



**TOTAL HUNGARIA KFT.  
PROPÁN-BUTÁN GÁZFORGALMAZÁSI  
ÜZLETSZABÁLYZAT**

---

## TARTALOMJEGYZÉK

<b><u>I. ÁLTALÁNOS RÉSZ</u></b> .....	3
1. Az üzletszabályzat hatálya, érvényességi köre .....	3
2. Fogalmak meghatározása .....	3
3. A TOTAL HUNGARIA KFT tevékenységei és szolgáltatásai.....	5
4. A TOTAL HUNGARIA KFT szervezeti felépítése.....	5
5. A TOTAL HUNGARIA KFT működési területe .....	5
6. A TOTAL HUNGARIA KFT kapcsolata külső környezetével.....	5
7. Energiatakarékosság, tanácsadás.....	6
8. Környezetvédelem .....	6
<b><u>II. KAPCSOLAT A FOGYASZTÓKKAL, ÜGYFELEKKEL</u></b> .....	7
1. A gázellátás megkezdésének műszaki és pénzügyi feltételei .....	7
2. A gázforgalmazó kötelezettségei és jogai.....	9
3. A fogyasztó és gázkiskereskedő kötelezettségei és jogai .....	11
4. Rendszerek létesítése .....	13
5. Gázszállítási szerződés .....	14
6. Mérés, elszámolások, díjfizetés elve .....	14
7. Műszaki ügyelet a gázszolgáltatással kapcsolatos veszélyhelyzetek elhárítására, műszaki tanácsadás .....	16
8. Fogyasztói bejelentések, reklamációk, panaszügyek.....	16
9. Szerződészegés és következményei .....	18
10. Szerződés felmondása, illetve módosítása.....	19
11. Kapcsolat a fogyasztói érdekképviseletekkel, fogyasztók érdekvédelme.....	20
<b><u>III. MELLÉKLETEK</u></b>	

## **I. ÁLTALÁNOS RÉSZ**

A szabályzat célja, hogy a TOTAL HUNGARIA Kft mindazon partnerei számára, akikkel szolgáltatási feladatai ellátása során kapcsolatban áll, tegye lehetővé a gázforgalmazás részletes - mindkét fél számára kötelező érvényű - szabályainak megismerését.

Az üzletszabályzat tehát a TOTAL HUNGARIA Kft és szerződéses partnerei között - a szerződés megkötésekor érvényre jutó - különféle alapvető jogok, kötelezettségek, szabályok egységes szerkezetbe történő összefoglalása.

### **1. Az üzletszabályzat hatálya, érvényességi köre**

A jelen üzletszabályzat kötelező érvényű a TOTAL HUNGARIA Kft valamennyi munkavállalójára, a TOTAL HUNGARIA Kft-vel szerződéses jogviszonyban álló jogi és természetes személyekre, amennyiben a szerződés jelen üzletszabályzatra hivatkozik.

Az üzletszabályzat előírásait kell alkalmazni mindazon cseppfolyós fűtő- és motorgázok tartályos valamint palackos forgalmazásával kapcsolatos tevékenységek végzése során, mely a társaság szerződésében szerepel a vezetékes propán-bután gázellátás kivételével. Az utóbbi tevékenységre vonatkozó üzletszabályzat külön egységet képvisel és a Magyar Energia Hivatal jóváhagyásával 2004. január 1-én hatályba lépett.

Jelen üzletszabályzat érvényessége a hatályba léptetés időpontjától a visszavonásig terjed.

### **2. Fogalmak meghatározása:**

**pébégáz forgalmazás:** a pébégáz beszerzése, tárolása, töltése, tartályban vagy palackban kereskedelmi forgalomba hozatala, viszonteladónak vagy fogyasztónak történő eladása, továbbá gázkiskereskedőnek - értékesítés céljából - bizományba adása;

**gázforgalmazó:** az a jogi személyiségű gazdasági társaság, amelyik a pébégáz forgalmazására a 2000. évi XXV. Törvény a kémiai biztonságról rendelkezései alapján jogosult és megfelel a 94/2003. (XII. 18.) GKM rendelet 4. §-ában előírt feltételeknek is;

**pébégáz kiskereskedelem:** a gázforgalmazótól megvett vagy bizományosként átvett pébégáz értékesítése a fogyasztók részére palackban vagy üzemanyagtöltő állomáson, és az ehhez kapcsolódó fogyasztói igények színvonalas kielégítését szolgáló kereskedelmi szolgáltatások (pl. házhozszállítás és helyszíni csere) nyújtása;

**gázkiskereskedő:** az a gazdálkodó szervezet (Ptk. 685. § c) pont), aki, illetőleg amely rendelkezik a pébégáz általa történő értékesítéséhez szükséges cseretelep,

illetve üzemanyag-töltő állomás jogszerű üzemben tartására a 4/1997 (I. 22.) Kormányrendeletben előírt működési engedéllyel, vagy ugyanezen jogszabályban megjelölt, üzlettel nem rendelkező kereskedőként - nevének és székhelyének feltüntetésével - nem földhöz rögzített gázpalacktárolóból fóliával vagy a 94/2003. (XII: 18.) GKM rendelet 8. § (2) bekezdés b) pontjában meghatározott más módon lezárt, palackos pébégázt értékesít;

**a palackok és tartályok tulajdonosának képviselője:** a hazai előírásoknak megfelelően forgalomba hozott palackok és tartályok vonatkozásában az azokba pébégázt betöltő gázforgalmazó.

**éghető gáz:** az a gáz, amelyet a gázszolgáltatásban alkalmaznak és amely a gázfogyasztó készülékben biztonságosan és gazdaságosan eltűzelhető;

**égéshő:** egységnyi gázmennyiség tökéletes elégekor felszabaduló hőenergia, ha a gáz és a levegő (vagy oxigén) kezdeti hőmérséklete és az égéstermék véghőmérséklete egyaránt 20°C és az égéstermék víztartalma cseppfolyós halmazállapotú;

**fűtőérték:** egységnyi gázmennyiség tökéletes elégekor felszabaduló hőenergia, ha a gáz és a levegő (vagy oxigén) kezdeti hőmérséklete és az égéstermék véghőmérséklete egyaránt 20°C és az égéstermék víztartalma gőz halmazállapotú;

**fogyasztói nyomásszabályozó:** a gáz nyomását a fogyasztó berendezések üzemeltetéséhez szükséges nyomásra csökkenti és közel állandó értéken tartja;

**gázfogyasztó készülék:** minden olyan éghető gázzal üzemeltetett készülék, amelyben hőhasznosítás (hőfejlesztés, hőelvonás) céljából gázt tüzelnek el;

**tartályos gázellátó létesítmény:** Pébégáz tartály, vagy pébégáz tartályokból álló tárolási csoport a hozzátartozó csővezetékekkel, szerelvényekkel, biztonsági és egyéb berendezésekkel együtt. A tartálytól vagy tartálycsoporttól a gázfogyasztói főelzáró szerelvényig terjed.

**tároló tartály:** Megfelelő alapozáshoz rögzített föld feletti, vagy földdel takart olyan nyomástartó edény, mely a cseppfolyós gázok tárolására szolgál. A telepítés helyszínén töltik és ürítik.

**biztonsági övezet:** A tartály, ill. a gázvezeték környezetének az a térbeli része, ahol a gáz szabadba kerülése nem zárható ki. A biztonsági övezet nyújt biztonságot a kiáramló gáz robbanásveszélyes koncentráció alá hígulására és a gázellátó létesítményt érő külső hatások megakadályozására.

**mérőberendezés:** A közúti gázszállító gépkocsin elhelyezett mérőberendezés, mely lehet térfogatáram-mérő vagy tömegáram-mérő.

**közvetlen fogyasztó v. felhasználó:** a gázforgalmazótól gázt vételező természetes vagy jogi személy, ill. jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság;

**működési terület:** a TOTAL HUNGARIA KFT gázforgalmazói tevékenysége szempontjából működési területnek azon helységeknek bel- és külterülete minősül, amelyekre a Magyar Energia Hivataltól a társaság gázszolgáltatási és értékesítési engedélyt kapott;

**szereződéses jogviszony:** A TOTAL HUNGARIA KFT szerződéses jogviszonyként tartja számon mindazon írásos megállapodásokat, amelyekről a TOTAL HUNGARIA KFT-nél a felek szabályszerű aláírása, a megállapodás időpontja és a megállapodás tárgya egyértelműen megállapítható;

### **3. A TOTAL HUNGARIA KFT tevékenységei és szolgáltatásai**

A Társaság - Tevékenység Ágazati Osztályozási Rendszere (TEÁOR) szerinti - tevékenységi köreit tartalmazza. Az okirat kivonata az 1. számú mellékletben található.

### **4. A TOTAL HUNGARIA KFT szervezeti felépítése**

A Társaság szervezeti felépítése a 2. számú melléklet ábráján látható.

### **5. A TOTAL HUNGARIA KFT működési területe**

A szabályzat előírásait kell alkalmazni a TOTAL HUNGARIA KFT mindenkorai szolgáltatási területén, mely Magyarország teljes területére kiterjed, eszközei révén képes azok színvonalas kiszolgálására.

A TOTAL HUNGARIA KFT egységeinek címét és telefonszámainak jegyzékét a 3. számú melléklet tartalmazza.

