



**TOTAL HUNGARIA KFT
VEZETÉKES PB-GÁZ SZOLGÁLTATÁSI
ÜZLETSZABÁLYZAT**

2009

TARTALOMJEGYZÉK

1. Az üzletszabályzat hatálya és érvényességi köre, fogalom meghatározások, az engedélyes általános bemutatása	4
a.) Az üzletszabályzat hatálya és érvényességi köre.....	4
b.) Fogalom meghatározások	4
c.) A TOTAL HUNGARIA Kft. általános bemutatása.....	7
2. A TOTAL HUNGARIA Kft külső környezettel való kapcsolata.....	7
a) felettes hatóságokkal való kapcsolat.....	7
b) felhasználók részére adott információk, a felhasználókkal való kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje.....	8
3. Általános biztonsági előírások	9
a) felhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák és az ellátást biztosító rendelkezések.....	9
b) az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok	9
c) a környezetvédelmi előírások és az előírást biztosító rendelkezések	10
4. Szolgáltatás minőségi követelmények	11
5. Műszaki követelmények	11
a) a folyamatos és biztonságos szolgáltatásra vonatkozó, üzleti titkok körébe nem tartozó főbb műszaki paraméterek	11
b.) a TOTAL HUNGARIA Kft által működtetett településellátó rendszerek üzemviteli irányítási rendje.....	12
6. Az engedélyes által nyújtott szolgáltatás részletes bemutatása	13
a) a szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó szerződéskötési igényének kezelése ...	13
a.a.) Új igény bejelentés.....	13
a.b.) Csatlakozási szerződés.....	15
a.c) A csatlakozásért fizetendő díj, mértéke és számításának részletes szabályai	16
a.d.) Új igény vagy többlet kapacitás igény nyomán szükséges fejlesztések	16
a.e.) A vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje.....	18
a.f.) A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények.....	19
a.g.) Az ajánlattétel szabályai, ajánlati kötöttség.....	19
b) A szerződéskötésre vonatkozó szabályok.....	19
b.a.) A szerződés létrejöttének módja.....	19
b.b.) A szerződés hatálybalépéséhez szükséges esetleges további feltételek	20
c) A szerződés módosítása	20
c.a.) A szerződés egyoldalú módosításának esetei, a módosítás közzétételének módjára és határidejére vonatkozó előírások	20
c.b.) A felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás.....	20
c.c.) Eljárás a felhasználó személyében történő változás esetén	21
d.) A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések.....	22
d.a.) A leolvasás gyakorisága, rendje.....	22
d.b.) Mérés, elszámolás hibás mérés esetén.....	22
d.c.) Mérés és az elszámolás során alkalmazott számítások szabályai	23
d.d.) Az elszámolás alapja, elszámolási időszakok.....	23
d.e.) A számlázás rendje	23
d.f.) Számlakifogások intézésének rendje	24

d.g.) Az alkalmazott árak	24
d.h.) választható fizetési és elszámolási módok és határidők	24
d.i.) Fizetési kedvezmények.....	25
e.) A szerződő felek jogai és kötelezettségei	25
f.) A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása	25
g.) A szolgáltatás szüneteltetése	26
h.) A szerződés megszűnésének esetei.....	28
h.a.) A szerződés időtartamának meghatározása	28
h.b.) A szerződés rendes felmondása a fogyasztó részéről.....	28
h.c.) A szerződés azonnali hatályú felmondása a TOTAL HUNGARIA Kft részéről.....	28
h.d.) A szerződés megszűnésének egyéb esetei	28
h.e.) Elszámolás a szerződés megszűnése esetén.....	29
i.) A szerződésszegés kezelése.....	29
i.a.) A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje	29
i.b.) A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok	30
i.c.) A vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés megszegésének esetei és jogkövetkezményei	30
i.d.) A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályok	33
j.) A panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések.....	34
j.a.) A beérkező panaszok rögzítése, archiválása.....	34
j.b.) A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása	34
j.c.) Az érdemi válaszadási határidő	35
j.d.) A válaszadási határidő elmulasztásának következménye.....	35
k.) Az ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek.....	35
l.) Vitarendezés, értesítések	35
l.a.) Irányadó jogszabályok megjelölése.....	35
l.b.) Bírósági kikötések	35
l.c.) A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja.....	36
7. A szolgáltatások díjtételei	36
AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYBA LÉPÉSE	37

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

a.) Az üzletszabályzat hatálya és érvényességi köre

A TOTAL HUNGARIA Kft (székhely: 2040 Budapest, Edison. 2.) a Magyar Energia Hivatal által kiadott 414/2009. számú működési engedély alapján végzi a vezetékes PB-gáz szolgáltatási tevékenységét. A TOTAL HUNGARIA Kft a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (GET), valamint a törvény végrehajtása érdekében kiadott jogszabályok és fent nevezett működési engedélyének előírásait követve készítette el jelen üzletszabályzatát.

Az üzletszabályzat személyi hatálya kiterjed a TOTAL HUNGARIA Kft-re, mint vezetékes PB-gáz szolgáltatóra, a vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés alapján PB-gázt vételező felhasználókra és minden olyan személyre, illetve szervezetre, aki vagy amely a vezetékes PB-gáz szolgáltatás igénybevétele illetve nyújtása szempontjából érintett, illetve érdekelt. Az üzletszabályzat területi hatálya kiterjed a TOTAL HUNGARIA Kft. vezetékes PB-gáz szolgáltatási működési engedélyében meghatározott szolgáltatási területére.

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

Érvényessége a hatályba léptetés időpontjától a Magyar Energia Hivatal által biztosított jóváhagyás visszavonásáig terjed.

A TOTAL HUNGARIA Kft köteles üzletszabályzatát módosítani vagy új üzletszabályzatot készíteni, ha azt jogszabályi változások, hatósági előírások, vagy egyéb körülmények indokoltá teszik. A módosított üzletszabályzat hatályba lépésének feltétele a Magyar Energia Hivatal jóváhagyása. A TOTAL HUNGARIA Kft. az üzletszabályzatban foglaltak szerint tájékoztatja a felhasználókat az üzletszabályzat megváltozásáról, valamint biztosítja a módosított üzletszabályzat megtekintésének lehetőségét.

A hatályos üzletszabályzat a felhasználók, a felhasználói társadalmi érdekképviseleti szervek, helyi önkormányzatok részére betekintésre a TOTAL HUNGARIA Kft ügyfélszolgálati szervezeténél a szokásos üzleti órák alatt rendelkezésre áll valamint elérhető a TOTAL HUNGARIA Kft internetes honlapján.

b.) Fogalom meghatározások

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi.

Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, illetőleg a végrehajtással adatfeldolgozót bízhat meg.

Általános Szerződés Feltételek: általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet az egyik fél több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatároz, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg.

Csatlakozási szerződés: a PB-gázszolgáltató és a leendő rendszerhasználók között létrejött szerződés, amely biztosítja a rendszerhasználók elosztóvezetékre való csatlakozási jogát, valamint rögzíti a csatlakozás műszaki-gazdasági feltételeit.

Csatlakozóvezeték: a felhasználási hely telekhatárától a fogyasztói főcsapig terjedő vezeték.

ESZSZ: Egyetemes Szolgáltatási Szabályzat (Kiegészítés: A TOTAL HUNGARIA Kft a Vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés megszegésének egyes eseteiben az ESZSZ-ben foglaltak szerint jár el)

Elgőzölögtető: az a berendezés, amely a cseppfolyós pébégázt hőközlés mellett gáz halmazállapotúvá alakítja.

Elosztóvezeték: az a csővezeték a hozzá tartozó nyomásszabályozó berendezésekkel, amelyen keresztül a PB-gázt a felhasználókhöz továbbítják, amelynek kezdőpontja a PB-gáz tartálypark tartályainak kilépő pontja, végpontja a fogyasztási hely telekhatára.

Elszámolási időszak: szerződésben megállapított két mérőleolvasás közötti időszak.

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

Engedélyes: aki a GET szerint engedélyköteles tevékenység végzésére a Magyar Energia Hivatal által kiadott érvényes engedéllyel rendelkezik.

Felhasználási hely: a felhasználó tulajdonában vagy használatában lévő ingatlan, ahol a felhasználói berendezés, a gázfogyasztást szolgáló nyomásszabályozó, a gázmérőhely vagy a fogyasztói főcsap van.

Felhasználó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli társaság, aki (amely) vezetéken keresztül PB-gázt saját felhasználás céljára vásárol.

Felhasználói beadvány: olyan kérelem, megkeresés, amely a felhasználó PB-gázszolgáltatóval fennálló, PB-gázértékesítéssel vagy PB-gázelosztással összefüggő jogviszonyával, annak létrehozásával, megszüntetésével összefüggő egyéni, a felhasználót érintő igény elintézésére irányul.

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

Fizető: adott felhasználási helyen lévő felhasználó PB-gázfelhasználásának ellenértékét és egyéb díjait számla ellenében kiegyenlítő természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, A fizető és a felhasználó – a felek megállapodásának megfelelően – tartósan vagy időlegesen is eltérő lehet. A PB-gázszolgáltatás díjának megfizetéséért a felhasználó és a fizető egyetemlegesen felelősek.

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

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

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

Fogyasztói vezeték: az a vezetékszakaszhoz tartozó vezeték, amely a gázmérőtől - ennek hiányában a fogyasztói főcsaptól - a gázfogyasztó készülékig terjed.

Fűtőérték: egységnyi PB-gáz mennyiség tökéletes elégetésekor felszabaduló hőenergia, ha a gáz és a levegő (vagy oxigén) kezdeti hőmérséklete és az égéstermék vég hőmérséklete egyaránt 20°C és feltételezve, hogy az égéstermék víztartalma gőz halmazállapotú;

Gázfogyasztó készülék: propán- vagy butángázzal és ezek elegyeivel üzemeltetett készülék.

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

PB-gáz: Cseppfolyósított szénhidrogén gáz (LPG). Természetes állapotában színtelen, szagtalan, a levegőnél nehezebb éghető gázkeverékek összefoglaló neve, melynek fő alkotói a propán és a bután. (Kiegészítés: mivel vegyi összetétele rendkívül egyszerű, az egyik legtisztább és legmagasabb fűtőértékű energiahordozó. Összehasonlításképpen: 1 m³ PB-gáz elégetésekor kb. 3-szor akkora hőmennyiség állítható elő, mint 1 m³ földgáz elégetésekor. A cseppfolyósított PB-gáz a bányászott szénhidrogének (kőolaj és földgáz) finomításából keletkeznek. A fűtési célú PB-gázhoz a felhasználás előtt etil-merkaptánt vagy más kellemetlen szagú kénvegyületet kevernek. A szagosítás célja, hogy szivárgás esetén már kis koncentrációban is szaglással határozottan észlelhető legyen. A fűtési célra szolgáló PB-gáz minőségi követelményeit az MSZ 1601 "Cseppfolyósított propán-bután fűtőgázok" című szabvány határozza meg).

