempontok figyelembevételével szükségessé válik.
- (iv) Amennyiben a Szolgáltató megítélése alapján a Felhasználó fogyasztási gyakorlata, vagy az ellátott objektum működési rendszere veszélyezteti, vagy veszélyeztetheti a távhűtési rendszer üzembiztonságát.
- (v) Amennyiben az ellátott objektum saját hűtési rendszerének üzemeltetői gyakorlata nem összeegyeztethető a normális üzemeltetési feltételekkel.
- (vi) Amennyiben nincs szerződött Felhasználója a létesítménynek.
- (vii) Amennyiben a létesítmény szerződött Felhasználója nem teljesíti vagy megsérti a szerződésben foglalt kötelezettségvállalást.
- (viii) Amennyiben a létesítmény szerződött Felhasználója nem tesz eleget a rendszer műszaki fejlesztése érdekében tett kívánalmaknak.
- (ix) Amennyiben egy létesítmény telepítése, rendellenes viselkedése veszélyezteti a távhűtő rendszer üzemeltetését, megbízhatóságát.

Amennyiben felsoroltak miatt a Szolgáltató úgy dönt, hogy szünetelteti vagy megszünteti a hűtési szolgáltatást, akkor értesítenie kell az érintett szerződött Felhasználó(ka)t a döntéséről és annak okáról.

Továbbá a Szolgáltató felszólítást küld a Felhasználó felé, ha megállapítása szerint a fogyasztási gyakorlat, vagy az épületben történő valamely beavatkozás veszélyezteti a távhűtési rendszer üzemeltethetőségét, vagy megbízhatóságát, például a hűtött víz visszatérő hőmérséklete a kívánalmaktól eltérően nem $16\text{ °C} \pm 3\text{ °C}$. Ha a kiadott felszólítás ellenére a Felhasználó nem tesz eleget az abban foglaltaknak, az azt eredményezheti, hogy a Szolgáltató felfüggesztheti a távhűtés szolgáltatását az épületben.

6.8.11. A Szolgáltató felülvizsgálati, ellenőrzési jogosultsága

6.8.11.1. Távhűtési szolgáltatás berendezéseinek elhelyezése

A Felhasználónak a Szolgáltató számára díjmentesen biztosítania kell az ellátott épület erre megfelelő helyiségében az elhelyezési lehetőséget és a működtetést mindazon berendezések számára, amelyek a Szolgáltató véleménye szerint szükségesek a Távhűtés szolgáltatás ellátásához, méréséhez. A Felhasználó a felelős az elhelyezés céljára szolgáló helyiségek megfelelő állapot szerinti fenntartásáért.

6.8.11.2. Felülvizsgálati, ellenőrzési jogosultság

A Szolgáltatónak, vagy üzemeltetéssel megbízott szakmai képviselőjének a Felhasználó részéről a szolgáltatás ideje alatt mindenkor belépést kell biztosítania a létesítménybe a

hűtés szolgáltatással összefüggő alábbiakban felsorolt, de kizárólagosnak nem tekinthető körülmények esetében:

- (i) A létesítmény ellenőrzése a hűtési szolgáltatási díj megállapításához szükséges információk beszerzése,
- (ii) a telepítéssel, üzemeltetéssel, rendszer fenntartással, vizsgálatokkal, üzemi próbákkal, karbantartással, szabályozással, technológiai módosítással, hibaelhárítással, javítással vagy bármely szerkezeti elem kicserélésével, eltávolításával összefüggő tevékenység elvégzése,
- (iii) a hűtési szolgáltatás felfüggesztése vagy megszüntetése.

A Szolgáltató a létesítménynek a távhűtési rendszer elemei által nem birtokolt területeire (lakossági, bérlői, stb. területekre) csak a Fogyasztó előzetes engedélyével és a Fogyasztóval, vagy annak felhatalmazott képviselőjének jelenlétében léphet be.

6.8.12. Szolgáltatási szerződések

A Felhasználó és a Szolgáltató a polgári jog szabályai szerint szolgáltatási szerződést köt a hűtési energia folyamatos és biztonságos szolgáltatására, illetőleg ellenértékének megfizetésére.

Nem köteles a Szolgáltató a szolgáltatási szerződés megkötésére, ha a felhasználói igényvel jelentkező az 6. számú mellékletben foglaltakat nem teljesítette.

A Díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik a Felhasználó és a Szolgáltató között létrejött szolgáltatási szerződés érvényességét. A Díjfizető a változás időpontjától jogosult a szolgáltatási szerződésben foglaltak szerint a szolgáltatás igénybevételére és ugyanezen időponttól köteles a távhőszolgáltatás díjainak megfizetésére.

6.8.13. Változások bejelentése

6.8.13.1. Felhasználó vagy Díjfizető személyének megváltozása

A Felhasználó vagy a Díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új Felhasználó/Díjfizető a változástól számított 15 napon belül köteles a Szolgáltatónak írásban bejelenteni és ezzel egyidejűleg a szolgáltatási szerződést megkötni.

A bejelentésnek tartalmaznia kell az új Felhasználó/Díjfizető személyének azonosításához szükséges adatokat, a felhasználási hely, illetőleg az épületrész megjelölését és a változás időpontját.

A számlázás módosítását az előbbi bejelentésben megjelölt időponttól, - ha a bejelentés az előírt határidőn túl történik - legkorábban a bejelentés beérkezése időpontjától lehet igényelni a Szolgáltatótól.

Szolgáltató a tulajdonváltozás igazolására a következő okiratok valamelyikét fogadja el:

- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap, vagy
- tulajdonjogát 30 napnál nem régebbi a tulajdonjog megszerzését igazoló okirat (*adás-vételi szerződés, csereszerződés, adásvétellel egybekötött csereszerződés, ajándékozási szerződés, életjáradék/eltartási szerződés, árverezés útján megszerzett tulajdonjog, hagyatéki végzés*),
- a kiadás dátumától számított 30 napnál nem régebbi, ügyvéd által ellenjegyzett, tulajdonjogról lemondó nyilatkozat/bejegyzési engedély (*ha az adás-vételi szerződésben a tulajdonjog fenntartás ténye szerepel*).

A bejelentőnek lehetősége van kitakarni a benyújtásra kerülő dokumentumokból azokat az információkat, adatokat, amelyek az átíráshoz nem szükségesek. Ha ez nem történik meg, abban az esetben azonban a Szolgáltató részéről a dokumentumok teljes adattartalommal kerülnek archiválásra.

Ha a régi vagy az új Felhasználó/Díjfizető nem természetes személy, aláírási címpéldány is szükséges az átírás elvégzéséhez.

Az épület, építmény, épületrész tulajdonosa és a bérlő vagy a használó együttes írásbeli kérelmére a Szolgáltató a díjat közvetlenül a bérlő, használó részére számlázza. A tulajdonos ebben az esetben a szolgáltatási díj bérlő vagy használó által történő megfizetéséért készfizető kezesként felel.

A bérlő, használó részére történő számlázáshoz a fentiek alapján csatolni szükséges a tulajdonos és a bérlő, használó által aláírt 15 napnál nem régebbi együttes kérelmet, valamint aláírási címpéldányt *(ha a tulajdonos vagy a bérlő, használó nem természetes személy)*.

6.8.13.2. Felhasználó képviselőjének személyében bekövetkezett változás

A társasházi vagy lakásszövetkezeti formában működő Felhasználó esetében a Felhasználó képviselőjének (közös képviselő, intéző bizottság, lakásszövetkezeti igazgatóság elnöke, ügyvezető elnök, ügyvezető igazgató vagy képviseleti joggal felruházott igazgatósági tag) személyében bekövetkezett változás bejelentésekor a következő okiratokat kell benyújtani Szolgáltatónak:

- az új képviselő megbízását tartalmazó közgyűlési határozat, vagy cégbírósági bejegyző végzés (lakásszövetkezetek esetében)
- amennyiben felvételre került, úgy a régi és az új képviselő közötti átadás-átvételi jegyzőkönyv,
- adatváltozás esetén (pl. levelezési cím) az azt alátámasztó dokumentum

A Felhasználó képviselőjében bekövetkezett változást az új képviselő a változástól számított 60 napon belül köteles a Szolgáltatónak írásban bejelenteni.

6.8.14. Ügyfélszolgálat

Az ügyfelek a hűtési szolgáltatással kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentéseikkel, észrevételükkel, reklamációikkal, panaszukkal **személyesen, telefonon, levélben, e-mailben** tudnak a Szolgáltatóhoz fordulni.