### **6. A TOTAL HUNGARIA KFT kapcsolata külső környezetével**

A Társaság külső kapcsolatrendszere az alábbiak szerint csoportosítható:

- jogszabályon alapuló kapcsolatok
- hatóságokkal létesített kapcsolatok
- hivatalokkal létesített kapcsolatok
- szerződéses kapcsolatok
- egyéb, a gázszolgáltatást érintő tevékenységű cégekkel létesített kapcsolatok
- érdekképviselőkkel létesített kapcsolatok

A Magyar Bányászati Hivatal (1051. Budapest, Arany János u. 25.) a bányászatról szóló törvény rendelkezéseivel összhangban - engedélyezi a pégégáz töltőtelepek és a töltőtelepen lévő, a gázpalackokra előírt időszakos ellenőrzésére, a nyomáspróbázás és a szükséges javítások elvégzésére szolgáló létesítmények építés-szerelését és üzembe helyezését, továbbá ellátja e létesítmények és az ott

végzett tevékenységek műszaki-biztonsági felügyeletét, valamint azok hatósági ellenőrzését. A fenti műszaki-biztonságtechnikai felügyelet mellett a Magyar Bányászati Hivatal látja el a pébégáz forgalmazásával kapcsolatos piacfelügyeleti hatósági feladatokat is, a pébégáz kiskereskedelem kivételével.

A fogyasztóvédelmi hatósági feladatokat - a fogyasztóvédelemről szóló törvény rendelkezései figyelembevételével - a megyei (fővárosi) fogyasztóvédelmi felügyelőségek látják el.

## **7. Energiatakarékosság, tanácsadás**

A TOTAL HUNGARIA KFT a cseppfolyós gáz leghatékonyabb felhasználását szorgalmazza, hisz ez a fogyasztók iránti elkötelezettségéből fakad.

Az energiatakarékosság elősegítése a gázszolgáltatás és a hozzá kapcsolódó tevékenységekben mindenütt felfedezhető.

A célok elérése érdekében a Társaság eszközei a következők:

- a területi képviselőknél és a központban dolgozó szakembereken keresztül történő szaktanácsadás
- közvetett módon hírközlő eszközök igénybevételével rendszeres energiatakarékosságra ösztönző propaganda
- a fogyasztókhoz eljuttatott írásos tájékoztató anyagok
- részvétel az energiatakarékosság céljából létrehozott szervezetek munkájában
- energiatakarékos gázkészülékek kifejlesztésének pénzügyi finanszírozása, ezirányú kutatások, erkölcsi és anyagi támogatása.

## **8. Környezetvédelem**

A TOTAL HUNGARIA KFT a működése körében keletkezett veszélyes hulladékokat szisztematikusan gyűjti, és gondoskodik azok szabályszerű megsemmisítéséről.

Minden munkavégzés során a TOTAL HUNGARIA KFT különösen ügyel arra, hogy:

- a természeti értékek megóvásra kerüljenek
- a helyreállítási munkák az eredeti állapotnak megfelelően, vagy annál jobb minőségben készüljenek el.
- a munkavégzés az élővilágnak a legkisebb terhelést jelentse
- a munkaterületein állandóan áttekinthető rend és tisztaság legyen.

A fenti szabályokat a TOTAL HUNGARIA KFT alvállalkozóitól is megköveteli.

A Társaság Környezetvédelmi Szabályzata elkészült, és azt a Kft. ügyvezető igazgatója jóváhagyta.

A Szabályzatot a Társaság az érdekelt Környezetvédelmi Felügyelőséghez jóváhagyásra megküldte.

A Szabályzat alkalmazása a TOTAL HUNGARIA KFT működési területén kötelező. Ez a fogyasztók és az érdekeltek számára rendelkezésre áll.

---

## **II. KAPCSOLAT A FOGYASZTÓKKAL, ÜGYFELEKKEL**

### **1. A gázellátás megkezdésének műszaki és pénzügyi feltételei, az ehhez kapcsolódó hatósági előírások.**

#### **1.1. Területi képviselők**

**Feladatuk:** kapcsolattartás a leendő és tényleges fogyasztókkal:

- előzetes gázszolgáltatói tájékoztatás
- műszaki és gazdaságossági tanácsadás a gázellátó rendszer kiválasztásához
- a Társaság vállalási feltételeinek ismertetése
- szerződések előkészítése
- hibabejelentés felvétele
- fogyasztói panaszok kivizsgálása

A képviselők a számukra kijelölt régiókban mind palackos mind tartályos területen a szokásos munkaidőben állnak a fogyasztók és kiskereskedők rendelkezésére telefonon vagy személyesen.

A fent részletezett tanácsadással, tevékenységgel területi képviselőink teljes munkaidejükben foglalkoznak. Az ügyfelek kérésére a helyszínrre kiszállva adnak tájékoztatást.

#### **1.2. Megelőző egyeztetések**

**Előzetes igénybejelentés:** A leendő fogyasztók igényeikkel ill. kiskereskedők palackos gáz forgalmazási szándékkal közvetlenül a területi képviselőket kereshetik meg vagy a Társaság bármely alkalmazottjának közreműködésével vagy a 06 (80) 322-223 ingyenesen hívható információs vonalunkat igénybe véve továbbíthatják számukra igénybejelentésüket.

Tartályos és palackos közvetlen felhasználás esetében meg kell adni:

- a várható éves felhasználást (tonna/év) negyedéves bontásban
- felhasználási célt
- az igényelt gáz fajtáját
- a kiszolgálásra vonatkozó igényt

A tartályos gázfelhasználás – de közvetlen palackos felhasználásnál is, ha fogyasztói rendszer telepítése szükséges - esetén ha lehetséges meg kell adni a rendszer kiépítésére, a berendezésekre vonatkozó elképzelést.

A palackos gáz eladására szerződni kívánó kiskereskedőnek közölni kell személyi adatait, elérhetőségeit.

**Előzetes tájékoztatás:** A TOTAL HUNGARIA KFT területi képviselője a gázszolgáltatói igények pontos megismerését követően és a jelentkező kiskereskedő esetén a vele való egyeztetés után, helyszíni felmérés alapján előzetes tájékoztatást ad. A tájékoztatás tartalmazza a gázellátáshoz szükséges műszaki-gazdasági feltételeket.

A tájékoztatás ingyenes.

### **Műszaki-gazdasági feltételek:**

#### **a.) tartályos rendszer esetén:**

- a gázforgalmazó által felülvizsgált kiviteli terv, majd az alapján szerelt gázellátó rendszer

Kiviteli tervet csak megfelelő tervezési jogosultsággal rendelkező (G2 vagy G1) tervező készíthet, aki Magyar Mérnöki Kamara hivatalos tervezői névjegyzékében szerepel.

- hatósági engedélyek
- szerelői nyilatkozat
- a beépített szerelvények műbizonylatai
- nyomáspróba jegyzőkönyvek
- műszaki előírásoknak megfelelő égéstermék elvezető rendszer (kéményseprői nyilatkozat)
- szerződés megkötése
- tulajdonjogok igazolása
- a szükséges szolgalmi jogok bejegyzése.

#### **b.) a gázforgalmazóval szerződésben álló közvetlen palackos felhasználó esetén:**

- szerződés megkötése
  - a tárolási hely kijelölésénél a palackok tárolására vonatkozó tűzvédelmi előírások betarthatósága
  - tűzvédelmi szakvizsga megszerzése
- Az utóbbi két feltétel megléte a felhasználó köteleme.

#### **c.) kiskereskedő (cseretelep):**

- szerződés megkötése
- a gázforgalmazó által felülvizsgált telepítési terv, majd az alapján kihelyezett PB palacktároló
- a helyileg illetékes tűzoltóság szakhatósági állásfoglalása
- a palacktároló hely kijelölésénél a palackok tárolására vonatkozó tűzvédelmi előírások betarthatósága
- tulajdonjogok igazolása
- a propán-bután cseretelep-kezelő (OKJ 31 7899 02) tűzvédelmi szakvizsga megszerzése
- a kiskereskedő kereskedelmi jogosultsága (TEÁOR 40.22 pébégáz forgalmazási tevékenység)

### **Tervfelülvizsgálat**

A szakvéleményezésnél, tervfelülvizsgálatnál a TOTAL HUNGARIA KFT műszaki csoportja ellenőrzi a gázszolgáltatás, cseretelepnél az értékesítés feltételeinek és a műszaki-biztonsági követelményeknek való megfelelést.

A hatósági engedélyeztetésére, cseretelep (kiskereskedő) esetén a szakhatósági állásfoglalás megkérésére csak ezt követően kerülhet sor.

A tervfelülvizsgálat alapján készített jóváhagyás a belső gázellátó rendszer esetén a gázforgalmazó engedélyezésétől számított 2 év, a tartálytelepítésre vonatkozó felállítási és létesítési engedély jogerőre emelkedéstől számított 3 évig érvényes.

A cseretelep működésére vonatkozó engedélyek visszavonásig érvényesek.

### **1.3 A gázenergia szolgáltatás minőségi paramétere**

A TOTAL HUNGARIA KFT az MSZ 1601 szerinti minőségű cseppfolyósított propán-bután fűtőgázokat szolgáltatja. A szolgáltatott gáz paramétere az előírásoknak megfelelnek.

Az autógáz kutakra kiszállított PB-gáz minősége az MSZ EN 589 szabvány követelményeit elégíti ki.

A töltőüzemekben a beérkező gázok ellenőrzése a PB-gáz Üzletág minőségirányítási rendszere szerint történik. Ennek ellenőrzését az ÁMEI Rt (Ásványolajtermék Minőségellenőrzési Rt) szerződés szerint rendszeresen elvégzi és kiadja a forgalomba hozatali engedélyt.

A TOTAL HUNGARIA KFT a vásárolt és szolgáltatott gáz minőségére vonatkozó bizonylatokkal rendelkezik. A gáz paraméterekkel kapcsolatos minőségi reklamáció rendjét a 8.4. pont tartalmazza.

## **2. A gázforgalmazó kötelezettségei és jogai**

### **Általános gázforgalmazói kötelezettségek és jogok**

A TOTAL HUNGARIA KFT tevékenysége gyakorlása során köteles megtartani a hatályos jogszabályokban meghatározott környezetvédelmi, egészségügyi, műszaki-biztonsági és fogyasztóvédelmi előírásokat, amelyeket a jogszabályok, a szabályzatok, a szabványok a pébégázzal, valamint a palackkal és a tartállyal kapcsolatban előírnak.