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

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

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

Településellátó rendszer: a tartálypark és a gázelosztó vezeték együttese.

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

Üzletszabályzat: az engedélyesek, felhasználók és más szerződéses partnereik közötti jogviszonyt rendező szabályzat.

Vezetékes PB-gáz szolgáltatás: a felhasználók részére propán-, butángázok és ezek elegyeiből álló gázok csővezetékben keresztül történő elosztása és értékesítése.

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

c.) A TOTAL HUNGARIA Kft. általános bemutatása

A társaság cégneve: TOTAL HUNGARIA Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság
 Rövidített cégneve: TOTAL HUNGARIA Kft
 Székhely: 2040 Budaörs, Edison utca 2.
 Jogelődje: TOTALGAZ HUNGÁRIA Gázszolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság
 Statisztikai számjele: 10446489-3523-113-13.
 Cégjegyzék száma: 13 09 100877
 Adószáma: 10446489-2-44

A TOTAL HUNGARIA Kft üzleti éve január 1-én kezdődik és ugyanazon év december 31-én végződik.

A TOTAL HUNGARIA Kft mint vezetékes PB-gáz szolgáltató a Magyar Energia Hivatal által kiadott működési engedélyében meghatározott településeken, településrészekben, területeken a vele szerződést kötő felhasználók részére gázelosztási szolgáltatást és gázértékesítést végez.

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

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

A TOTAL HUNGARIA Kft. köteles az általa üzemeltetett elosztóvezetékek biztonságos, hatékony, zavartalan működtetéséről, karbantartásáról, fejlesztéséről, üzemeltetéséről a MEH által megállapított üzembiztonsági és a környezetvédelmi követelmények figyelembevételével gondoskodni.

A TOTAL HUNGARIA Kft. köteles az elosztórendszeren felmerülő üzemzavarokat elhárítani, az elosztóvezetésekről vételező felhasználási helyeket nyilvántartani, a felhasználók PB-gáz fogyasztásának elszámolásához szükséges elszámolási méréseket elvégezni, a felhasználóknál felszerelt elszámolási mérőket leolvasni. Az elszámolási mérés alapján jogosult a számlakibocsátásra.

A TOTAL HUNGARIA Kft vezetékes PB-gáz szolgáltatással kapcsolatos tevékenységet végző szervezeti egységeit az *1. sz. függelék* tartalmazza.

2. A TOTAL HUNGARIA KFT KÜLSŐ KÖRNYEZETTEL VALÓ KAPCSOLATA

a) felettes hatóságokkal való kapcsolat

A Magyar Energia Hivatal

A Magyar Energia Hivatal (továbbiakban: MEH vagy Hivatal) jogosult arra, hogy a TOTAL HUNGARIA Kft. földgázpiaci jogszabályoknak és hatósági előírásoknak megfelelő vezetékes PB-gáz szolgáltatói működését ellenőrizze. Ezzel kapcsolatosan a Hivatal a PB-gázellátás biztonságának, valamint az egyenlő bánásmód követelményének érvényesítése során, többek között az alábbi feladatokat látja el:

- kiadja a TOTAL HUNGARIA Kft. vezetékes PB-gáz szolgáltatási tevékenység végzésére vonatkozó működési engedélyt,
- jóváhagyja a TOTAL HUNGARIA Kft. üzletszabályzatát, illetve módosításait,
- megállapítja a vezetékes PB-gáz szolgáltatás folytatásának minimális minőségi követelményeit, a felhasználókkal való kapcsolattartás minimális követelményeit.

- eljár a hatáskörébe tartozó felhasználói panaszok ügyében, elbírálja a nem lakossági felhasználók elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre vonatkozó ügyeit.
- dönt a TOTAL HUNGARIA Kft-vel szemben felmerülő, csatlakozással vagy a településellátó rendszer megfelelő minőségben való rendelkezésre állásának kérdésével kapcsolatos felhasználói panaszok ügyében,
- ellenőrzi a felhasználói igények kielégítését, és a felhasználók által a hálózathoz való csatlakozás érdekében befizetett csatlakozási díj felhasználását.

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Központi Szerve (másodfokon, országos illetékességgel), valamint a regionális felügyelőségek (első fokon, regionális illetékességgel)

- eljár a lakossági fogyasztók elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a PB-gázellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a lakossági fogyasztó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó ügyeiben, a MEH GET.-ben meghatározott hatáskörének tiszteletben tartása mellett.

Gazdasági Versenyhivatal

- A tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII törvény II-VI. fejezetének hatálya alá tartozó esetekben látja el a felügyeletet

a.4.) Magyar Bányászati és Földtani Hivatal (másod fokon) és a Budapesti Bányakapitányság (első fokon)

- műszaki-biztonsági szempontból látja el a felügyeletet

Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal (továbbiakban: MKEH)

- A csatlakozó vezetékek és fogyasztói berendezések vonatkozásában első fokon a Területi Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatóság, másodfokon az MKEH jár el.

Magyar Államkincstár

A szociális energiatámogatásra vonatkozó jogosultságot a Magyar Államkincstár állapítja meg. A szociális energiatámogatásra vonatkozóan a Magyar Államkincstár Igazgatósága a jogosultság megállapításáról, törléséről, módosításáról szóló határozatot megküldi a felhasználónak, továbbá elektronikus úton értesíti a TOTAL HUNGARIA Kft-t is.

b) felhasználók részére adott információk, a felhasználókkal való kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje

A TOTAL HUNGARIA Kft. a felhasználókkal, valamint a felhasználói érdekképviselőkkel közvetlen kapcsolattartás biztosítására, bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására, felhasználók tájékoztatására központi ügyfélszolgálatot tart fenn. A kapcsolattartás telefonos és írásos (levél, fax, e-mail) formában történhet. Az üzletszabályzat 2 sz. melléklete tartalmazza a központi ügyfélszolgálat elérhetőségeit.

A TOTAL HUNGARIA Kft üzletszabályzatát központi ügyfélszolgálati irodájában valamint a vezetékes PB-gázzal ellátott települések önkormányzatainál elhelyezi, biztosítva a felhasználók számára a betekintést

A TOTAL HUNGARIA Kft a mindenkor hatályos üzletszabályzatát honlapján közzéteszi. Az üzletszabályzat megváltozása esetén a változás tényét a honlapján közli.

A TOTAL HUNGARIA Kft minden fűtési szezon kezdetén írásban felhívja a felhasználók figyelmét arra a kötelezettségre, hogy a felhasználó köteles elvégeztetni a csatlakozóvezeték és felhasználói berendezés műszaki-biztonsági felülvizsgálatát.

Tájékoztatja továbbá a felhasználót a megbízásából munkát végző vállalkozókról, amely vállalkozók munkatársai tevékenységük végzése miatt bármilyen okból a fogyasztási helyeken megjelenhetnek; a *4. számú függelék* tartalmazza a vállalkozó munkavállalói részére adott társasági azonosítót.

A TOTAL HUNGARIA Kft az érdekképviselői szervekről listát vezet, melyet a *3. számú függelék* tartalmaz.

A felhasználók tudomására hozza, hogy a felhasználói panaszokkal kapcsolatos vitás ügyekben a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz vagy a MEH-hez fordulhatnak.

3. ÁLTALÁNOS BIZTONSÁGI ELŐÍRÁSOK

a) felhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák és az ellátást biztosító rendelkezések

A TOTAL HUNGARIA Kft vezetékes PB-gázellátásba bekapcsolt felhasználói számára garantálja a biztonságos és folyamatos szolgáltatást, hiszen rendelkezik telephelyén és gázfelvételi helyein, valamint az ellátott településeken a szükséges háttér tárolókapacitással, hosszú távú szerződéseket kötött a források és a szállítás biztosítása érdekében. A rendelkezésre álló gázkészlet nagysága sokszorosan meghaladja a Vhr 30. §-ában előírt mértéket.

A TOTAL HUNGARIA Kft. a felhasználók biztonságos gázellátása érdekében:

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

A felhasználók **hiba- vagy veszélyhelyzet bejelentéseiket a 06/40 200-029 helyi tarifával hívható telefonszámon** tehetik meg, Az e-számra érkező hívásokról az ügyfélszolgálat külön nyilvántartást vezet.

b) az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok

A TOTAL HUNGARIA Kft garantálja a felhasználók adatvédelmét, hiszen belső informatikai rendszerét az Informatikai Szabályzatban (*5. sz. függelék*) foglaltak szerint építette fel és működteti. A rendszerbe való belépés kettős jelszó használatával lehetséges, a felhasználói adatokhoz csak döntési jogok és hatáskörök szerinti hozzáférés engedélyezett. Dolgozói oldalról adatvédelmi garanciát jelent a Total Csoport minden munkatársára érvényes és kötelezően betartandó Etikai Kódex (*6. sz. függelék*).

A TOTAL HUNGARIA Kft mint adatkezelő csak engedélyköteles tevékenységének végzése, az ehhez szükséges műszaki berendezések létesítésére és üzemeltetésére vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, a teljesítésének figyelemmel kísérése, a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá a szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése

4. SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK

A TOTAL HUNGARIA Kft felhasználói elégedettségét minőségirányítási rendszere MEG 7.2.3.-01 *Gázügyfélszolgálat* eljárása szerint kíséri figyelemmel. A levélben, e-mailben, faxon vagy a **06 (40) 200- 626** helyi tarifával hívható telefonszámra befutó felhasználói bejelentéseket az ügyfélszolgálati munkatársaink fogadják és továbbítják a felelős személy felé, aki a bejelentést kivizsgálja, és szükség esetén intézkedik a teendőkről. A bejelentés kivizsgálását és a végrehajtást követően a felelős személy írásban (e-mail-ben) értesíti az ügyfélszolgálatot, amelyben megadja az intézkedéseket, azok dátumát és eredményét. Az ügyfélszolgálati munkatársak 10 munkanapon belül visszajeleznek a bejelentő felhasználónak.

A TOTAL HUNGARIA Kft a Biztonsági- Környezeti- Minőségi Politikájában megfogalmazott célok elérése érdekében az ISO 9001:2000 minőségirányítási rendszerszabvány előírásainak megfelelő minőségirányítási rendszert működtet, folyamatosan és szabályozottan gondoskodik minőségbiztosítási rendszerének javításáról, fejlesztéséről. 2001. decemberétől rendelkezik ISO 9001:1994 szabvány szerinti minőségügyi rendszerrel. A TOTAL HUNGARIA Kft újratanúsítása 2009 október hónapban ISO 9001:2008 szerint fog történni. A minőségirányítási rendszer folyamatos felügyelete a minőségirányítási vezető feladata a vezetőségi átvizsgálások során meghatározott célok betartásával.