A személyes ügyintézésre az ügyfélszolgálati irodákon van lehetőség, melyek helye, valamint nyitvatartási ideje a Szolgáltató honlapján tekinthető meg (www.fotav.hu).

Telefonos kapcsolatfelvételre a FŐTÁV Zrt. központi ügyfélszolgálati elérhetőségén (06-1-700-7000) keresztül van lehetőség.

6.8.15. Tájékoztatás

A Felhasználókat, Díjfizetőket a Szolgáltató a saját honlapján, a médián, és egyéb kiadványokon, eszközökön keresztül tájékoztatja.

A Szolgáltató az Országos Meteorológiai Szolgálat által meghatározott környezeti levegő napi előrejelzésének adatait a honlapján teszi közzé.

6.8.16. Reklamációk, panaszügyek kezelése

Fogyasztói panasz a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos olyan konkrét kifogást tartalmazó fogyasztói kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

Panasznak csak az a kérelem tekintendő, amely esetén mind a panaszos, mind a panasszal érintett szolgáltatási cím (formai követelmény), mind a kifogás és a kapcsolódó kérelem (tartalmi követelmény) egyértelműen beazonosítható.

Nem tekintendő fogyasztói panasznak tájékoztatás, vélemény, állásfoglalás kérése, illetve részletfizetési, méltányossági vagy egyéb nem jog- vagy érdeksérelem rendezésére irányuló kérelem.

Ugyancsak nem minősül fogyasztói panasznak az ügyfél által tett műszaki hibabejelentés, mely esetében a Szolgáltató a hibakivizsgálást a szolgáltatási szerződésben megjelölt időtartamon belül köteles megkezdeni. Ha a hibakivizsgálással kapcsolatban megtett intézkedés ellen a panaszos reklamációval él, vagy a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást, akkor az ismételt bejelentés panaszként kezelendő.

A bejelentéseket, panaszokat az ügyfelek különböző csatornákon keresztül juttathatják el Szolgáltatóhoz, személyesen (ügyfélszolgálati irodák), telefonon (telefonos ügyfélszolgálat), postai és a Szolgáltató honlapján feltüntetett e-mail címek valamelyikére elektronikus úton eljuttatott levélben.

Az írásos panaszokat Szolgáltató a panasz beérkezésétől számított 30 naptári napon belül köteles kivizsgálni és a válaszlevelet postázni. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb harminc nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról Szolgáltató az ügyfelet írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja.

6.8.17. Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel és adatvédelem

6.8.17.1. Szolgáltató együttműködése az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel

Szolgáltató együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel annak érdekében, hogy a Felhasználókat érintő kérdésekben:

- megismerje azok véleményét;
- tájékoztassa azokat tervezett intézkedéseiről;
- visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről.

Szolgáltató a Felhasználók tájékoztatása érdekében elektronikus információrendszert (honlapot) működtet.

Szolgáltató a fogyasztóvédelemről szóló törvénynek megfelelően fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztat.

6.8.17.2. Személyes adatok védelme

Szolgáltató a természetes személy Felhasználók, Díjfizetők személyes adatait az Infotv. és a GDPR előírásainak megfelelően kezeli. Az Infotv. és a GDPR rendelkezéseivel összhangban az adatkezelés a Felhasználó/Díjfizető hozzájárulásán alapul, ez esetben Szolgáltató jogosult az érintettek tájékoztatása mellett a szolgáltatási szerződés hatálybalépésétől, a szolgáltatási szerződés megszűnése után a követelések elévülési idejéig a Felhasználók és a Díjfizetők adatai közül azokat kezelni, amelyek a Felhasználók és a Díjfizetők azonosításához, a szolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükségesek.

Ennek keretében jogosult a Felhasználók és a Díjfizetők azonosító adatai közül természetes személyek vonatkozásában a névre, lakcímre, születési időre és helyre, telefonszámra és e-mail címre, valamint a természetes személy anyjának nevére vonatkozó adatokat, egyéb szervezetek vonatkozásában a névre, székhelyre, képviselő nevére, és a Szolgáltatóval fennálló, a Tao tv. rendelkezései szerinti kapcsolt vállalkozási viszonyra vonatkozó adatokat, és mindkét esetben a felhasználási helyre, a fogyasztásra, a számlázásra – ezen belül a Felhasználók és a Díjfizetők bankszámlaszámára -, és a díjfizetésre vonatkozó adatokat a szolgáltatási szerződésen alapuló kötelezettségeinek teljesítése, jogainak gyakorlása céljából kezelni.