A TOTAL HUNGARIA KFT a fogyasztóival és kiskereskedőivel kötött szerződésekben foglaltak szerint felelősséget vállal:

- a gázszállítási és viszonteladói szerződésben vállalt mennyiségi igények rögzített határidőkkel történő kielégítésére, a folyamatos és biztonságos gázellátás megvalósítására
- a gáz minőségére a tartály és palack töltésének időpontjában
- a szerződésben vállalt műszaki, biztonságtechnikai feladatok ellátására.
- a fogyasztók biztonsága érdekében a "gázszag" (gázömlés) jelzésű hibabejelentéseket soron kívül kivizsgálja és - függetlenül annak tulajdoni helyétől - elhárítja.

Ha a TOTAL HUNGARIA KFT a szerződésekben vállalt folyamatos és biztonságos gázellátási kötelezettségét teljesíteni nem tudja vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn, a kialakult helyzetről köteles a szakmai érdek-képviselői szervezetet, a Magyar PB Gázipari Egyesületet (1027. Budapest, Fő u. 68.) tájékoztatni és annak megoldásához közreműködését kérni.

A TOTAL HUNGARIA KFT köteles gondoskodni arról, hogy a fogyasztók a pégégáz vásárlásával és használatával kapcsolatos minden tájékoztatást megkapjanak.

Köteles a fogyasztókat tájékoztatni minden árváltozásról.

A TOTAL HUNGARIA KFT, mint palackos gázforgalmazó köteles gondoskodni arról, hogy a gázpalackok az érvényben lévő jogszabályoknak megfelelő veszélyességi címkével és az előírt jelöléseket tartalmazó feliratokkal kerüljenek forgalomba.

A TOTAL HUNGARIA KFT a töltött gázpalackot csak olyan csomagolásban hozza forgalomba, amely csak roncsolással teszi lehetővé a pégégáz elvételt (pl. szelepszáró fólia), és amelyen feltüntették a gázpalack utolsó töltésének helyét, a sértetlen csomagolású palack töltésének tömegét, a társaság nevét és a töltőüzemet.

TOTAL HUNGARIA KFT tulajdonában lévő gázfogyasztói tartályokat kizárólag a TOTAL HUNGARIA KFT töltheti.

Amennyiben a tartály a fogyasztó tulajdonában van és a fogyasztó a TOTAL HUNGARIA KFT-vel gázszállítási szerződést köt, a tartályt kizárólag a TOTAL HUNGARIA KFT-vel töltheti fel.

A TOTAL HUNGARIA KFT a tartály minden egyes feltöltését követően köteles roncsolás útján eltávolítható záró elemet (plomba, fólia) elhelyezni a tartályon és ennek megtörténtét nyilvántartásba venni. A záró elemet kizárólag a TOTAL HUNGARIA KFT távolíthatja el, ezzel meggátolva a tartály illetéktelen feltöltését, illetve a nem szabályszerűen feltöltött tartályból történő gázfogyasztást. A záró elem illetéktelen által történő eltávolítását, ha ennek következménye az élet- és vagyonbiztonság veszélyeztetése, illetve a nem rendeltetésszerű gázfelhasználás, a TOTAL HUNGARIA KFT köteles a tevékenységének felügyeletét ellátó Magyar Bányászati Hivatalnak visszaellenőrizhető módon jelenteni.

### **Építésellenőrzési felelősség**

A TOTAL HUNGARIA KFT valamennyi gázellátó rendszer létesítési munkáit a számára előírt folyamatok (tájékoztatás, tervfelülvizsgálat, stb.) révén ellenőrzi és azokra vonatkozó észrevételt tesz.

A TOTAL HUNGARIA KFT az építési tevékenységről és a létesítményekről a jogszabályokban előírt dokumentációk meglétéhez és átadásához köti a gázforgalmazás megkezdését.

Amennyiben az előírt dokumentációk hiányoznak és a megépült rendszer üzemeltetése élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztet, úgy a TOTAL HUNGARIA KFT a gáz aláhelyezést megtagadja.

### **Bekapcsolódás a gázellátásba**

A TOTAL HUNGARIA KFT a gázellátásba bekapcsolódás feltételeiről csak írásban nyilatkozik. Szóbeli nyilatkozatra történő hivatkozás esetén a Társaság semminemű felelősséget nem vállal.

### **Szerződés teljesítésének átmeneti korlátozása (Vis major)**

A szerződés eltérő rendelkezése hiányában a Felek egyike sem tehető felelőssé a szerződésben foglalt feltételek nem teljesítéséért, ha azt bármilyen körülmény késlelteti, gátolja, vagy megakadályozza, amely az ésszerű befolyásolhatóság határain kívül esik ideértve mindazokat az eseményeket mint általános sztrájk, természeti csapás, háborús villongás, bárminemű helyi, vagy országos szükségállapot, vagy ilyen elkövetkezendő események veszélye, vagy előrelátható volta, az üzemi berendezések, gépek hibája, vagy rendkívüli eset következtében a munkaező hiánya, továbbá nem megfelelő időjárási és útviszonyok minden fel nem sorolt hasonló hatású esemény, körülmény. Ha a Felek bármelyike vis majort jelent be, köteles minden tőle telhetőt megtenni szerződéses kötelezettség nélkül annak érdekében, hogy a másik felet segítse a kölcsönösen elfogadható megoldás kialakításában.

### **3. A fogyasztó és gázkiskereskedő kötelezettségei és jogai**

#### **3.1. A fogyasztó jogai**

**3.1.1.** A TOTAL HUNGARIA KFT-vel megkötött gázszállítási és/vagy tartálybérleti szerződésben meghatározott módon és mennyiségben használhatja a gázt.

**3.1.2.** Ingyenes tanácsadásra tarthat igényt gázszakmai kérdésekben, különösen a szolgáltatás bővítés vagy korszerűsítés vonatkozásában.

**3.1.3.** A forgalmazó minőségi méréseit bármikor jogosult ellenőrizni.

**3.1.4.** A gázszállítási szerződést - a felmondási idő megtartásával - felmondani.

**3.1.5.** Kérheti a bemutatott számla helyesbítését a számla kiállítójától.

**3.1.6.** A gázforgalmazót terhelő folyamatos és biztonságos gázellátási kötelezettség teljesítésének megszegése vagy közvetlen veszélyeztetése esetén a gázkiskereskedő és a fogyasztó jogosult a kialakult helyzet megoldásához a szakmai érdek-képviseleti szervezet (Magyar PB Gázipari Egyesület) közreműködését kérni.

### **3.2. A fogyasztó kötelezettségei**

**3.2.1.** A forgalmazóval aláírt gázszállítási szerződés rá vonatkozó pontjainak, különösen az élet- és vagyónbiztonságra vonatkozó előírások betartása.

**3.2.2.** A szállított gáz díját és az egyéb díjakat a szerződésben megállapodott időpontban és módon kell megfizetni.

**3.2.3.** A szolgáltatás igénybevételében, a közvetlen fogyasztó adataiban, nevében történő változás bejelentése. A bejelentés elmulasztásának következményeit a szerződés tartalmazza.

**3.2.4.** Tartályos felhasználás esetén a tartály(ok) és a hozzákapcsolódó rendszer állagának óvása, rendeltetésszerű használata. A tartály környezetének tisztán tartása és a védővezeten belüli tilalmak betartása.

**3.2.5.** A tartályos rendszer ismétlődő villámvédelmi méréseinek elvégztetése

**3.2.6.** A TOTAL HUNGARIA KFT tulajdonában lévő gáztartályba gázt csak a TOTAL HUNGARIA KFT-től rendelhet.

Amennyiben a tartály a tulajdonában van és a TOTAL HUNGARIA KFT-vel gázszállítási szerződést köt, a tartályt kizárólag a TOTAL HUNGARIA KFT-vel töltheti fel.

**3.2.7.** A tűzoltó készülékek üzemképes állapotban tartása, hitelesítése.

**3.2.8.** A palackos gázt nem motorüzemben felhasználó fogyasztó esetén fogyasztó birtokában lévő pébégázipalack a fogyasztó tulajdona. A palackos gázt motorüzemben felhasználó fogyasztó esetén a palackokat a TOTAL HUNGARIA KFT-től bérleti szerződés alapján bérlő. Mindkét esetben a palackok rendeltetésszerű használatáért a fogyasztó felelős.

**3.2.9.** Havária, veszélyhelyzet bejelentése, előbbiek esetén a gázforgalmazó utasításainak betartása.

### **3.3. A gázkiskereskedő jogai és kötelezettségei**

**3.3.1** A gázkiskereskedő tevékenysége gyakorlása során köteles megtartani mindazokat az érvényes jogszabályokban meghatározott környezetvédelmi, egészségügyi, műszaki-biztonsági és fogyasztóvédelmi előírásokat, amelyeket a jogszabályok, a szabályzatok, a szabványok a pébégázzal, valamint a palackkal és a tartállyal kapcsolatban előírnak.

**3.3.2** A gázkiskereskedők kötelesek gondoskodni arról, hogy a fogyasztók a pébégáz vásárlásával és használatával kapcsolatos tájékoztatásokat megkapják.

**3.3.3** A gázkiskereskedő köteles az árusítás helyén:

a) a palackos gáz használatára vonatkozó útmutatót, valamint a TOTAL HUNGARIA KFT által biztosított, hatóságilag engedélyezett tömítő elem vásárlásának lehetőségét folyamatosan biztosítani,

b) a palackba töltött pébégáz fogyasztói árát, és ha gázpalack értékesítésével is foglalkozik, az üres gázpalack árát is az árusítás helyén, szembetűnő módon feltüntetni.