A TOTAL HUNGARIA Kft minőségirányítási rendszerének érvényessége cseppfolyósított szénhidrogén gázok (LPG) beszerzésére, osztályozására, tárolására, palackba és tartályba töltésére (fűtési és üzemanyag célra), gázpalackok és tartályok időszakos biztonságtechnikai ellenőrzésére, a gázok kereskedelmére, forgalmazására és logisztikájára, gáz-cseretelepek létesítésére és felügyeletére, tartályos rendszerek és vezetékes hálózatok tervezésére, kivitelezésére és üzemeltetésére, veszély- és hibaelhárítási rendszer működtetésére terjed ki.

A TOTAL HUNGARIA Kft szolgáltatási területén a forgalmazott gáz minősége megfelel az MSZ 1601:2001 (Cseppfolyósított szénhidrogéngázok. Propán, bután és keverékei fűtési célra.) szabványnak. A telephelyekre és gázfelvételi helyekre hazai és külföldi finomítókban tartályvagonokban érkező pébégáz, propán- és ritkán butángáz mennyiségi és minőségi ellenőrzése *MUG 7.4.3.-04 - A beérkező gáz osztályozása, gázmintavétel és szennyező anyag vizsgálat az újudvari töltőüzemben* a című utasítás alapján történik.

A szolgáltatás biztonságának és a gázminőség egyenletességének biztosítása érdekében 2003 nyara óta a TOTAL HUNGARIA Kft a vezetékes PB-gáz szolgáltatás keretein belül propánt szolgáltat. Ezért a továbbiakban az üzletszabályzat a szolgáltatott gáz megnevezésekor a PB-gázt, mint összefoglaló elnevezést alkalmazza.

A TOTAL minőségbiztosítási rendszere biztosítja a vezetékes PB-gázellátó rendszerek létesítésének és üzemeltetésének műszaki-biztonságát, a bekapcsolt felhasználók ellátásbiztonságát, a mérés-elszámolás pontosságát, az ügyfélszolgálati tevékenységek színvonalas elláthatóságát.

5. MŰSZAKI KÖVETELMÉNYEK

a) a folyamatos és biztonságos szolgáltatásra vonatkozó, üzleti titkok körébe nem tartozó főbb műszaki paraméterek

A TOTAL HUNGARIA Kft szolgáltatási területére vonatkozó főbb műszaki paramétereket az *1. sz. melléklet* tartalmazza.

A vezetékes PB-gázszolgáltatás forrását a TOTAL HUNGARIA Kft telephelyén és gázfelvételi helyein tárolt valamint tartályparki PB-gáz tartályok képezik, melyekben a gáz nagy nyomáson, cseppfolyós állapotban van. A tartályban lévő cseppfolyós gáz a környezeti levegő hőtartalmának hatására párolog. Az ily módon keletkező gáz nyomáscsökkentés után jut az

elosztóvezetékbe, majd további nyomáscsökkentés és elszámolási mérés után a felhasználóhoz. Amennyiben a környezeti hőmérséklet alacsony vagy a gázfelhasználás jelentősen megnőnek (pl. téli időszakban) az elgőzöltetők hőközlése által a párolgás intenzívebbé tehető az igények maradéktalan kielégítése érdekében.

A tartályparkok gázzal való ellátása tartályautós kiszállítással történik. A felhasználók gázfogyasztó készülékeihez további nyomáscsökkentés és elszámolási mérés után jut a gáz.

A TOTAL HUNGARIA Kft által üzemeltetett vezetékes propán-bután gázhálózatok jelentős szabad kapacitással bírnak. A tartályparkok, az elgőzöltetők és az elosztó rendszer méretezésekor a meglévő ingatlanokat 100%-os bekapcsolási mutatóval vették figyelembe, sőt a települések fejlesztési elképzeléseivel is számoltak.

A TOTAL HUNGARIA Kft által üzemeltetett vezetékes propán-bután gázelosztó hálózatok mentén lévő minden még be nem kapcsolt felhasználó a meglévő rendszerről ellátható csatlakozó vezeték megépítésével. A TOTAL HUNGARIA Kft a gázhálózat szabad kapacitására vonatkozóan tájékoztatja az általa vezetékes PB-gázzal ellátott települések önkormányzatait és lakossági fórumokon szóban és szórólapokon írásban a felhasználókat.

b.) a TOTAL HUNGARIA Kft által működtetett településellátó rendszerek üzemviteli irányítási rendje

A települések tartályparkjait a TOTAL HUNGARIA Kft-vel szerződésben álló megbízott kezelő felügyeli és rendszeres feladatai a következők:

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

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

A napi rendszerességgel leolvasott tartályszint és tartálynyomás értékeket tartályparki naplóban rögzíti. Amennyiben a tartályszint 40% alá csökken, gázrendelést kezdeményez a logisztikai fuvarszervezőkkel. A nyomástartó edény gépész képzettséggel rendelkező, tankautós kiszállítást végző gépkocsivezető mielőtt a rendelt gázt a tartályokba töltene, ellenőrzi azok műszaki állapotát és tapasztalatait adatlapon rögzíti. A felhasználók gázmérőinek havi rendszerességgel történő leolvasását szintén a tartálypark-kezelő végzi. A leolvasott értékeket továbbítja a számlázást végző adminisztrációs csoport felé. A kezelő a leolvasás alkalmával szemrevételezéssel ellenőrzi a nyomásszabályozók és gázmérők mechanikai és vagyonszabályozó, amennyiben eltérést tapasztal, úgy telefonon jelenti a telepítés-vezető *(szervezeti ábra 1. sz. függelék)* felé, aki azt kivizsgálja és intézkedik azok megszüntetéséről.

Az TOTAL HUNGARIA Kft rendszerének karbantartása és hibaelhárításának rendje

A településellátó rendszer karbantartási feladataira a műszaki és gázlogisztikai vezető éves ütemtervet készít, kiemelten:

- a hálózatellenőrzésből adódó feladatokra
- a tartályparkok és szerelvények (elgőzöltetők, nyomásszabályozók) karbantartására, javítására
- az egyéb hálózati szerelvények ellenőrzésére és szükség szerinti karbantartására.

- szaghatás ellenőrzése
- gázmérők cseréjére
- nyomásmérők ellenőrzésére

A TOTAL HUNGARIA Kft a településellátó rendszerek ellenőrzésére és karbantartására az erre a feladatra szakképzett szakember állománnyal és megfelelő jogosítványokkal rendelkező alvállalkozókkal kötött szerződést.

Az üzemzavar elhárítás rendje

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

A fenti súlyos üzemzavar esetén a tartálypark-kezelőket a készenléti ügyeleti szolgálat telefonon értesíti, aki az érintett tartálypark főelzáróját elzárja, így megszünteti a gázömlés forrását. Az előbbi intézkedés az ügyeleti készenléti szolgálat a tudomásra jutástól követő 20 vagy a közlekedési viszonyoktól függően legfeljebb 60 percen belül megtörténik. A további üzemzavar elhárítási feladatokat az erre a tevékenységre feljogosított és szerződött, 24 órás ügyeleti készenlétet biztosító alvállalkozó(k) végzi(k). A gáztalanítási és gáz alá helyezési munkákat csak a TOTAL HUNGARIA Kft vagy megbízottja végezheti el. A TOTAL HUNGARIA Kft a kialakult üzemzavarok elhárítását a *MUG 8.3.0.-01. PB-gázömlések, -szivárgások és üzemzavarok elhárítása gázelosztó rendszeren és a fogyasztói vezetékeken a falugáz ellátásban, MUG 8.3.0.-02. Veszélyelhárítás a falugáz ellátásban* utasításai szerint végzi.

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

6. AZ ENGEDÉLYES ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS RÉSZLETES BEMUTATÁSA

a) a szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó szerződéskötési igényének kezelése

a.a.) Új igény bejelentés

Felhasználói igényt jelenthet be az elosztóvezeteki csatlakozással nem rendelkező gázigénylő, valamint az elosztóvezeteki csatlakozással már rendelkező, többlet hálózati kapacitást kérő felhasználó vagy megbízottja.

A gázigénylő, illetve a felhasználó vagy megbízottja előzetes tájékoztatást kérhet új vagy többlet kapacitásigényének bejelentése előtt az igény kielégítés feltételeiről és lehetőségeiről. Az előzetes tájékoztatást írásban (levélben, faxon, e-mailben) kell kérni a TOTAL HUNGARIA Kft központi ügyfélszolgálatától. Az előzetes tájékoztatást a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül írásban kell kiadni.

Az igénybejelentéshez az alábbi adatok közlése szükséges:

- a gázigénylő vagy felhasználó adatai, természetes személy esetén a nevének, lakcímének, anyja nevének, születési helyének, születési idejének, személyes adatainak igazolására alkalmas hatósági igazolványa számának, gazdálkodó szervezet esetén a székhelyének és a cégjegyzékszámának feltüntetésével,
- felhasználási hely megnevezése,

- igényelt gázteljesítmény és gázmennyiség

Ha az igénybejelentés hiányos, illetve az elbíráláshoz további adat, okirat szükséges, úgy arról az igénybejelentőt 15 napon belül értesíteni kell.

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

A TOTAL HUNGARIA Kft köteles a gázigénylő új, illetve a felhasználó többlet gázigénye bejelentésének kézhezvételétől számított **30 napon belül írásban** ajánlatot tenni a csatlakozás feltételeire, vagy ha a csatlakozást elutasítja, erről – az elutasítás részletes indokolásával – a gázigénylőt, illetve a felhasználót tájékoztatni. Az ajánlattételre nyitva álló határidőbe nem számít bele más engedélyes vagy szakhatóság állásfoglalásának megszerzése. Ha az igénybejelentés hiányos a 30 napos határidő a hiánypótlás teljesítésétől számítandó.

Ha a kapacitásigény kielégíthetőségének vizsgálata előreláthatólag az igénybejelentés kézhezvételét követő 30 napot meghaladja, erről 15 napon belül az igénybejelentő értesítést kap, megjelölve az ajánlatadás várható időpontját, amely nem haladhatja meg a 60 napot, feltéve, hogy a felhasználó az igény kielégítéséhez szükséges valamennyi adatot, információt rendelkezésre bocsátott.

Az igénybejelentő számára adott ajánlat a következőket tartalmazza:

- felhasználási hely adatait (megjelölését),
- a biztosítható hálózati kapacitást, illetve többletkapacitást,
- a csatlakozási pontnak és annak az elosztóvezetéknek a megjelölését, ahonnan az új kapacitás vagy többletkapacitás kielégíthető,
- a csatlakozási díj mértékét,
- az ajánlat szerinti hálózati kapacitás vagy többletkapacitás biztosításának időpontját,
- a PB-gázszolgáltatás díjtételeit (gázdíj, alapidíj)
- a PB-gáz szolgáltató ajánlati kötöttségét és annak időtartamát.