Az adatkezelés a szolgáltatási szerződés megszűnése után a követelések elévülési idejéig tart, amennyiben a Díjfizető személyében változás áll be, úgy a változást követően a követelések elévülési idejéig.

A Felhasználók és a Díjfizetők tájékoztatást kérhetnek személyes adataik kezeléséről, és az adatokba bele is tekinthetnek, kérhetik azok helyesbítését, törlését, vagy zárolását. A Felhasználók és a Díjfizetők kérelmére a Szolgáltató a legrövidebb idő alatt, legfeljebb 25 napon belül írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást.

Amennyiben az adatok törlése jogszabályi előírás, illetve az érintett jogos érdeke miatt nem lehetséges, vagy, ha a kérelmező ezt kéri, a személyes adatot, illetve a személyes adatot tartalmazó elektronikus, vagy papír alapú dokumentációt a Szolgáltató zárolja.

A Felhasználók és a Díjfizetők az adatkezeléssel kapcsolatos jogaik megsértése esetén a Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjéhez fordulhatnak, aki a panaszt 15 napon belül megvizsgálja és megválaszolja.

A Felhasználók és a Díjfizetők bármikor tiltakozhatnak személyes adataik kezelése ellen. A Szolgáltató a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

Az érintett az Info. tv., valamint a Ptk. alapján:

- bíróság előtt érvényesítheti személyes adatai kezelésével kapcsolatos jogait, vagy
- a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; www.naih.hu) fordulhat.

Szolgáltató a személyes adatok kezelésével kapcsolatban Adatvédelmi Tájékoztatót adott ki, amely internetes honlapján elérhető. A Felhasználók és Díjfizetők az adatkezeléssel kapcsolatos jogaikat az Adatvédelmi Tájékoztatóban foglalt elérhetőségeken keresztül gyakorolhatják, ahol az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége is megtalálható.

7. A SZOLGÁLTATÁS ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA

Szolgáltató a jelen Szabályzat alapján nyújtott szolgáltatásokról – kivéve a hűtési szolgáltatást - a jelen pontban meghatározottak szerint számlát állít ki. A számlák papír alapon kerülnek kiállításra, jelen Szabályzat szerinti szolgáltatások esetében elektronikus számla kibocsátására nincs lehetőség.

A számlák fizetési határideje az ügyfélszolgálati irodákon nyújtott szolgáltatások számláinak kivételével (6.5 pont), illetve egyéb megállapodás hiányában 15 (tizenöt) naptári nap.

A számla kézbesítése postai úton történik.

A szolgáltatási díjak számlázása a szolgáltatást megrendelő (felhasználó, Díjfizető, egyéb megrendelő) részére történik. Szolgáltató nyilvántartja a megrendelők analitikus folyószámla adatait, az azonosításhoz, és a lejárt határidejű követelések beszedéséhez szükséges adatokat.

A számlák kiegyenlítése történhet:

- átutalással,
- a megrendelő külön igénye esetén postai készpénz átutalási megbízással (postai csekken),
- készpénzzel,
- bankkártya felhasználásával.

A jelen Szabályzat szerinti számlák kiegyenlítésére csoportos beszedési megbízással, vagy ATM segítségével nem kerülhet sor.

Készpénzzel történő befizetésre alapvetően az ügyfélszolgálati pénztárakban van lehetőség, egyes esetekben azonban – amikor a központban személyesen történik az ügyintézés (pl. közművegyeztetés) – a befizetés történhet a főpénztárban is.

Bankkártyával történő befizetésre kizárólag a személyes ügyfélszolgálatokon van lehetőség.

Késedelmes fizetés esetén Szolgáltató a Ptk. szerinti mindenkor hatályos késedelmi kamatot jogosult felszámítani.

Szolgáltató a jelen Szabályzat alapján kibocsátott számlákról számlamásolatot díjazás ellenében bocsátja az igénylő rendelkezésére. A számlamásolat díját az 1. sz. melléklet tartalmazza.