**3.3.4.** A fogyasztóvédelmi előírások érvényre juttatása érdekében a gázforgalmazó és a gázkiskereskedő abban az esetben is kötelesek megállapodásukat írásba foglalni, ha a gázkiskereskedő a palackos pébégázt nem viszonteladóként, hanem a gázforgalmazó bizományosaként értékesíti a fogyasztónak.

**3.3.5.** A pébégázt a gázforgalmazó bizományosaként értékesítő gázkiskereskedő e tevékenységét, a külön jogszabályban előírtak alapján, minden külön engedély nélkül gyakorolhatja, ha a vele szerződéses kapcsolatban álló gázforgalmazó, az e jogszabály előírásainak megfelel, és az ország egész területére kiterjedő forgalmazási jogosultsággal rendelkezik.

A fentiekben nem szereplő jogokat és köteleességeket a TOTAL HUNGARIA KFT és a gázkiskereskedő között létrejött viszonteladói szerződés szabályozza.

## **4. Rendszerek létesítése**

### ***4.1. Tartályos rendszerek létesítése***

A tartályos rendszerek létesítésének lebonyolításában a TOTAL HUNGARIA KFT és a fogyasztó közösen vesz részt.

A TOTAL HUNGARIA KFT bérleti szerződés kötése esetén biztosítja a tartályt és a párologtató berendezést. A tartályos gázellátó rendszer telepítésére a fogyasztó egy TOTAL HUNGARIA KFT által javasolt vagy más, általa kiválasztott ennek a feladatnak az elvégzésére jogosult kivitelezővel vállalkozási szerződést köt.

Amennyiben a TOTAL HUNGARIA KFT fővállalkozásban építi ki az ellátó rendszert, úgy a vállalkozási szerződés a fogyasztó és a TOTAL HUNGARIA KFT között jön létre. Utóbbi a feladat elvégzésére egy kiválasztott kivitelező partnerével alvállalkozói szerződést ír alá. A rendszer létesítési engedélyéhez műszaki, biztonságtechnikai szempontból szükséges dokumentumokat a kivitelező vagy megbízottja szerzi be. A TOTAL HUNGARIA KFT az előbbieket birtokában kéri meg a rendszer létesítési engedélyét az illetékes hatóságtól. Az engedélyezési eljárás költségeit a TOTAL HUNGARIA KFT a fogyasztónak továbbszámlazza vagy a tartálybérleti és gázszállítási szerződésben rögzített más módon jár el.

Az engedélyezett tervdokumentáció birtokában a kivitelező kijelöli a tartályalap helyét. Az alap elkészültekor a kivitelező, a fogyasztó vagy a területi képviselő írásban megrendeli a tartály kiszállítását a TOTAL HUNGARIA KFT

műszaki csoportjától, mely egy a fogyasztóval egyeztetett időpontban megtörténik. A kivitelező elvégzi a teljes rendszer telepítését. A munkálatok befejezését követően a TOTAL HUNGARIA KFT területileg illetékes műszaki megszervezi a műszaki átadást és a hatósági engedélyeztetést. A külső rendszert a műszaki átadást követően a kivitelező összeköti a belső fogyasztói rendszerrel. A rendszer első, gázzal való feltöltését a külső és belső rendszer sikeres műszaki átadását követően a műszaki ellenőr rendeli meg a logisztikai diszpécserektől.

#### **4.2 Kiskereskedelmi értékesítési helyek, cseretelepi palacktárolók létesítése**

A fenti rendszerek létesítésének lebonyolításában a TOTAL HUNGARIA KFT és a kiskereskedő közösen vesz részt.

A tároló hely kialakítása a viszonteladó feladata. A TOTAL HUNGARIA KFT a tárolóeszközt biztosítja a viszonteladó részére és elvégzezteti a szabványban előírt villámvédelmi telepítést. A munkálatok befejezésekor a műszaki ellenőr megrendeli a tároló első, palackokkal történő feltöltését a logisztikai diszpécserektől.

### **5. Gázszállítási szerződés**

#### **Gázszállítási szerződés tartalmi követelményei**

a./ A gázszállítási szerződésnek tartalmaznia kell:

- a szerződő felek megnevezését, a fogyasztó azonosításához szükséges adatokat, címét
- a szolgáltatás megkezdésének időpontját, határozott időre kötött szerződés esetében a szerződés megszűnésének időpontját, vagy a futamidő hosszát.
- a szerződés tárgyát (annak műszaki jellemzőit, szükség esetén mennyiségi és teljesítmény adatait)
- a fogyasztás, cseretelepnél értékesítés helyét
- a tartályos vagy közvetlen palackos felhasználóknál a gázfogyasztó berendezések felsorolását (db, típus)
- a számlázás és a számlázott díj megfizetésének módját, az alkalmazandó ár-, díjszabást
- a szerződésszegés meghatározott következményeit

b./ A gázforgalmazó és a fogyasztó az a./ pontban felsoroltakon túlmenően további feltételekben is megállapodhatnak a szerződésben.

### **6. Mérés, elszámolások, díjfizetés elve**

Tartályos felhasználás esetén az elszámolás alapja a közúti tartálykocsira szerelt Országos Mérésügyi Hivatal által hitelesített átfolyásmérő vagy mérőbéllyeg szerint betöltött mennyiség.

A gázfelvételi helyen a cseppfolyós gáz felvétele OMH hiteles tömegárammérőn vagy mérlegen keresztül történik. Amennyiben a fogyasztónál a gáz leadása átfolyásmérőn keresztül történik a felvételhez képest a hőmérsékletváltozás

következtében kialakuló sűrűségváltozást egy korrekciós táblázat szerint számoljuk el a fogyasztó felé. (4. sz.melléklet)

Mérőbélyeges tankautó esetén a gáz felvétele és leadása is 'kg'-ban történik, korrekcióra nincs szükség, csak olyan ügyfelek esetén, ahol literben történik az elszámolás (pl. autógázos ügyfél).

Az átvett gázért a fogyasztó a gázszolgáltatási szerződésben rögzített díjat köteles fizetni. A díjfizetési kötelezettség a gázlefejtés vagy a palackcsere napján kezdődik.

Ha a fogyasztó a díjfizetési kötelezettségeinek nem tesz eleget, a gázforgalmazó a gázellátást felfüggesztheti.

Közvetlen palackos fogyasztóval és a gázkiskereskedővel való elszámolás alapja a kiszállított palackok száma, melyet szállítólevél igazol.

### **Számlázás rendje és módja**

A számlázás módját a TOTAL HUNGARIA KFT és a fogyasztó által aláírt szerződések részletesen tartalmazzák.

### **Fizetési megállapodások**

A fizetésre vonatkozó feltételeket a TOTAL HUNGARIA KFT és a fogyasztó által aláírt szerződések tartalmazzák.

### **Biztosítékok**

A TOTAL HUNGARIA KFT, amennyiben a fogyasztó fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, csak a vásárolandó gáz árának előzetes átutalása/befizetése esetén teljesíti a szállítást.

A kiskereskedőre vonatkozó biztosítékokat a viszonteladói szerződések tartalmazzák.

### **Pénzügyi követelések behajtása, inkasszálás rendje**

Amennyiben a fogyasztók a szerződésekben foglalt fizetési határidőre nem egyenlítik ki tartozásukat, a TOTAL HUNGARIA KFT részükre felszólító levelet küld. Ez tartalmazza a figyelmeztetést, hogy a gázdíj nem fizetése a szolgáltatás megszüntetését vonhatja maga után.

Ha a pénzügyi intézkedések nem vezetnek eredményre, a peres úton történő behajtást (fizetési meghagyást, végrehajtást) is alkalmazni kell a követelések érvényesítésére.

A késedelmes fizetések esetén a TOTAL HUNGARIA KFT a mindenkorli jegybanki alapkamat mértékével megegyező késedelmi kamatot számíthat fel.

A kiskereskedőre vonatkozó biztosítékokat a viszonteladói szerződések tartalmazzák.

## **Fizetési hátralékok behajtása**

Azon hátralékos fogyasztók esetében, ahol a felszólítást követően sem rendezték számlájukat, a TOTAL HUNGARIA KFT él mindazon szankcionálási lehetőséggel - egészen a fogyasztásból való kizárásig - amelyeket a jelen üzletszabályzat, illetve a fogyasztóval kötött konkrét szerződés tartalmaz.

A kiskereskedőre vonatkozó biztosítékokat a viszonteladói szerződések tartalmazzák.

## **7. Műszaki ügyelet a gázszolgáltatással kapcsolatos veszélyhelyzetek elhárítására, műszaki tanácsadás**

A TOTAL HUNGARIA KFT a nap 24 órájában hívható ügyeletet tart fenn a gázszolgáltatási vagy gázszolgáltatással összefüggő élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető helyzetek elhárítására, mely a 06 (40) 200-029-es telefonszámon helyi tarifával hívható.

A veszélyhelyzetet észlelőnek a TOTAL HUNGARIA KFT ügyeletesével közölni kell:

- a hibabejelentő nevét, telefonszámát
- a hiba pontos helyét (a gázrendszer pontos telepítési címe: település, utca, házszám, stb.)
- a telepített gáztartály típusa, mérete
- az észlelt jelenség részletes, pontos leírása (gázszag, stb.)

Az ügyeleti és készenléti szolgálat feladatkörébe tartozó veszélyhelyzet-bejelentés esetén az intézkedés, veszélyhelyzet elhárítása azonnal megkezdődik.

Amennyiben a bejelentett esemény élet- és vagyonbiztonságot nem veszélyeztető üzemzavar vagy meghibásodás, úgy annak elhárítására a műszaki ügyeletes tanácsot ad a fogyasztónak. A hiba és üzemzavar elhárítás nem a TOTAL HUNGÁRIA KFT: feladata és költsége.

### **7.1. Karbantartás miatti üzemszünet a tartályos gázellátásban**

**7.1.1.** A gázforgalmazó a szolgáltatást a tartályok időszakos felülvizsgálata idején, más műszaki megoldás hiányában szüneteltetheti.