Ha a gázigénylő, illetve a felhasználó az ajánlatban megadott feltételeket elfogadta, a csatlakozási és PB-szolgáltatási szerződés tervezetét a TOTAL HUNGARIA Kft-nek 8 munkanapon belül el kell részére juttatni.

A TOTAL HUNGARIA Kft a szerződés megkötését és az igény-kielégítést az alábbiak szerint megtagadhatja:

- a csatlakozásnak műszaki akadálya van,
- a csatlakozás jogszabályba ütközik,
- a felhasználói igényteljesítéssel jelentkező a csatlakozási díj vagy hálózatfejlesztési hozzájárulás megfizetését, valamint a csatlakozás külön jogszabályban meghatározott feltételeit nem vállalja,
- az igény kielégítését külön jogszabályban meghatározott hatósági engedély hiánya akadályozza.

Igénybejelentés a felhasználó személyében történt változás esetén

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

a.b.) Csatlakozási szerződés

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

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

A vásárolt kapacitás az ellátott ingatlanra, illetve felhasználási helyre vonatkozik, más ingatlanra, illetve felhasználási helyre nem vihető át. Az ingatlan, illetve felhasználási hely tulajdonváltása esetén nem kell a csatlakozási szerződést újra kötni, azonban a változás tényét a TOTAL HUNGARIA Kft-nek be kell jelenteni.

A csatlakozási szerződés a TOTAL HUNGARIA Kft és a felhasználó aláírásával jön létre. A szerződés hatálya azon időpontban áll be, amikor a felhasználó által aláírt szerződést a TOTAL HUNGARIA Kft ügyfélszolgálatára kézhez vette.

Ha a felhasználó a szerződési ajánlatot (szerződéstervezetet) 30 napon belül aláírva nem küldi vissza a TOTAL HUNGARIA Kft központi ügyfélszolgálatára vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik, az ajánlati kötöttség megszűnik.

A csatlakozási szerződés a következőket tartalmazza:

- szerződő felek megnevezését, természetes személy esetén a nevének, lakcímének, anyja nevének, születési helyének, születési idejének, személyes adatainak igazolására alkalmas hatósági igazolványa számának, gazdálkodó szervezet esetén a székhelyének és a cégjegyzékszámának feltüntetésével,
- felhasználási hely megjelölését,
- a vásárolt hálózati kapacitást,
- csatlakozási pont helyének meghatározását,
- a csatlakozási díj mértékét, teljesítésének módját és határidejét,
- a vásárolt hálózati kapacitás rendelkezésre állásának és a vételezés megkezdésének időpontját,
- a vásárolt kapacitás biztosításának pénzügyi, műszaki és egyéb feltételei ideértve a létesülő beruházás tulajdonjogi kérdéseit,
- a szerződésszegés eseteit és ennek jogkövetkezményeit,
- a csatlakozási szerződés megszűnésére, megszüntetésére vonatkozó rendelkezéseket.

Nem minősül szerződésszegésnek, ha a TOTAL HUNGARIA Kft a csatlakozási szerződés szerinti teljesítmény rendelkezésre állását nem a csatlakozási szerződésben meghatározott időpontban vagy műszaki feltételekkel biztosítja, amennyiben:

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

Abban az esetben, ha ez értelmezhető, a csatlakozási szerződésben kell rögzíteni a megépítésre kerülő hálózatra később csatlakozó felhasználók által fizetendő csatlakozási díj, hálózatfejlesztési hozzájárulás visszatérítésének módját.

A csatlakozási szerződés megkötésének és módosításának a GET-ben és a Vhr.-ben nem szabályozott kérdéseiben a Ptk. rendelkezései az irányadóak. A csatlakozási szerződést a 3. sz. *melléklet* tartalmazza.

Általánostól eltérő igények vagy szolgáltatási feltételek esetén a TOTAL HUNGARIA Kft egyedi szerződéskötés lehetőségét is biztosítja. Az egyedi szerződések kidolgozása az egyenlő bánásmód és a versenysemlegesség elvének, valamint az ellátás biztonságának és minőségének követelményei figyelembe vételével történik.

a.c) A csatlakozásért fizetendő díj, mértéke és számításának részletes szabályai

A TOTAL HUNGARIA Kft. az általa üzemeltetett elosztóvezetésekre történő csatlakozást a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény 108. §-ban előírtak valamint a 4. sz. mellékletben rögzített részletes pénzügyi és műszaki feltételek szerint biztosítja.

a.d.) Új igény vagy többlet kapacitás igény nyomán szükséges fejlesztések

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

Ha az igény kielégítése új elosztóvezeték építésével oldható meg, akkor az elosztóvezetéknek meg kell felelnie a mindenkor hatályos jogszabályokban, hatósági előírásokban és a minőségbiztosítási rendszerben foglalt követelményeknek.

A megépült gázelosztó vezeték - eltérő megállapodás hiányában- a TOTAL HUNGARIA Kft tulajdonába kerül.

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

Ebben az esetben a csatlakozóvezeték idegen ingatlanon történő elhelyezéséhez szükséges tulajdonosi hozzájárulások beszerzése és a TOTAL HUNGARIA Kft számára történő átadása, az ingatlan nyilvántartásba való bejegyeztetése, közös tulajdonban álló ingatlanon a társtulajdonosok hozzájárulásának beszerzése és az esetleges kártalanítások rendezése szintén a felhasználó kötelessége és költsége.

Előbbieket hiányában a TOTAL HUNGARIA Kft nem kötelezhető az elosztói csatlakozási szerződés megkötésére.

Ha az adott ingatlanon már kiépült a felhasználási helyek igényének kielégítésére alkalmas elosztóvezeteki csatlakozás, de annak elhelyezkedése az igénylőnek nem felel meg, abban az esetben a meglévő csatlakozási pont áthelyezésének, vagy további csatlakozási pontok kiépítésének költsége a felhasználó költségére történik.

Létesítés, tervezés, tervfelülvizsgálat

A csatlakozóvezeték és felhasználói berendezés létesítési és bővítési munkáinak kiviteli tervezéséről és kivitelezéséről az ingatlantulajdonos (felhasználó) köteles gondoskodni, költségeit viselni. A TOTAL HUNGARIA Kft térítésmentesen köteles a felhasználó vagy a felhasználó tervezője, kivitelezője rendelkezésére bocsátani:

- a csatlakozási pont helyét a hálózaton;
- a felhasználási helyen igénybe vehető vásárolt kapacitást;
- a nyomákszabályzó és mérő berendezés műszaki előírásaira, elhelyezésére vonatkozó követelményeket;

- a tervezéshez szükséges egyéb adatokat, melyeket a tervező, kivitelező köteles figyelembe venni a tervezés, kivitelezés során.

A felhasználó vagy tervezője egyben köteles megadni a csatlakozási pont helyét az ellátandó ingatlan telekhatárán.

A csatlakozóvezeték és felhasználói berendezés létesítésének, átalakításának, készítésének, megszüntetésének kivitelezésére - azonos teljesítményű készülékcserek kivételével- készített kiviteli tervet a TOTAL HUNGARIA Kft-vel felül kell vizsgáltatni.

A kivitelezést csak megfelelőnek minősített terv alapján szabad megkezdeni.

A kiviteli tervet arra jogosult tervező készítheti. A tervező jogosultságát a TOTAL HUNGARIA Kft ellenőrzi. A terv készítője a csatlakozóvezeték üzembehelyezési munkáinak feltételeit, a gázmérő csatlakozását, teljesítményét és típusát, valamint nem lakossági fogyasztó esetén a nyomásszabályozó típusát és annak az üzemvitel szempontjából szükséges szerelvényezését, illetve védelmét a TOTAL HUNGARIA Kft-vel előzetesen egyeztetni köteles.

A TOTAL HUNGARIA Kft a kiviteli terven kizárólag a gázellátás műszaki- biztonsági követelményeinek meglétét és a Gázipari Műszaki Biztonsági Szabályzat (GMBSz) előírásainak betartását köteles ellenőrizni, amelyet a tervnek részletesen tartalmaznia kell. A csatlakozóvezeték és felhasználói berendezés létesítéséhez szükséges hatósági engedélyek és polgári jogi hozzájárulások beszerzése, az abban előírtak betartása a létesítésre kötelezett ingatlanulajdonos, illetve a felhasználó kötelessége.

A TOTAL HUNGARIA Kft a terv véleményezéséhez kérheti a környezet-, természet-, műemlékvédelmi és egyéb hatósági engedélyeket a vonatkozó előírások betartása érdekében, de ez nem kötelessége.

A tervfelülvizsgálat díjmentes.

A benyújtott kiviteli terv felülvizsgálatának határideje: 15 munkanap.

A csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés az ingatlanulajdonos tulajdonát képezi. A csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés létesítésére, biztonsági előírást érintő felszerelésére, és időszaki ellenőrzésére jogszabályban előírtak szerint nyilvántartott gázszerelő jogosult.

Műszaki-biztonsági ellenőrzés

Az elkészült gázszerelést a felhasználó, vagy megbízottja köteles a TOTAL HUNGARIA Kft-vel műszaki-biztonsági szempontból ellenőriztetni. Az ellenőrzést a szerelési nyilatkozat benyújtásával kell kezdeményezni. A szerelési nyilatkozatnak tartalmaznia kell:

- a munkavégzés pontos helyét
- a felhasználó nevét, címét
- a kivitelezői nyilatkozatot
- a kivitelezői jogosultság igazolását
- a kéményvizsgálati szakvéleményt - amennyiben szükséges
- a megvalósulási dokumentációt.

Az ellenőrzést - a bejelentővel egyeztetett időpontban - a szerelési nyilatkozat benyújtásától számított 15 napon belül a TOTAL HUNGARIA Kft lefolytatja. A felhasználónak gondoskodnia kell arról, hogy a kivitelező az ellenőrzésnél jelen legyen. A kivitelezőnek biztosítani kell az ellenőrzés elvégzéséhez szükséges eszközöket és feltételeket. A TOTAL HUNGARIA Kft a kivitelezési dokumentációt és a sikeres nyomáspróba bizonylatát megőrzi, valamint a sikeres ellenőrzésről a bejelentőnek nyilatkozatot ad.

Ha a kivitelezés nem felel meg a műszaki-biztonsági előírásoknak, a bekapcsolást a TOTAL HUNGARIA Kft a hiba kijavításáig köteles megtagadni. Biztonsági okokból a TOTAL HUNGARIA Kft a főcsapot (vagy a fogyasztói főelzárót) elzárhatja, és biztonsági záró elemmel láthatja el. A

biztonsági záró elemet eltávolítani és a lezárt főcsapot (vagy a fogyasztói főelzárót) kinyitni csak a TOTAL HUNGARIA Kft jogosult. A biztonsági záró elem eltávolítása, vagy a lezárt főcsap (fogyasztói főelzáró) kinyitása szerződés nélküli vételezésnek minősül.