**7.1.2.** A szüneteltetés kezdő időpontját és előrelátható időtartamát, valamint a szükséges biztonsági intézkedéseket 15 nappal előbb a fogyasztóval közölni kell.

**7.1.3.** A gázszolgáltató az éves karbantartási terv összeállításánál - a lehetőségek szerint - figyelembe veszi a fogyasztók észrevételeit.

## **8. Fogyasztói bejelentések, reklamációk, panaszügyek**

### **8.1 A fogyasztói bejelentések fogadása**

Bármilyen fogyasztói bejelentés **írásban, személyesen**, vagy **telefonon** érkezhetsz. A személyesen érkező bejelentés kezelése azonos a telefonon érkezettel.

Amennyiben a fogyasztói bejelentés írásban (levélben, táviratban, telefaxon, e-mailen) érkezik a TOTAL HUNGARIA KFT budapesti központjába, a titkárság azt továbbítja az ügyfélszolgálat részére.

Ha az írásbeli bejelentés bármelyik vidéki központba vagy külső munkatárshoz érkezik, azt a kézhez kapó munkatárs haladéktalanul a budapesti központba továbbítja.

Amennyiben bármilyen fogyasztói bejelentés a budapesti központba vagy bármelyik vidéki központba (Győr, Újudvar) telefon útján (fővonalon) vagy bármelyik munkatárshoz mobiltelefonon érkezik, a hívást fogadó személy azt továbbítja az ügyfélszolgálatnak.

Amennyiben a reklamáció az ügyfélszolgálatra kapcsolt zöld számon érkezik: **(80/322-223)**, akkor a bejelentést az ügyfélszolgálat közvetlenül kezeli.

Minden veszélyhelyzet bejelentést a kék számra (06/40 200-029) kell továbbítani.

## **8.2 A fogyasztói bejelentések kezelése**

A fogyasztói bejelentések fogadása valamint a további ügyintézés koordinálása a budapesti központban az ügyfélszolgálaton történik.

Minden fogyasztói bejelentés nyilvántartásba kerül, ahol az alábbi adatokat rögzítik:

- A bejelentés beérkezésének időpontja
- Ügyfélszolgálati személy (fogadó személy)
- Az ügyfél/bejelentő neve
- Az ügyfél vevő (SAP kód) kódja
- Megyekód vagy megye neve, ahol a telepítés található
- A bejelentő telefonszáma (csak telefonon történt bejelentés esetén)
- A bejelentés rövid leírása
- A panasz jellege
- Az intézkedésre kijelölt személy neve
- Intézkedés határideje (a bejelentéstől számított 10 munkanapon belül)
- Intézkedés időpontja (az az időpont, amikor az intézkedő személy szükséges intézkedést megtette).
- Lerendezve „X” (ez egy jelzés a nyilvántartásban, amely akkor kerül bevitelre, ha az ügy megoldása befejeződött és az ügyfél értesítése megtörtént)
- A tett intézkedés rövid leírása.

A fenti adatok kitöltése után az ügyfélszolgálati munkatársak a felelős szervezeti egység vezetőjét írásban értesítik a bejelentés tartalmáról és az intézkedés határidejéről. A felelős személy a bejelentést kivizsgálja és szükség esetén intézkedik a teendőkről. A bejelentés kivizsgálását és a szükséges intézkedés megtételét követően a felelős személy írásban vagy e-mail-ben értesíti az ügyfélszolgálatot, amelyben megadja az intézkedéseket, azok dátumát és eredményét.

A reklamáció kivizsgálását és az intézkedés végrehajtását követően az ügyfélszolgálat írásos értesítést küld a fogyasztónak.

A bejelentésekre vonatkozóan a beérkezéstől számított 10 munkanapon belül történik meg az intézkedés.

Amennyiben a reklamáció kivizsgálása hosszabb időt vesz igénybe, akkor a fogyasztót erről tájékoztatni kell.

### **8.3. Kifogás a számla ellen**

A TOTAL HUNGARIA KFT által kiállított bármely számlát az azt kiállító szervezeti egységénél vagy az ügyfélszolgálaton lehet kifogásolni.

Valamely számla kifogásolása a számla teljesítési (fizetési) határidejére nézve nem halasztó hatályú.

### **8.2. Kifogás a tankautó átfolyásmérő berendezéssel szemben**

Amennyiben tartályos felhasználásnál a tartálykocsira szerelt átfolyásmérő működése vitatott, a vizsgálat csak a mérőberendezés dokumentációjának és a hitelességére korlátozódik.

### **8.4. A gáz paraméterekkel szembeni minőségi reklamáció**

A vásárolt cseppfolyós gáz minőségi paramétereit bizonylatok rögzítik. A TOTAL HUNGARIA KFT ezen túl rendszeres kontrollméréseket végeztet az ÁMEI-vel.

Fogyasztói reklamáció esetén a kérdéses gáz minőségét a TOTAL HUNGARIA KFT megvizsgálhatja, ha a tartályon lévő TOTAL plomba sértetlen. Amennyiben a panasz jogos a minőségjavításáról intézkedik és a fogyasztóval közös megegyezés alapján jár el.

Amennyiben a panasz jogtalan, úgy a rendkívüli gázminőség vizsgálat költségeit a reklamáló félnek kell megfizetnie.

## **9. Szerződészegés és következményei**

### **9.1. A gázforgalmazó szerződészegésének minősül. ha**

a./ a szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg a fogyasztó kiszolgálását

b./ a gázforgalmazási szerződésben vállalt szállítási határidőt nem tartja be kivéve a tőle független események vis major, közlekedési és útviszonyok

c./ a szolgáltatott gáz jellemzői ( nyomás, fűtőérték, égési tulajdonság stb.) nem felelnek meg a szerződésben, műszaki előírásban vagy szabványban előírtaknak

d./ a gázszolgáltató a tervszerű munkák miatti gázszünetről a fogyasztót nem időben értesíti

e./ magatartása folytán a gázforgalmazás megszakad

f./ a gázszolgáltatásból kizárt fogyasztó részére az arra okot adó szabálytalanság vagy szerződészegés megszűnését követően a gázszolgáltatást nem folytatja.

### **9.2. A szerződésszegés forgalmazóra vonatkozó következményei**

Kötbérfizetésre kötelezhető a gázforgalmazó, amennyiben a fogyasztó a forgalmazó hibájából kárt szenved. A kötbérre vonatkozóan a szállítási szerződésben leírtak az irányadók. Amennyiben erre az nem tér ki a PTK-t kell figyelembe venni.

A fogyasztó azonban a szolgáltató hibás teljesítése esetén is köteles mindent megtenni a károk csökkentése érdekében.

### **9.3. A fogyasztó szerződésszegésének minősül, ha**

A gázszállítási szerződésben a fogyasztó által vállalt kötelezettségeit megszegi, így különösen:

- a vásárolt gáz árát nem egyenlíti ki
- a gázpalackot vagy a gáztartályt és a hozzá kapcsolt rendszert nem megfelelő műszaki állapotban tartja, üzemelteti
- a szerződés érvénye alatt tartályát külső vállalkozóval tölteti

### **9.4. A szerződésszegés fogyasztóra vonatkozó következményei**

A szerződés megszegésének, illetve a szabálytalan vételezésnek a következményei

- díjvisszatérítés, illetve pótdíjfizetés
- felemelt díjfizetés
- kötbér
- kártérítés
- a gázszállítás felfüggesztése
- a szállítási szerződés felbontása

A fenti következmények közül több együttesen is alkalmazható.

## **10. Szerződés felmondása, illetve módosítása**

### **10.1. A szerződés felmondása**

A fogyasztó és a kiskereskedő a gázszállításra vonatkozó szerződést a szerződésben rögzített feltételekkel és következményekkel mondhatja fel. A határozottidejű szerződést a lejárat előtt felmondani nem lehet, az szerződésszegésnek minősül.

### **10.2. A fogyasztó és gázkiskereskedő szerződésmódosítási lehetőségei**

A fogyasztó és a gázkiskereskedő a szerződés módosítását bármikor kezdeményezheti. A TOTAL HUNGARIA KFT 10 munkanapon belül a fogyasztó bejelentésére reagál.

## **11. Kapcsolat a fogyasztói érdekképviselőkkel, fogyasztók érdekvédelme**

A társaság fenntartja a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerinti kapcsolatokat a fogyasztói érdekképviselőkkel.  
Az akkreditált érdekképviselők jegyzéke a 6. sz. mellékletben.

## MELLÉKLETEK

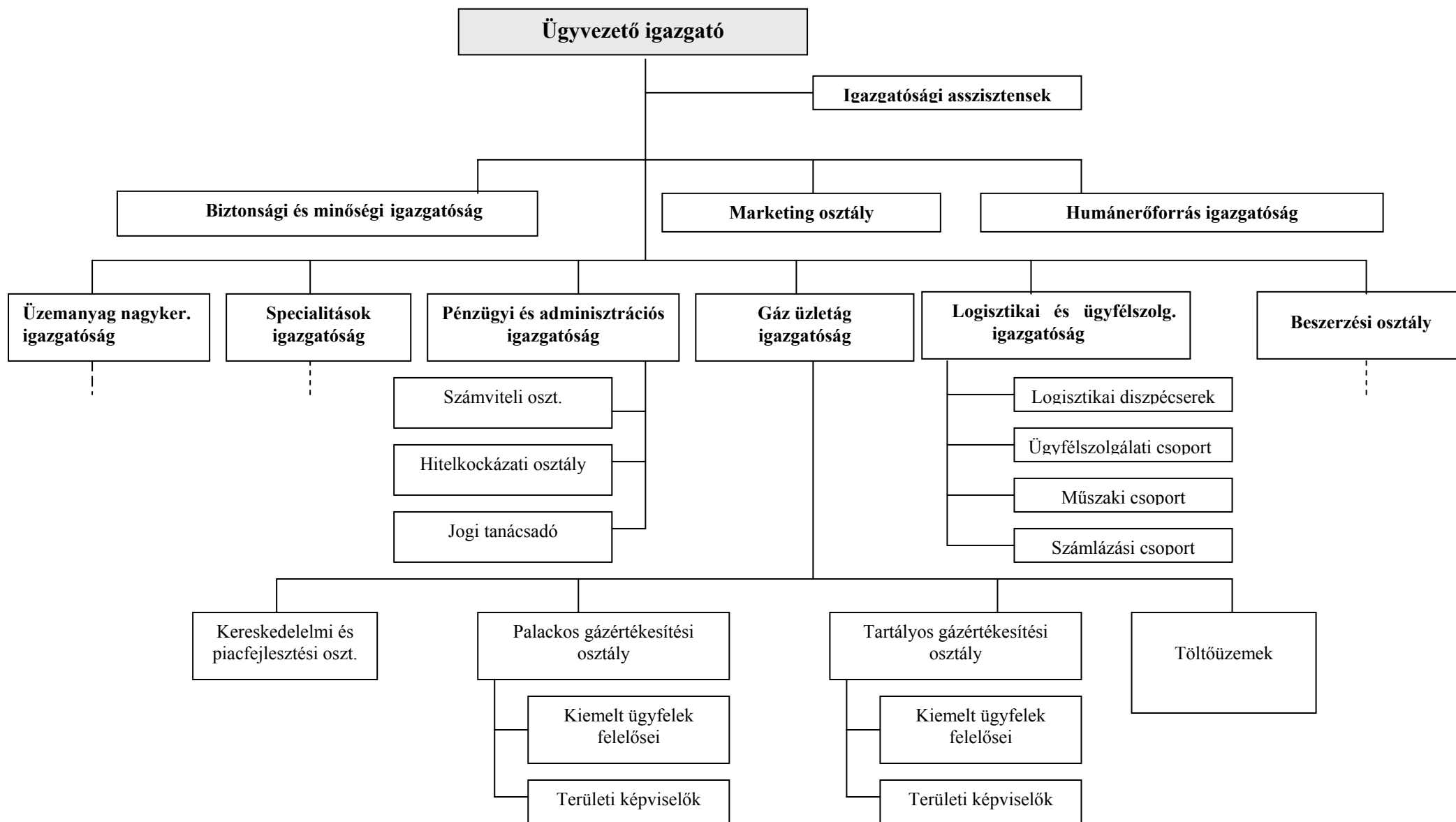
- 1. sz. melléklet:** A TOTAL HUNGARIA Kft TEÁOR szerinti tevékenységi körei
- 2. sz. melléklet:** A TOTAL HUNGARIA Kft szervezeti felépítése
- 3. sz. melléklet:** A TOTAL HUNGARIA Kft ügyfélszolgálati egységeinek címe és telefonszáma
- 4. sz. melléklet:** Korrekciós táblázat a sűrűség pontos meghatározására tankautós kiszállításnál
- 5. sz. melléklet:** A TOTAL HUNGARIA Kft etikai kódexe
- 6. sz. melléklet:** Fogyasztói érdekképviselések jegyzéke
- 7. sz. melléklet:** Hivatkozott jogszabályok, szabványok, előírások jegyzéke

**1. sz. melléklet**

**A TOTAL HUNGARIA KFT TEAOR SZERINTI  
TEVÉKENYSÉGI KÖREI**

- 50.20 Gépjárműjavítás
- 50.30 Gépjárműalkatrész-kereskedelem
- 50.50 Üzemanyag-kiskereskedelem
- 51.51 Energiahordozó-nagykereskedelem
- 52.11 Élelmiszer jellegű vegyes kiskereskedelem
- 52.12 Iparcikk jellegű vegyes kiskereskedelem
- 52.25 Ital-kiskereskedelem
- 52.26 Dohányáru-kiskereskedelem
- 52.27 Egyéb élelmiszer kiskereskedelem
- 55.23 Egyéb szálláshely-szolgáltatás
- 70.20 Ingatlan bérbeadása, üzemeltetése
- 74.20 Mérnöki tevékenység, tanácsadás
- 90.00 Szennyvíz-, hulladékkezelés, szennyeződésmentesítés
- 28.11 Fémszerkezet gyártása
- 28.21 Fémtartály gyártása
- 29.12 Szivattyú, kompresszor gyártása
- 29.13 Csap, szelep gyártása
- 29.24 Máshova nem sorolt egyéb általános gép gyártása
- 31.20 Áramelosztó, -szabályozó készülék gyártása
- 40.20 Gázgyártás, -elosztás
- 45.21 Épület, híd, alagút, közmű, vezeték építése
- 45.33 5/Víz-, gáz-, fűtészerezés
- 52.48 Egyéb, máshova nem sorolt iparcikk-kiskereskedelem
- 60.10 Vasúti szállítás
- 60.24 Közúti teherszállítás
- 63.11 Rakománykezelés
- 63.12 Tárolás, raktározás
- 71.21 Egyéb szárazföldi jármű kölcsönzése
- 71.34 Máshova nem sorolt egyéb gép kölcsönzése
- 74.30 Műszaki vizsgálat, elemzés
- 74.87 Máshova nem sorolt, egyéb gazdasági tevékenységet segítő szolgáltatás





**3. sz. melléklet**

**A TOTAL HUNGARIA KFT ÜGYFÉLSZOLGÁLATI EGYSÉGEINEK  
CÍME ÉS TELEFONSZÁMA**

**Központi iroda, Budapest**

1115. Budapest, Bártfai u. 54.  
Központi telefon: 382-3000  
Központi fax: 203-4259

**Ügyfélszolgálati irodák:**

**Központi ügyfélszolgálat:**

1115. Budapest, Bártfai u. 54.  
Telefon: (80) 322-223 (ingyenesen hívható zöld szám)  
Fax: 206-3793

**Újudvar:**

8778. Újudvar, Ország u. 118.  
Telefon: (93) 360-358  
Fax: (93) 360-448

**Győr:**

9027. Győr, Kiskúti u. 58.  
Telefon: (96) 315-088  
Fax: (96) 315-089

**24 órás havária ügyelet:**

Telefon: (40) 200-029 (helyi tarifával hívható kék szám)

**4. sz. melléklet**

**KORREKCIÓS TÁBLÁZAT A SŰRŰSÉG PONTOS  
MEGHATÁROZÁSÁRA TANKAUTÓS KISZÁLLÍTÁSNÁL**

**5. sz. melléklet**

**A TOTAL HUNGARIA KFT ETIKAI KÓDEXE**

A TOTAL, a Petrofina valamint az Elf Aquitaine összeolvadásának köszönhetően a TOTAL csoport ma már a világ öt legnagyobb olajipari és hat vegyipari csoportja közé tartozik.

Egy etikai kódex formájában kívántam összegyűjteni azokat a közös értékeket és szabályokat, amelyeknek irányadóknak kell lenniük a csoport összes dolgozója számára munkája során, tekintettel arra, hogy a csoportunk több mint 100 országban van jelen, valamint figyelembe véve a csoporton belüli vállalati kultúra, és az egyes szakterületek közötti változatosságot.

Alapértékeinket a professzionalizmus, a csoport dolgozóinak tisztelete, a biztonságra és a környezetvédelemre irányuló állandó törekvés, valamint a tevékenységeinknek helyet adó országok fejlődéséhez való hozzájárulás képezik, figyelembe véve olyan alapvető szabályokat, mint a hatályos törvények betartása, a politikába történő beavatkozás elutasítása, a tulajdonosaink és ügyfeleink elvárásainak teljesítése valamint a csoport összes dolgozója közötti szolidaritás...

Létrehoztam egy etikai bizottságot is, melynek feladata az etikai kódexben egyértelműen meghatározásra került. Az etikai bizottsághoz fordulhat a csoport összes dolgozója minden olyan kérdésben, amely etikával kapcsolatos.

Azok a dolgozók, akiknek munkájuk során nehézségük támad döntéseiket az etikai kódex tartalmával összeegyeztetni, közvetlenül fordulhatnak az etikai bizottsághoz, amely a feletteseik helyébe lépése nélkül párbeszéd útján fogja Őket segíteni a legmegfelelőbb döntés meghozatalában.

Ezekre az alapokra tudjuk majd felépíteni együtt, a nemzetközi gazdasági közösségen belül, a fejlődést szolgáló üzletpolitikánkat, melynek nyertesei a részvényeseink, az ügyfeleink és természetesen a csoport dolgozói lesznek.

Thierry Desmarest  
elnök-vezérigazgató

---

## CSELEKVÉSI SZABÁLYOK

A TOTAL olyan világméretű olaj-, és vegyipari csoport, amely számos ipari, kereskedelmi tevékenységet végez az olaj-, a gáz-, és a vegyipar, valamint a villamosipar és a megújuló energiák területén.

A világ több mint 100 országában jelen levő TOTAL csoport saját fejlődését közös értékekre alapozva kívánja elősegíteni.

Feladatkörében a csoport határozott szándéka hozzájárulni az általa kínált energiaforrások és termékek hatékony és ellenőrzött felhasználásához.

A csoport a jelenlegi fogyasztók igényeit valamint a jövő generációinak érdekeit fenntartható fejlődést biztosító, aktív környezetvédelmi fellépés keretében veszi figyelembe, melyről rendszeresen minden tekintetben azonos információt szolgáltat.

Ezek a cselekvési szabályok alkotják a csoport viszonyítási alapját és kísérik a csoport részvényeseinek, ügyfeleinek és dolgozóinak hasznára való további növekedést, mindamelllett, hogy hozzájárulnak a fogadó ország gazdasági és szociális fejlődéséhez.