A műszaki-biztonsági ellenőrzése díjmentes.

Az ellenőrzéskor jegyzőkönyvet kell felvenni, az ellenőrzés sikertelenségét írásban indokolni kell.

Az új felhasználó bekapcsolásával összefüggésben a meglévő csatlakozóvezeték áthelyezésével, cseréjével, javításával és karbantartásával kapcsolatos munkák elvégzését az érintett ingatlan tulajdonosa, használója tűrni köteles. Az ebből eredő esetleges károkat az új felhasználó a polgári jog szabályai szerint köteles megtéríteni.

Gázmérő és fogyasztói nyomásszabályzó felszerelése, bekapcsolás

A TOTAL HUNGARIA Kft a sikeres műszaki-biztonsági ellenőrzést követően a felhasználó vagy megbízottja a gázszolgáltatás igénybevételére irányuló írásbeli bejelentésének beérkezésétől számított maximum 8 napon belül felszereli a felhasználási helyen a gázmérőt és a nyomásszabályozót.

A bekapcsolás előfeltétele csak a PB-gáz szolgáltatási szerződés felhasználó részéről történő aláírása.

A nyomásszabályozó biztosítása, felszerelése, üzemeltetése, karbantartása, javítása és cseréje a TOTAL HUNGARIA Kft feladata és költsége.

A gázmérő és nyomásszabályzó számára szükséges hely kialakítása és biztosítása minden esetben a felhasználó kötelezettsége saját költségén.

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

A TOTAL HUNGARIA Kft a gázmérőn elhelyezett hatósági plombák és engedélyesi műanyag jogi záruk sérülésmentes állapotban történt átadásáról a felszerelésekor a felhasználót írásban tájékoztatja. Az írásbeli tájékoztatás tartalmazza a hatósági plombák és az engedélyesi műanyag jogi záruk számát és azonosítóját, valamint azok sérülésmentes külsejét. A tájékoztatás megtörténtét, és a tájékoztatásban szereplő adatok valóságtartalmát a felhasználó vagy a helyszínen tartózkodó megbízottja aláírásával igazolja.

Ennek másolati példányát a felhasználónak átadja.

A gázmérővel és nyomásszabályzóval kapcsolatos szolgáltató és felhasználói kötelezettségeket az üzletszabályzat PB-gáz szolgáltatási szerződés teljesítésére vonatkozó pont taglalja

Tájékoztatási kötelezettség

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

A TOTAL HUNGARIA Kft gázkészülék üzembe helyezésére nem köteles.

a.e.) A vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje

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

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

- természetes személy felhasználó esetén a felhasználó személyazonosságát igazoló okirat,

- nem természetes személy felhasználó esetén a felhasználó bejegyzését (létezését) igazoló okirat (cégkivonat, bírósági bejegyzési okirat, stb.) és az eljáró személy aláírási címpéldánya,
- meghatalmazott eljárása esetén szabályszerű meghatalmazás,
- felhasználó-változás esetén gázmérő átadás-átvételi nyilatkozat vagy a gázmérőállást is tartalmazó birtokbaadási jegyzőkönyv.

Ha a szerződés elkészítéséhez szükséges valamennyi adat, okirat vagy a feltételek teljesítéséhez szükséges igazolás, engedély a TOTAL HUNGARIA Kft. rendelkezésére áll, a TOTAL HUNGARIA Kft. az igénybejelentés kézhez vételétől számított 30 napon belül megkötí a vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződést. Amennyiben ezen adatokat, okiratokat a felhasználó nem bocsátotta a TOTAL HUNGARIA Kft. rendelkezésére, ha az igénybejelentés hiányos, az ajánlat elkészítésére nem alkalmas, erről értesíti az igénybejelentőt. Ebben az esetben a szerződéskötésre irányadó határidő a hiánypótlás teljesítésétől kezdődik.

a.f.) A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények

A felhasználóval szemben támasztott alapkövetelmény, hogy a felhasználó a PB-gáz szolgáltatási szerződés alapján rá háruló kötelezettségeket teljes körűen teljesítse, TOTAL HUNGARIA Kft-vel együttműködjön a szerződés teljesítése során, közöljön minden olyan adatot, ezek megváltozását és egyéb információt, ami a szolgáltatás, valamint a felek közötti szerződéses viszony fenntartásához, teljesítéséhez szükséges.

a.g.) Az ajánlattétel szabályai, ajánlati kötöttség

Az igénybejelentés kézhezvételét követően a TOTAL HUNGARIA Kft a PB-gáz szolgáltatásra vonatkozó jogviszony minden lényeges eleméről történő tájékoztatása részeként PB-gáz szolgáltatásra vonatkozó ajánlatot tesz az igénybejelentőnek.

A szolgáltató ajánlati kötöttsége 30 napig áll fenn, így ha a felhasználó a szerződéstervezetet 30 napon belül nem küldi vissza aláírva a TOTAL HUNGARIA Kft-nek, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik, a szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik. Amennyiben a felhasználó PB-gáz szolgáltatási szerződést kíván kötni, új igénybejelentést kell tennie.

b) A szerződéskötésre vonatkozó szabályok

b.a.) A szerződés létrejöttének módja

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

- a szerződő felek megnevezése, természetes személy esetén a nevének, a születési helyének és idejének, az anyja nevének, valamint a lakcímének, gazdálkodó szervezet esetén a székhelyének és a cégjegyzékszámának feltüntetésével,
- a felhasználási hely (helyek) és a csatlakozási pont megjelölése,
- a szolgáltatott gáz minőségi jellemzői,
- a szerződött kapacitás mértéke,
- a szolgáltatás igénybevételének kezdő időpontja,
- a nyújtott szolgáltatások megnevezése, azoknak a jogszabályban foglalt rendelkezésekkel összhangban felajánlott minőségi színvonala, valamint az ettől eltérő színvonalú szolgáltatás jogkövetkezménye, ideértve az arra való hivatkozást is, hogy az eltérő színvonalú szolgáltatás miatt fizetendő kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól,
- a szolgáltatásnak a szerződés megkötésekor érvényes ára,

- a választható fizetési és elszámolási módok
- a szerződött szolgáltatásért fizetendő díj meghatározásának módja,
- a leolvasási, az elszámolási és a számlázási időszakok,
- a számlázás és a számla kiegyenlítésének módja, feltételei,
- a szerződés időtartama,
- a szerződés meghosszabbításának, megszüntetésének, felmondásának feltételei,
- a szerződésszegés esetei és jogkövetkezményei, különös tekintettel a szolgáltatásból való kikapcsolás részletes feltételeire,
- a panaszok benyújtásának és ügyintézésének lehetőségéről, módjáról és határidejéről való tájékoztatás, valamint a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott, a fogyasztói jogvita egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlésére, továbbá ennek eredménytelensége esetén az ügy eldöntésére irányuló eljárások kezdeményezésének módja és feltételei.

Ha a felhasználó a szolgáltató tájékoztatójában foglalt ajánlatot elfogadja és a megküldött vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződéstervezetet véleményeltérés nélkül a szolgáltatónak a keltezés feltüntetésével aláírva visszaküldi, a szolgáltatási szerződés az engedélyes által történő kézhezvételének napján létrejön.

A TOTAL HUNGARIA Kft a lakossági és nem lakossági fogyasztókkal azonos típusú szerződést köt. A szerződésmintát a 5. sz. *melléklet* tartalmazza.

b.b.) A szerződés hatálybalépéséhez szükséges esetleges további feltételek

A PB-gáz szolgáltatási szerződés hatálybalépésének elengedhetetlen feltétele új igénybejelentés esetén a csatlakozási szerződéstervezet elfogadása és aláírása a felhasználó részéről.

Amennyiben a felhasználási helyen a gázellátáshoz szükséges csatlakozó vezeték és felhasználói berendezés, illetőleg a hálózati csatlakozás még nem épült ki, a felhasználó köteles a PB-gázvételezéshez szükséges műszaki feltételeket teljes körűen megteremteni, a szabályszerű PB-gázvételezéshez szükséges engedélyeket, hozzájárulásokat beszerezni.

Amennyiben a felhasználó egy adott felhasználási helyen elszámolási és fizetési kötelezettsége teljesítése nélkül szünetelteti meg a vételezést és új felhasználási helyen igényel a TOTAL HUNGARIA Kft-től vezetékes PB-gáz szolgáltatást, a TOTAL HUNGARIA Kft. az új szolgáltatási szerződés hatályba lépését a fizetési és elszámolási kötelezettség teljes körű teljesítéséhez jogosult kötni.

c) A szerződés módosítása

c.a.) A szerződés egyoldalú módosításának esetei, a módosítás közzétételének módjára és határidejére vonatkozó előírások

A TOTAL HUNGARIA Kft. a vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés általa egyoldalúan változtatható feltételeinek (Általános Szerződési Feltételek – ÁSZF) várható módosítása esetén, azok hatálybalépése előtt legalább 30 nappal a módosítás tartalmát az érintett felhasználókat írásban értesíti a tervezett módosítás tartalmáról, valamint a szerződés felmondásának lehetőségéről.

c.b.) A felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás

A vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződésben szereplő alábbi adatokban bekövetkezett változások felhasználó általi bejelentését a TOTAL HUNGARIA Kft. központi ügyfélszolgálatán írásban kell megtenni:

- A felhasználó név, cím, levelezési cím, vagy egyéb, a szerződésben szereplő adatait a változást követő 15 napon belül

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

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

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

- A felhasználó jogosult a fizetési mód, elszámolás változtatását kezdeményezni. A módosítási igény teljesíthetőségét a TOTAL HUNGARIA Kft megvizsgálja, és amennyiben a módosítási igény megfelel az üzletszabályzatban foglaltaknak és a jogszabályi feltételeknek, teljesíti.

c.c.) Eljárás a felhasználó személyében történő változás esetén

A felhasználó személyében bekövetkező változást a felhasználó a változástól számított 15 napon belül köteles írásban (levél, e-mail, fax) a TOTAL HUNGARIA Kft ügyfélszolgálatának bejelenteni.

A felhasználó személyében bekövetkező változás esetén a TOTAL HUNGARIA Kft vagy megbízottja a csatlakozóvezeték és mérőberendezés állapotát a felhasználó vagy megbízottja jelenlétében a helyszínen térítésmentesen ellenőrzi, és az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben rögzíti. Az ellenőrzéssel, annak körülményeivel, illetve eredményével kapcsolatos állásfoglalását a felhasználó jogosult a jegyzőkönyvben feltüntetni. A jegyzőkönyv egy példányát a felhasználó kapja.

A felhasználási helyről elköltöző és a beköltöző felhasználó egyaránt köteles a vezetékes PB-gáz szolgáltatóval együttműködni annak érdekében, hogy a csatlakozóvezeték és mérőberendezés helyszíni ellenőrzését végrehajthassa. Ennek keretében az elköltöző és a beköltöző felhasználó a TOTAL HUNGARIA Kft vagy megbízottja részére köteles biztosítani a felhasználási helyre történő bejutást, illetőleg ott a szükséges ellenőrzési feladatok vagy az esetlegesen szükségessé váló munkák elvégzését.

A helyszíni ellenőrzés időpontját a TOTAL HUNGARIA Kft rövid úton (telefon, fax, e-mail, stb.) egyezteti az elköltöző felhasználóval, vagy a megbízása alapján eljáró beköltöző felhasználóval, majd ennek megfelelően az ellenőrzést végrehajtja.

Amennyiben a TOTAL HUNGARIA Kft vagy megbízottja az ingatlanba az egyeztetett időpontban nem tud bejutni, úgy írásos felszólítást hagy a helyszínen, melyben megjelöli, hogy a helyszíni ellenőrzést második alkalommal mely időpontban kísérli meg. Amennyiben ez az időpont a felhasználónak nem megfelelő, a felhasználó az értesítésen megadott telefonszámon egyeztetheti a helyszíni ellenőrzés elvégzésnek időpontját a TOTAL HUNGARIA Kft-vel vagy megbízottjával. Ennek hiányában úgy tekintendő, hogy a felhasználó a felszólításon megadott ellenőrzési időpontot elfogadta.

Amennyiben a TOTAL HUNGARIA Kft vagy megbízottja a felhasználóknak felróható okból a bejelentést követő 30 napon belül, írásbeli felszólítás ellenére a második alkalommal sem tud bejutni az ingatlanba, és a helyszíni ellenőrzést nem tudja elvégezni, úgy tekintendő, hogy a GET által előírt helyszíni ellenőrzés a felhasználóknak felróható okból megghiúsult.

A TOTAL HUNGARIA Kft a második helyszíni ellenőrzés (ellenőrzési kísérlet) költségeit jogosult az elköltöző és/vagy a beköltöző felhasználónak kiszámlázni, és azt a felhasználóktól egyetemlegesen követelni.

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

A helyszíni ellenőrzés megakadályozása, az ingatlanba történő bejutás biztosításának elmulasztása esetén az elköltöző felhasználó felel a fogyasztás és a rendszerhasználat díjának megfizetéséért és a szabálytalan vagy jogellenes vételezéssel megvalósított szerződésszegések jogkövetkezményeiért mindaddig, amíg a felhasználási hely ellenőrzése meg nem történik. A bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót terheli.

A bejelentést tevő elköltöző felhasználó mentesül a felelősség alól, ha a fentiek szerinti írásbeli felszólítás ellenére a helyszíni ellenőrzés a bejelentést követő 30 napon belül a felhasználási helyen vételezni kezdő beköltöző felhasználó felróható magatartása miatt nem hajtható végre. Ebben az esetben a bejelentés napjától az új felhasználót terheli a felelősség. A bejelentés megtételének bizonyítása az elköltöző felhasználót terheli.

Amennyiben a TOTAL HUNGARIA Kft vagy megbízottja a helyszíni ellenőrzést a fentiek szerint az elköltöző és/vagy a beköltöző felhasználó felróható magatartása miatt nem tudja elvégezni, a TOTAL HUNGARIA Kft a szabálytalan vagy jogellenes vételezés iránti igényét az elköltöző és/vagy a beköltöző felhasználóval szemben érvényesítheti.

d.) A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések

d.a.) A leolvasás gyakorisága, rendje

A szolgáltatott PB-gáz mennyiségének méréséről a TOTAL HUNGARIA Kft hiteles gázmérővel gondoskodik. A gázmérőt a TOTAL HUNGARIA Kft vagy megbízottja olvassa le.

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

A felhasználó gázmérőjének leolvasása havonta történik. A leolvasás várható időpontja a hónap utolsó öt napjának valamelyike.

Amennyiben a felhasználó előzetes értesítés követően sem teszi lehetővé, hogy a TOTAL HUNGARIA Kft vagy megbízottja a gázmérőt a vele kötött szerződésnek megfelelő időszakban leolvassa, a felhasználási helyre való bejutás érdekében a TOTAL HUNGARIA Kft az illetékes jegyzőhöz fordulhat. A jegyző a határozatát a vonatkozó törvény rendelkezése alapján fellebbezésre tekintet nélkül végrehajthatóvá nyilváníthatja.

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

d.b.) Mérés, elszámolás hibás mérés esetén

Ha a felhasználónál felszerelt gázmérő a fogyasztást nem, vagy hibásan méri, vagy a gázmérő hitelesítési ideje lejárt, annak adatai elszámolás alapjául nem szolgálhatnak. Ha a felhasználónál felszerelt mérőberendezés nem, vagy nem megfelelően mér, a felek közötti elszámolást az alábbiak szerint kell elvégezni:

- ha megállapítható a meghibásodás tényleges időpontja, a hibás mérés időtartamát a meghibásodástól az új gázmérő felszerelésének időpontjáig terjedő időtartamban kell megállapítani,

a felek a hibás mérés időszakáról az előző pontban írott eset kivételével közös becslés alkalmazásával megállapodhatnak,

- ha a meghibásodás időpontja teljes bizonyossággal nem állapítható meg, a hibás mérés időtartamát legfeljebb egy hónapban kell meghatározni,

- amennyiben a mérőállások alapján legalább 3 év tényleges fogyasztása megállapítható, úgy ezen évek fogyasztásának számtani közepe szolgálja az elszámolás alapját. Abban az esetben, ha a három év fogyasztása nem áll rendelkezésre, a beépített készülékek névleges teljesítményének napi 4 óras használatát feltételezve kell a méretlen mennyiséget meghatározni.

A hibás mérés időtartamának megállapítását követően a gázmérő mérésügyi hatóság által megállapított hibaszázalékával helyesbíteni kell a hibás mérés időszakára kibocsátott elszámolást (elszámolásokat). Ha a mérésügyi hatóság a gázmérő hibaszázalékát megállapítani nem tudja, vagy a gázmérő nem mért, a hibás mérést megelőző utolsó helyes vagy a felek által közösen helyesnek elfogadott elszámolási időszak adatait és a hibás mérést követő elszámolási időszak adatait átlagolva kell megállapítani a hibás méréssel érintett időszakban felhasznált PB-gáz mennyiségét.

A hibás mérést megelőző időszakra vonatkozó adatok hiányában, vagy ha a fogyasztó felhasználásában lényeges változás következett be, a hibás mérés elszámolása a hibás mérést követő egy év felhasználási adatai alapján történik meg.

Lejárt hitelességű mérőberendezés esetén is a jelen pontban foglalt szabályokat kell alkalmazni.

d.c.) Mérés és az elszámolás során alkalmazott számítások szabályai

A fogyasztónak értékesített PB-gáz mennyiségét a TOTAL HUNGARIA Kft megbízottja a fogyasztási hely mérésére szolgáló gázmérő leolvasásával állapítja meg az elszámolási időszakra .

Az elfogyasztott gáz mennyisége az előző havi és a tárgyhavi leolvasás különbsége. A TOTAL HUNGARIA Kft az elszámolás során sem hőmérsékleti, sem nyomáskorrekciót nem végez.

d.d.) Az elszámolás alapja, elszámolási időszakok

A díjtételeket a jelen üzletszabályzatban meghatározottak szerint kell megfizetni a jogszabályokban és az Üzletszabályzatban meghatározott alapszolgáltatások ellenértékéért. A vezetékes PB_gáz szolgáltatás díjtétele a településellátó rendszer használati díját is tartalmazza.

Az elszámolási és számlázási időszak egy hónap, megegyezik a leolvasási időszakkal.

d.e.) A számlázás rendje

A TOTAL HUNGARIA Kft. szolgáltatási területén az elfogyasztott gázmennyiség ellenértékének elszámolása havi számlázással történik. A TOTAL HUNGARIA Kft jogosult a gázmérő leolvasási időszakának, illetőleg a számlázás időszakának megváltoztatására, amelyről a fogyasztót írásban értesíti.

Amennyiben a tervezett leolvasás sikertelen, a TOTAL HUNGARIA Kft. az adott hónapban csak alapdíjról állít ki számlát. Ha a sikertelen leolvasást követő legközelebbi havi leolvasás is sikertelen, a leolvasó közli ennek tényét a TOTAL HUNGARIA Kft ügyfélszolgálatával. Az ügyfélszolgálat levelet ír a felhasználónak, melyben közli a soron következő leolvasás időpontját. Felszólítja a felhasználót, hogy amennyiben a megjelölt időpont számára nem megfelelő jelezze azt a helyi tarifával hívható 06 (40) 200 626 telefonszámon és egyeztessen új időpontot. Amennyiben az egyeztetett időpontban is meghiúsul a leolvasás a TOTAL HUNGARIA Kft a település jegyzőjéhez folyamodik a bejutás érdekében.

d.f.) Számlakifogások intézésének rendje

A fogyasztók számlakifogásaikat az ügyfélszolgálaton jelezhetik.

A kifogás bejelentésének a számla kifizetésére csak akkor van halasztó hatálya, ha a számlán elszámolt PB-gázmennyiség az előző év azonos időszakára vetített mennyiség kétszeresét meghaladja.

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

Ha a felhasználót a vizsgálat eredménye szerint visszatérítés illeti meg, akkor TOTAL HUNGARIA Kft

- 1000 forintot meg nem haladó összeg esetén a felhasználót megillető összeget a felhasználó következő számlájában számolja el,

- 1000 forintot meghaladó összeg esetén a felhasználó fizetési módja szerinti módon az elszámoló számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles azt a felhasználónak, illetve a számla fizetőjének visszafizetni.

Ettől eltérni csak a felhasználó kérésére lehet.

Ha a téves vagy elmaradt elszámolás miatt a TOTAL HUNGARIA Kft-t díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a felhasználó azt a téves vagy elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult kielégíteni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel. E rendelkezés nem mentesíti a TOTAL HUNGARIA Kft-t a szerződésszegés egyéb jogkövetkezményei alól.

A fentiekben előírtakon túli teljesítés késedelmes fizetésnek minősül. Késedelmes fizetés esetén a késedelembe eső fél köteles a szerződésben és a jogszabályokban meghatározott mértékű kamatot, valamint a másik fél igazolt költségeit megfizetni.

d.g.) Az alkalmazott árak

A szolgáltatás árát a TOTAL HUNGARIA Kft határozza meg.

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

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

a) a PB-gáz ára,

b) alapidj,

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

A TOTAL HUNGARIA Kft az érvényes árakra, díjakra vonatkozó tájékoztatást a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül adja meg.