- **A csoport részvényeseivel szemben**

A TOTAL csoport ügyel arra, hogy kiérdemelje részvényesei bizalmát azzal a céllal, hogy biztosítsa befektetésük megtérülését.

Valamennyi részvényesének rendszeresen szolgáltat minden tekintetben azonos és teljes körű információt, és véleményeiket többek között a részvényesi bizottsági ülésén keresztül hallgatja meg.

A TOTAL csoport ügyel arra, hogy a tőzsdei szabályokat szigorúan betartsa, és könyvelésébe valóságosan tünteti fel ügyleteit.

- **A csoport ügyfeleivel szemben**

A TOTAL csoport versenyképes áron, minden felhasználásnál mindig a legjobb teljesítményre törekedve nyújt ügyfeleinek minőségi termékeket és szolgáltatásokat.

Továbbra is figyelemmel kíséri ügyfelei igényeit, folyamatosan úgy ellenőrzi, méri fel és javítja termékeit, szolgáltatásait, technológiáját és eljárásait, hogy biztosítani tudja a minőséget, a biztonságot és az innovációt a kidolgozás, a gyártás és a disztribúció minden egyes szakaszában.

- **A csoport dolgozóival szemben**

A TOTAL csoport bízik dolgozói lojalitásában, motiváltságában, hozzáértésében és felelősségérzetében. Dolgozóitól elvárja, hogy a legmagasabb fokú tisztességről tegyenek tanúbizonyságot és kerüljék az érdekellentétet jelentő helyzeteket.

A csoport különös figyelmet fordít a dolgozók munkakörülményeire, ezen belül is az egyén tiszteletben tartására, a diszkriminációmentességre, az egészség és a biztonság megóvására.

Mindezeket főként az információ, a párbeszéd és az eszmecsere előtérbe helyezésével kapcsolja össze a csoport életével, és tiszteletben tartja a dolgozók magánéletét.

Dolgozóit csak a csoport igényei és a jelentkezők egyéni erényei függvényében választja ki.

Biztosítja szakmai hozzáértésük és feladataik fejlődését mindennemű diszkrimináció nélkül, legyen az faji, nemek szerinti, vagy politikai, vallási, szakszervezeti szervezethez, vagy kisebbséghez való tartozás szerinti diszkrimináció.

Minden dolgozó szakmai karrierjét megfelelő képzés segíti elő.

- **A csoport szállítóival szemben**

A TOTAL csoport ügyel arra, hogy igazságos szerződéses feltételekkel vegye figyelembe mindenki érdekeit.

Szállítóitól elvárja, hogy az etikai kódexében megfogalmazott szabályokkal egyenértékű szabályokat tartsanak be.

- **A csoport társtulajdonosaival szemben**

A TOTAL csoport a cselekvési és etikai szabályait abban az esetben juttatja érvényre, ha a társas vállalkozást ő irányítja, illetve annak aktív tagja.

A többi esetben felkéri a társas vállalkozások irányítóit, illetve azok aktív tagjait, hogy az övével összeegyeztethető cselekvési és etikai szabályokat tartsanak be.

- **Azokkal az országokkal szemben, ahol a csoport tevékenységét kifejti**

Csoportunk az összes olyan országban, ahol jelen van, az adott ország természeti környezetét és kulturális sajátosságait tiszteletben tartva jár el.

Tevékenységén keresztül részt vesz ezen országok gazdasági és szociális fejlődésében, kiváltképpen azon közösségeiben, ahol létesítményei megtalálhatóak, és nem avatkozik bele a politikai közéletbe.

Betartja a hatályos, különösen a környezetvédelemi, a piaci versenyre és a gazdasági társaságokra vonatkozó törvényeket és szabályokat.

- **Általános**

A TOTAL csoport

- figyelmet fordít a tevékenységeit érintő területeken a nemzetközi, európai, kormányzati és civil szervezetek által aláhúzott kérdésekre
- betartja a szabad verseny szabályait
- elítéli a korrupciót
- vallja ez Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatának elveit
- vallja Nemzetközi Munkaügyi Szervezet elveit, különös tekintettel a gyermekek munkavégzésére vonatkozóan
- az OECD multinacionális vállalatok számára szóló vezérelveit
- vállalja az ENSZ Alapokmányában foglaltakat.

---

## EGYÉNI ETIKAI SZABÁLYOK

A TOTAL csoport harmonikus fejlődése messzemenően arra a bizalomra épül, amelynek a csoport és a dolgozók valamint maguk között a dolgozók között kell meglennie.

A bizalom megléte és fenntartása feltételezi, hogy bizonyos etikai szabályokat minden szinten betartanak a veszélyes tevékenység végzéséhez kapcsolódó, esetenként bonyolult helyzetekben.

Nem arról van szó, hogy mindent előre meg kell határozni, illetve le kell szabályozni. Ugyanakkor néhány egyértelmű és pontosan meghatározott, a csoporton belül mindannyiunk felelősségérzetén és a józanészen alapuló szabály hasznos kiindulási alapot ad a csoport minden dolgozójának, bármilyen tevékenységről legyen is szó.

- **Egészség – Biztonság – Környezetvédelem**

Minden dolgozó feladata, hogy ügyeljen arra, hogy a TOTAL az általa végzett tevékenységét a csoport egészségvédelmi, biztonsági és környezetvédelmi szabályainak megfelelően végezze.

- **Dolgozók közötti viszony**

Minden dolgozó lojális, ügyel munkatársi kapcsolatai minőségére és tartózkodik mindennemű diszkriminációtól.

Minden dolgozó előnyben részesíti a csapatmunkát.

- **Ügyfelekkel és szállítókkal kialakított viszony**

Minden dolgozónak lojális és tisztességes kapcsolata van az ügyfelekkel és a szállítókkal a megkötött szerződések, a hatályos törvények és szabályok szoros betartása mellett. Az adott illetve kapott meghívásoknak és ajándékoknak mind a szokás, mind a korrupcióellenes szabályok tekintetében elfogadható határokon belül kell maradniuk. Kétség esetén a dolgozónak feletteseihez kell fordulnia.

A dolgozó semmilyen esetben sem kérhet ajándékot, illetve meghívást.

- **Titoktartás, szellemi és ipari tulajdon**

Minden egyes dolgozó köteles megtenni azokat a lépéseket, amelyek munkavégzésével összefüggésben a birtokában lévő, vagy az által egyszerűen csak őrzött információk bizalmas jellegének megőrzéséhez szükségesek. Köteles továbbá betartani a szellemi és ipari tulajdonra vonatkozó szabályokat.

---

Minden dolgozó csak felettese kifejezett engedélyével illetve kérésére adhat ki szóban, írásban vagy elektronikus úton szakmai információt.

Ez irányú kötelezettsége a csoporttól történő kilépése után is fennmarad.

- **Érdekellentét**

Minden dolgozó kerülhet olyan helyzetbe, amelyben személyes érdeke, vagy a hozzá kapcsolódó, vagy hozzá közelálló természetes illetve jogi személyek érdeke ellentétbe kerülhet a csoport érdekével.

A csoporttal szemben fennálló kötelező lojalitására tekintettel ebben az esetben az adott személynek joga van nyugodt lelkiismerettel eljárni, és - kétség esetén - feletteseihez, vagy az etikai bizottsághoz fordulni.

Annak érdekében, hogy a dolgozó ne kerüljön a csoport érdekével ellentétes helyzetbe, a dolgozó köteles elkerülni:

- versenytársnál, szállítónál vagy ügyfélnél érdekeltég megszerzését, kivéve, ha erre felettesei írásos engedélyt adtak, illetve ha erre bennfentes információ felhasználása nélkül, tőzsdén jegyzett értékpapírokon keresztül kerül sor, illetve
- mindennemű, a csoporton kívüli munkavégzésre irányuló tevékenységet, kivéve, ha a felettesek előzetesen erre írásos engedélyt adtak a teljes munkaidős munkaviszonyban foglalkoztatott dolgozóknak.

- **Bennfentes értékpapír-kereskedelem büntette**

Minden dolgozó, aki a munkavégzésével összefüggésben olyan információ birtokában van, amely nyilvánosságra nem hozott, és amely nyilvánosságra kerülés esetén a csoport leányvállalatának, vagy más társaságnak értékpapírjai árfolyamának befolyásolására alkalmas lenne, kötelezi magát, hogy nem adja el, és nem veszi meg e cég részvényeit, illetve egyéb értékpapírjait, és ezt köztes személyen keresztül sem teszi meg.

- **Politikai közélet**

Abban az esetben, amikor a csoport dolgozója a csoport képviselőjének tekinthető, a dolgozó kötelezi magát, hogy nem avatkozik bele azoknak az országoknak a politikai közéletébe, ahol a csoport jelen van, és ő állampolgári jogokban nem részesül. Ezen túlmenően, ügyel arra, hogy ne sértse ezen országok szokásait és kulturális sajátosságait.

## ETIKAI BIZOTTSÁG

Az etikai bizottság közvetlenül a csoport elnökéhez tartozik. Összetétele, küldetése, és működése az alábbiakban kerül meghatározásra.

### 1. Az etikai bizottság összetétele és kinevezése

Az etikai bizottság egy elnökből és négy másik tagból áll.

Az etikai bizottság elnökét a csoport elnöke nevezi ki. A többi tagot az etikai bizottság elnökének javaslatára és az érdekeltek egyetértésével Ügyvezető Bizottsági ülésen nevezik ki.

Az etikai bizottság összes tagja a csoport tevékenységeit, szakterületeit együttesen jól ismerő dolgozó, akiknek szakmai múltja garanciát nyújt a pártatlan ítéletalkotásra és a szükséges szellemre.

Az etikai bizottság tagjai nem képviselhetik magukat.

Olyan egyedi rendelkezés kivételével, amely a bizottság tagjainak rendes megújítását teszi lehetővé, az etikai bizottság mindenegybes tagját négy éves időtartamra nevezik ki. Etikai bizottsági tagot visszahívni csak a bizottság tagjai által hozott írásos határozattal lehet. A határozat másolatát meg kell küldeni az etikai bizottság elnökének és a bizottság érintett tagjának.

### 2. Küldetés

A csoport elnökéhez tartozó etikai bizottság feladata kezelni minden olyan kérdést, amely a csoporton belüli etikát érinti, különösen az alábbiak:

- az etika kérdéskörébe tartozó ajánlásoknak a csoport elnöke elé történő beterjesztése olyan témákban, amelyekkel a bizottság fog foglalkozni, vagy olyan kérdések kapcsán, amelyeket a bizottsághoz intéztek;
- az Igazgatóságok figyelmének felhívása minden olyan veszélyre, amely magatartásbeli kérdéseket vetne fel az etikai főszabályokat illetően;
- ügyelni arra, hogy a csoport Etikai Kódexe terjesztésre és adott esetben változtatásra kerüljön;
- meggyőződni arról, hogy az Etikai Kódexet a csoport valamennyi dolgozója jól ismeri, érti és betartja;
- részt venni az Etikai Kódex olyan specifikus átdolgozásában és jóváhagyásában, amely valamely adott leányvállalat esetében szükségszerű lehet;

- a legnagyobb titoktartás mellett megválaszolni minden olyan kérdést, amelyet a csoport valamely dolgozója tehet fel az Etikai Kódexben foglaltaknak egy pontosan körülírt esetben történő alkalmazásával és betartásával kapcsolatban;
- az érintett szervezeti egységgel/egységekkel összhangban előkészíteni mindennemű szóbeli és írásos, a csoporton belüli etikára vonatkozó kommunikációt, valamint az etika témakörében – többek között – a nemzetközi szervezetekkel, az európai szervezetekkel, a kormányzati szervezetekkel és a civilszervezetekkel kialakítandó kapcsolatokat;
- az érintett szervezeti egységgel/egységekkel összhangban előkészíteni a Csoporton belül, vagy a csoport valamelyik leányvállalatán belül megfogalmazott etikai szabályokat felidéző levelek megválaszolását;
- tanácsot adni a csoporton belüli, képzéssel megbízott szervezeti egységeknek, annak érdekében, hogy a csoport Etikai Kódexének bemutatása bekerüljön azoknak a szakmai gyakorlatok tematikájába, amelyeket e témában szerveztek, különös tekintettel a management és a fogadás témakörében szervezett szakmai gyakorlatokra.

### 3. Működés

A csoport Operatív Igazgatóságai kötelesek kellő időben tájékoztatni az etikai bizottságot minden olyan beruházási projektről illetve működésbeli változásról, amely terjedelménél, vagy a helyi környezettel kialakított kapcsolatánál fogva az etikai szabályokra befolyással bírhat.

Az etikai bizottság elnöke az ügyeket a csoport Irányító Bizottságától kapja. Az Operatív Igazgatóságok Igazgatói Bizottságának és a Veszély Bizottság napirendjének címzettje az etikai bizottság elnöke. Az elnök a Veszély Bizottság munkájában igény szerint vesz részt, vagy az etikai bizottság egyik tagján keresztül képviseltetheti magát.

Az etikai bizottság másolatot kap a csoport bármely szervezeti egysége által küldött, a csoportot az etikai szabályokkal kapcsolatban felidéző levélről.

Az etikai bizottság foglalkozik - közvetlenül a csoport elnöke vagy bármely dolgozó kezdeményezésére - azokkal a kérdésekkel, amelyek valamilyen etikai problémát vetnek fel, de főként azokkal a nehézségekkel, amelyek az Etikai Kódex gyakorlati alkalmazását jelentik.

Az etikai bizottság választ csak a kérdés(ek) feltevőjének ad. Tagjai kötelesek a kérdés feltevőjének személyét bizalmasan kezelni és titokban tartani minden olyan információt, amellyel annak személye azonosítható lehet.

Az etikai bizottság magától foglalkozhat olyan kérdéssel, amely a csoporton belüli etikai szabályokra vonatkozik.

Az etikai bizottságnak joga van a csoport bármely telepét, illetve leányvállalatát felkeresni. Munkáját a csoport Audit Igazgatósága segíti, amellyel rendszeres kapcsolatot tart fenn.

Az etikai bizottság összehívásra, az etikai bizottság elnöke, vagy a tagsági többség által javasolt napirenddel ülésezik, határozatai 2/3-os többséggel hozza meg.

Teljesített feladatairól az Ügyvezető Bizottságnak számol be az első negyedévben.

## **BENNFENTES ÉRTÉKPAPÍR-KERESKEDELEM BÜNTETTE A CSOPORT TŐZSDÉRE BEVEZETETT TÁRSASÁGAINAK ÉRTÉKPAPÍRJAIRA KÖTÖTT ÜGYLETEKBEN**

A pénzpiacokra vonatkozó hatályos törvények szigorúan szabályozzák azoknak a személyeknek a pénzügyi ügyletkötési jogát, akik nyilvánosságra nem hozott információk birtokában vannak (bennfentes személyek), és polgári jogi valamint büntetőjogi szankciókat helyeznek kilátásba. Bennfentes az a személy, aki tőzsdére bevezetett társaság, illetve annak leányvállalatai tevékenységére illetve helyzetének alakulására vonatkozó, bennfentes információ birtokában van. Ha a bennfentes személy ilyen információ felhasználásával a szóban forgó értékpapírra ügyletet köt, illetve kötött mielőtt az információ nyilvánosságra kerülne, bennfentes értékpapír-kereskedelem büntetettét követi el.

Az információ bennfentes mivolta szokásosan a tőzsdére bevezetett társaság pénzügyi eredményeire és tőzsdői árfolyamértékének meghatározására gyakorolt hatással függ össze. Bennfentes információ vonatkozhat az árbevételre, a pénzügyi illetve költségvetési helyzetre, beruházási, felvásárlási, vagy a beruházások csökkentésére, illetve megszüntetésére irányuló ügyletekre, nagyobb felfedezésekre, főbb termelőegységek bezárására, termékek piacra történő bevezetésére, illetve piacról történő kivonására, a részvényesek, illetve a vezérigazgatóság összetételének jelentős változásaira, a tőkét, az osztalékot érintő ügyletekre, peres eljárás kezdeményezésére, illetve lezárására, stb.

A csoport dolgozói munkavégzésükből kifolyóan birtokolhatnak ilyen információkat a csoport társaságairól, illetve a csoporttal kapcsolatban álló más társaságokról.

A csoport dolgozóinak tartózkodniuk kell – akár az értékpapírpiacra, akár azon kívül – minden olyan közvetlen vagy közvetett ügylettől – ide értve a csalás szándéka nélküli ügyletet is –, amely a csoport azon társaságainak értékpapírjaira, vagy a csoporttal kapcsolatban álló azon más társaságok értékpapírjaira irányul – bármilyen formában testesüljenek is meg azok (részvény, FCP rész, opció, származékos termékek) –, amelyekről bennfentes információval rendelkeznének.

A törvényben előírt szankciók nem zárják ki a csoporton belül meghozható fegyelmi rendelkezéseket.

Kétség esetén a dolgozók a TOTAL etikai bizottsága elnökéhez fordulhatnak, aki tanácsot fog adni a döntésük meghozatalához.

**6. sz. melléklet**

**FOGYASZTÓI ÉRDEKKÉPVISELETI SZERVEZETEK,  
SZÖVETSÉGEK ÉS EGYESÜLETEK**

**1. Magyar Energiafogyasztók Szövetsége**

Cím: 1055 Budapest  
Kossuth L. tér 6-8.

**2. Települési Önkormányzatok Országos Szövetsége**

Cím: 1067 Budapest  
Eötvös u. 10.

**3. Mezőgazdasági Szövetkezők és Termelők Országos Szövetsége**

Cím: 1054 Budapest  
Akadémia u. 1-3.

**4. Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség**

Cím: 1088 Budapest  
József krt 6.

**5. Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület**

Cím: 1055 Budapest  
Balaton u. 27.

**6. Ipari Energiafogyasztók Fóruma**

Cím: 1137 Budapest  
Jászai Mari tér 6

**7. sz. melléklet**

**HIVATKOZOTT JOGSZABÁLYOK, SZABVÁNYOK,  
ELŐÍRÁSOK JEGYZÉKE**

1. 2003. évi XLII. tv. a gázszolgáltatásról
2. 1993. évi XLVIII. tv. a bányászatról
3. 2000. évi XXV. tv. a kémiai biztonságról
4. 1997. évi CLV. tv. a fogyasztóvédelemről
5. 203 / 1998. (XII.19.) Korm. rendelet a bányatörvény végrehajtásáról
6. 94/2003. (XII. 18.) GKM rendelet a cseppfolyós propán-, butángázok és elegyei tartályban történő forgalmazásának szabályairól és hatósági felügyeletéről
7. 4/1997. (I. 22.) Korm. rendelet az üzletek működéséről és a belkereskedelmi tevékenység folytatásának feltételeiről
8. 8/2003. (II. 19.) GKM rendelet a szállítható nyomástartó berendezések biztonsági követelményeiről és megfelelőség tanúsításáról
9. 9/2001. (IV. 5..) GM rendelet a nyomástartó berendezések és rendszerek biztonsági követelményeiről és megfelelőség tanúsításáról
10. 14/1998 (XI. 27.) GM rendelet a Gázpalack Biztonsági Szabályzatról
11. 4/1979. (III. 17.) NIM rendelet a Nyomástartó Edények Biztonsági Szabályzata hatálybaléptetéséről
12. MSZ 1601:2001 Cseppfolyósított propán-bután fűtőgázok
13. MSZ EN 589:2001 Gépjármű-hajtóanyagok. LPG