Az árváltozásokat a TOTAL HUNGARIA Kft-nek a Magyar Energia Hivatal felé közölni kell. A szolgáltató árváltozással kapcsolatos további kötelezettségeit az üzletszabályzat PB-gáz szolgáltatási szerződés egyoldalú módosításáról szóló pontja tárgyalja. Az alkalmazott árakat a 7. sz. függelék tartalmazza.

d.h.) választható fizetési és elszámolási módok és határidők

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

- készpénz-átutalási megbízás

- egyedi átutalás

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

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

Ha törvény, vagy kormányrendelet, illetve a felek eltérően nem rendelkeznek, a bankszámlák közötti elszámolás útján teljesített fizetést akkor tekinti a TOTAL HUNGARIA Kft. teljesítettnek, amikor a pénzösszeget a bankszámláján jóváírták.

A számla késedelmes megfizetése esetén a TOTAL HUNGARIA Kft. jogosult késedelmi kamat felszámítására, amelynek mértéke – eltérő megállapodás hiányában - a Ptk. szerinti.

d.i.) Fizetési kedvezmények

Abban az esetben, ha a TOTAL HUNGARIA Kft-nek felróható okból a fogyasztó részére számla nem vagy tévesen kerül kibocsátásra, legfeljebb annyi hónapra vonatkozó részletfizetési kedvezmény kerül felajánlásra, ahány havi fogyasztás díját tartalmazza a gyűjtött fogyasztást tartalmazó első számla.

e.) A szerződő felek jogai és kötelezettségei

A TOTAL HUNGARIA Kft-t illetve a felhasználót a jogszabályokban, az üzletszabályzatban és a Magyar Energia Hivatal határozataiban foglalt kötelezettségek terhelik és jogok illetik.

A TOTAL HUNGARIA Kft legfőképpen köteles gondoskodni arról, hogy a felhasználó igénye szerinti PB-gáz mennyiség beszerzésre kerüljön, az a felhasználó számára megfelelő minőségi szinten rendelkezésére álljon, annak ellenértéke a PB-gáz szolgáltatási szerződés szerinti időszakonként elszámolásra kerüljön. A TOTAL HUNGARIA Kft köteles továbbá a gázigény kielégítéséhez kapcsolódó egyéb szolgáltatások biztosítására.

A felhasználó a gázfogyasztásának megfelelő, a felhasználási helyre kötött szolgáltatási szerződés szerinti díjat köteles fizetni.

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

A gázmérő állagmegóvása és védelme minden esetben a felhasználó kötelezettsége. A felhasználó köteles elvégeztetni 5 évente a csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés műszaki biztonsági felülvizsgálatát.

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

f.) A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása

A TOTAL HUNGARIA Kft. jogosult az engedélyköteles tevékenység teljesítésébe harmadik személyt bevonni.

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

g.) A szolgáltatás szüneteltetése

A szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet

- a településellátó rendszeren végzett karbantartási munkák miatt
- szabálytalan helyzet, illetve veszélyhelyzet esetén
- a felhasználó kezdeményezésére

A szolgáltatást más műszaki megoldás hiányában a TOTAL HUNGARIA Kft - a szükséges legkisebb felhasználói körben és a legkisebb időtartamban - szüneteltetheti, ha a településellátó rendszer karbantartása, felújítása, fejlesztése, átalakítása, hibaelhárítása, cseréje más módon nem végezhető el, továbbá ha azt új felhasználó bekapcsolása szükségessé teszi.

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

Közterületi gázömlés, üzemzavar esetén a TOTAL HUNGARIA Kft előzetes bejelentés nélkül is szüneteltetheti a szolgáltatást, de az érintett felhasználókat a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatni kell. A szüneteltetést a lehető legrövidebb időre kell korlátozni. A településellátó rendszeren keletkezett gázömlést saját költségére hárítja el. A telekhatáron (épületen) belüli gázömlés esetén a veszélyhelyzet megszüntetésére, a felhasználó költségére intézkedéseket tesz, de a veszélyhelyzet okának végleges elhárítása az ingatlantulajdonos kötelezettsége és költsége, a TOTAL HUNGARIA Kft tulajdonát képező gázmérő és nyomásszabályozó kivételével.

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

A felhasználó köteles minden általa észlelt, a szolgáltatással kapcsolatos rendellenességet a TOTAL HUNGARIA Kft-nek haladéktalanul bejelenteni.

A bejelentésre munka- és munkaszüneti napokon a nap 24 órájában hívható 06 (40) 200-029 helyi tarifás telefonszámot kell használni, melyen az ügyeleti készenléti szolgálat jelentkezik.

Az előbbi telefonszám és a tartálypark-kezelők telefonszáma a tartályparkok kerítésén elhelyezett táblákon kifüggesztésre került.

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

Ha a TOTAL HUNGARIA Kft nem értesíti a felhasználót az üzletszabályzatban, illetve a szerződésben meghatározott időben és módon az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról, a TOTAL HUNGARIA Kft. a felhasználó részére a jelen Üzletszabályzat 6. sz. mellékletében meghatározott mértékű kötbért fizeti.

A szolgáltatás szüneteltetése szabálytalan helyzet, vagy veszélyhelyzet miatt:

Ha a csatlakozóvezetéken és a felhasználói berendezésen a TOTAL HUNGARIA Kft szabálytalan helyzetet, vagy veszélyhelyzetet észlel, illetve az egyéb módon a tudomására jut, köteles akár a szolgáltatás megszüntetésével is annak elhárításáról azonnal gondoskodni. A gáztalanítási és gáz alá helyezési munkákat csak a TOTAL HUNGARIA Kft vagy megbízottja végezheti el.

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

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

Szolgáltatás szüneteltetése-Kikapcsolás

A TOTAL HUNGARIA Kft. a fogyasztók gázellátásból történő kikapcsolását fizetési késedelem esetén kizárólag az alábbi feltételek együttes fennállása esetén jogosult kezdeményezni az a lakossági fogyasztó esetén:

- a lakossági fogyasztó legalább 3 havi számlatartozást halmozott fel,
- a TOTAL HUNGARIA Kft. által, fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetések a lakossági fogyasztóval nem vezettek eredményre,
- a TOTAL HUNGARIA Kft a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a lakossági fogyasztót legalább háromszor, postai vagy – a felhasználó hozzájárulása esetén - elektronikus úton írásban értesítette

A fenti feltételek fennállását vita esetén a szolgáltató köteles bizonyítani.

A szolgáltatási szerződés szerinti szolgáltatások szüneteltetésének időtartama legfeljebb 30 nap. Ha a lakossági fogyasztó számlatartozását ezen időszak alatt nem egyenlíti ki, a szolgáltató a 30. napon a szerződést azonnali hatállyal felmondja. A szüneteltetésről szóló értesítésben az azonnali hatályú felmondásra és annak határidejére a lakossági fogyasztó figyelmét fel kell hívni.

A kikapcsolást és az azzal járó szolgáltatás-szüneteltetést térítvevényes levélben kell a lakossági fogyasztóval közölni. Ha a térítvevényes levélről szóló értesítés a TOTAL HUNGARIA Kft-hez nem kereste jelzéssel érkezik vissza, az iratot - az ellenkező bizonyításig - a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő 5. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

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

A lakossági fogyasztónak a szolgáltató által kezdeményezett kikapcsolására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről a TOTAL HUNGARIA Kft a lakossági fogyasztót előre értesítette. Az értesítésben a TOTAL HUNGARIA Kft köteles meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a kikapcsolást végre kívánja hajtani. Az értesítésnek tételesen tartalmaznia kell a lakossági fogyasztóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összegeként, azok eredeti fizetési határidejével együtt.

Ha a kikapcsolást a szolgáltató értesítésének kézhezvételétől számított 30 napon belül nem tudja végrehajtani, a kikapcsolás meghiúsult. Ezt követően a szolgáltatási szerződés felmondható. A szolgáltatási szerződés felmondását követően az érintett lakossági fogyasztó kikapcsolásáig a fogyasztó által vételezett gáz tekintetében a szerződés nélküli vételezés szabályai szerint kell eljárni.

A lakossági fogyasztó - ha a gázellátásra igényt tart - tartozásának rendezését a TOTAL HUNGARIA Kft felé igazolni köteles. A szolgáltató a lakossági fogyasztót a gázellátásba 48 órán belül visszakapcsolja.

A felhasználó által kezdeményezett szolgáltatási szünet

A fogyasztó a TOTAL HUNGARIA Kft ügyfélszolgálatától írásban kérheti a rendszerhasználat szüneteltetését. A kérelemnek tartalmaznia kell a szüneteltetés kezdetét és pontos időtartamát. A szüneteltetés feltétele a TOTAL HUNGARIA Kft tulajdonában lévő gázmérő leszerelése, melynek költségei a fogyasztót terhelik.

A gázszolgáltatás ismételt megindításának feltétele a gázmérő felszerelése, melynek költségei a fogyasztót terhelik. A költségviselési kötelezettség abban az esetben is terheli a mindenkori fogyasztót, ha a gázszolgáltatás ismételt megindítását nem a rendszerhasználat szüneteltetését kérő, hanem a felhasználási helyet használó új fogyasztó kéri.

A fogyasztót a szüneteltetés időtartamára díjfizetési kötelezettség nem terheli.
A szolgáltatás megtagadása

Az szolgáltatás megtagadásának részletes szabályait a felhasználó szerződésszegésével kapcsolatos fejezet tárgyalja.

h.) A szerződés megszűnésének esetei

h.a.) A szerződés időtartamának meghatározása

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

h.b.) A szerződés rendes felmondása a fogyasztó részéről

A fogyasztó a határozatlan időtartamra kötött szolgáltatási szerződést a bejelentést követő második hónap első napjára írásban felmondhatja a TOTAL HUNGARIA Kft központi ügyfélszolgálatára küldött levélben (postai vagy elektronikus úton, faxon). A felmondási jog gyakorlásának feltétele, hogy a fogyasztó a szolgáltatóval szemben fennálló számlatartozását rendezze. A fogyasztó a egyidejűleg köteles kérni a gázmérő leszerelését. Ennek költségeit a fogyasztó viseli.

A felmondó levélben a felhasználó az alábbi adatokat köteles a közölni:

- felhasználó neve,
- felhasználási hely azonosításához szükséges adatok
- a felmondás időpontja,
- a felhasználási helyen felszerelt fogyasztás mérő berendezés(ek) gyári száma,
- a felmondás időpontjában leolvasott mérőállás,
- a felhasználó új lakcíme, melyre a végszámra kézbesíthetősége miatt van szükség,
- a felhasználó kifejezett nyilatkozata, amelyben egyértelműen kinyilvánítja felmondási szándékát.

h.c.) A szerződés azonnali hatályú felmondása a TOTAL HUNGARIA Kft részéről

A TOTAL HUNGARIA Kft. a szolgáltatási szerződést a súlyos szerződésszegés esetén akkor mondhatja fel azonnali hatállyal, ha a felhasználó a szolgáltatás díját nem fizeti meg, vagy nem a szerződésben meghatározott határidőben, késedelmesen fizeti meg.

A felmondásra és gázdíj nemfizetése miatti kikapcsolásra a GET és a Vhr. által előírt eljárás betartásával kerülhet sor.

A szerződés felmondását a szolgáltató írásban közli a fogyasztóval.

A fogyasztó által a szerződés felmondását követően vételezett gáz tekintetében a szerződés nélküli vételezés, jogkövetkezményei alkalmazandók. Ebben az esetben a TOTAL HUNGARIA Kft jogosult a tulajdonát képező gázmérő leszerelésére.

h.d.) A szerződés megszűnésének egyéb esetei

Ha a felhasználási helyen a fogyasztó személyében változás következik be, a fogyasztó a változástól számított 15 napon belül köteles ezt a szolgáltatónak írásban bejelenteni. A fogyasztó személyében történő változás a megfelelő eljárást követően a szolgáltatási szerződés megszűnését eredményezi a régi fogyasztóval. A felhasználó-változás esetén alkalmazott eljárás részletes szabályait az üzletszabályzat és a 6 c.b.) pont tartalmazza.

Ha a természetes személy fogyasztó elhunyt, helyébe a törvény erejénél fogva az örökösei lépnek, ami azt is jelenti, hogy bármely, az örökhagyót terhelő kötelezettséget ők kötelesek teljesíteni. A fogyasztó

halála esetén az örökös vagy örökösök kötelesek az elhalálozás tényét és időpontját bejelenteni, a szerződést módosítani, vagy megszüntetni.

h.e.) Elszámolás a szerződés megszűnése esetén

A szerződés megszűnése esetén a már teljesített gázszolgáltatás ellenértékét, egyéb díjakat (pótdíjat, kötbért, stb.), valamint a szolgáltatással, vagy annak megszüntetésével kapcsolatban felmerült további díjakat, költségeket a fogyasztó a TOTAL HUNGARIA Kft. által előírt határidőig köteles kiegyenlíteni. A szolgáltatási szerződés felmondása esetén a szerződést felmondó, felhasználóváltást bejelentő és a szolgáltató a szerződés megszűnésének napjára a fentiek figyelembe vételével kötelesek egymással teljes körűen elszámolni.

Ezt követően a TOTAL HUNGARIA Kft a leolvasott mérőállás alapján végszámlát bocsát ki, melyet a fogyasztó köteles a számlán feltüntetett fizetési határidőben megfizetni. Az elszámolást a szerződés megszűnésétől számított 8 napon belül el kell végezni.

i.) A szerződésszegés kezelése

i.a.) A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje

A TOTAL HUNGARIA Kft a szerződésszerű teljesítést a belső szabályozásában foglaltak szerint folyamatosan ellenőrzi és figyelemmel kíséri.

-Pénztartozás esetében a nem-fizetést e tényről, illetve a nemfizetés jogkövetkezményeiről a felhasználót a GET-ben és a Vhr-ben, illetőleg meghatározottak szerint értesíti, illetőleg felszólítja a szerződésszerű teljesítésre.

Eredménytelen felszólítást követően, a TOTAL HUNGARIA Kft. jogosult kezdeményezni a tartozás jogi úton történő behajtását, illetve külső behajtó cég igénybe vételét.

-A felhasználó folyamatosan köteles biztosítani, hogy a szolgáltatott gáz mennyiségének ellenőrzése, elszámolása és számlázása érdekében a TOTAL HUNGARIA Kft a gázmérőt leolvashassa.

- A TOTAL HUNGARIA Kft folyamatosan jogosult ellenőrizni különösen a tulajdonában lévő, a felhasználó birtokába adott gázmérő és nyomásszabályozó állapotát és állagát,

- a felhasználó ezekre vonatkozó állagmegóvási kötelezettségének teljesítését,

- azt, hogy az ingatlan telekhatárán belül a felhasználó tulajdonában lévő csatlakozóvezetékek, felhasználói berendezések szabályszerű, műszakilag megfelelő állapotban vannak-e, és azokat a felhasználó az előírásoknak megfelelően használja-e, a gázt szabályosan, az előírásoknak megfelelően vételezi-e

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

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

A TOTAL HUNGARIA Kft az illetékes jegyzőhöz fordulhat, és a felhasználó elleni hatósági eljárás lefolytatását kérelmezheti, amennyiben a felhasználó megtagadja:

- a gázmérő leolvasását, ellenőrzését,

- szerződésszegés vagy szabálytalan vételezés esetén a szolgáltatásból történő kikapcsolást,

- a felhasználói berendezés ellenőrzését.

A jegyző a határozatát a törvény alapján fellebbezésre tekintet nélkül végrehajthatóvá nyilváníthatja.

i.b.) A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok

A TOTAL HUNGARIA Kft. köteles a szerződésszegés megállapításához szükséges tényállást tisztázni. A TOTAL HUNGARIA Kft. által hivatalosan ismert és a köztudomású tényeket nem kell bizonyítani. A szerződésszegés bizonyítása során minden olyan bizonyíték felhasználható, amely alkalmas a tényállás tisztázására, a szerződésszegés bizonyítására, így például a TOTAL HUNGARIA Kft nyilvántartási adatai, a felhasználó nyilatkozata, az irat, levelezés, befizetési bizonylat, a helyszíni ellenőrzés megállapításai, illetőleg az arról készült jegyzőkönyv, a szakértői vélemény és a tárgyi bizonyíték (pl. megrongált gázmérő, fénykép, videofelvétel, stb.).

Ha a felhasználó a szabálytalan vételezés tényét, vagy annak valamely elemét vitatja, vagy ha a felhasználó kéri, a mérőberendezés kötelező szakértői vizsgálatát TOTAL HUNGARIA Kft köteles igazságügyi szakértői névjegyzékben szereplő szakértővel elvégeztetni.

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

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

i.c.) A vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés megszegésének esetei és jogkövetkezményei***A TOTAL HUNGARIA Kft szerződésszegésének minősül, ha***

- a gázellátást a szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg (GET. 38. § (1) bek. a.) pontja)
Jogkövetkezménye: kötbér (GET. 38. § (2) bek.)
- az általa értékesített gáz jellemzői nem felelnek meg a szerződésben, a műszaki előírásban vagy a szabványban előírtaknak
(GET. 38. § (1) bek. b.) pontja)
Jogkövetkezménye: kötbér (GET. 38. § (2) bek.)
- a gázellátást nem a szolgáltatási szerződésben meghatározott módon biztosítja (GET. 38. § (1) bek. c.) pontja)
Jogkövetkezménye: kötbér (GET. 38. § (2) bek.)
- a gázellátás minőségi és szolgáltatási színvonala, az alkalmazott árak az engedélyben vagy az üzletszabályzatban előírtaknak nem felel meg (GET. 38. § (1) bek. d.) pontja)
Jogkövetkezménye: kötbér (GET. 38. § (2) bek.)
- nem értesíti a felhasználót az üzletszabályzatban, illetve a szerződésben meghatározott időben és módon az általa végzett előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról (GET. 38. § (1) bek. e.) pontja)
Jogkövetkezménye: kötbér (GET. 38. § (2) bek.)
- a gázellátásból kizárt felhasználó részére az arra okot adó szabálytalanság vagy szerződésszegés megszűnését, és a felhasználó erről szóló értesítésének kézhezvételét követő 2 munkanapon belül az ellátást nem folytatja (GET. 38. § (1) bek. f.) pontja)
Jogkövetkezménye: kötbér (GET. 38. § (2) bek.)

- olyan fogyasztásmérő berendezésen keresztül szolgáltató és számlázó, amely érvényes hitelesítéssel nem rendelkezik, kivéve, ha a hitelesítési csere elmaradása bizonyítható módon a felhasználónak felróható vagy a hitelesítés külön megállapodás alapján a fogyasztó kötelezettsége (GET. 38. § (1) bek. g.) pontja, Ptk. 4. § (1) bek., 277. § (4) bek.)

Jogkövetkezménye: kötbér (GET. 38. § (2) bek.)

-a felhasználóval szembeni nyilvántartási, számlázási kötelezettségeit elmulasztja, különösen ha a felhasználási hellyel, a felhasználó vagy fizető személyével kapcsolatos, a szerződésből eredő jogok gyakorlásához, kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatok megváltozásának bejelentést követően a nyilvántartási rendszerben ezeket 15 napon túl vezeti át, vagy az átvezetést elmulasztja vagy a számlázás normál üzemvitel mellett nem a szerződésben, jogszabályban, üzletszabályzatban foglalt gyakorisággal és időpontban történik (ESZSZ 12. § 3.)

Jogkövetkezménye: kötbér

A felhasználó szerződésszegésének minősül, ha

- a szolgáltatás díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott határidőben, késedelmesen fizeti meg (ESZSZ 13. § (1) bek.1.)

Jogkövetkezményei:

- a Ptk. szerinti mértékű késedelmi kamat,
- a GET. és a Vhr. által meghatározott kikapcsolási feltételek fennállása esetén: kikapcsolás és a szolgáltatási szerződés felmondása
- kikapcsolás megvalósulása esetén a kikapcsolási költség megtérítése, visszakapcsolás esetén a visszakapcsolási költség megtérítése.

- méltányosságból biztosított részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás esetében a fizetési határidőt elmulasztja (ESZSZ 13. § (1) bek.2.)

Jogkövetkezményei:

- a megállapodásban foglaltak szerint a részletfizetési megállapodás automatikus megszűnése és a felszólításra vonatkozó lépések folytatása,
- késedelmi kamat.

- a műszaki-biztonsági követelményeknek nem megfelelő csatlakozóvezeték, felhasználói berendezést használ, vagy azokat az életre, a testi épségre, az egészségre vagy a vagyónbiztonságra veszélyes módon használja (ESZSZ 13. § (1) bek.3.)

Jogkövetkezményei:

- a szolgáltatás felfüggesztése,
- kártérítés fizetése.

- a nyomás alatti elosztóvezeték vagy a csatlakozóvezeték megbontja, továbbá ha a felhasználó vagy a megbízásából eljáró, gázszerelőnek nem minősülő személy a fogyasztói vezeték megbontja (ESZSZ 13. § (1) bek.4.)

Jogkövetkezményei:

- a szolgáltatás felfüggesztése,
- kötbér.

- a vezetékes PB-gázzolgáltatási szerződésben megállapított lényeges kötelezettségének a szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére – időpont egyeztetési jog biztosítása mellett – nem tett eleget, különösen, ha a nyomásszabályozó vagy a gázmérő általános műszaki jellegű, illetve felhasználó-változás miatt szükséges ellenőrzését, a hibás nyomásszabályozó, gázmérő, mérési rendszer javítását, hitelesítését,

hitelesítési vagy egyéb cseréjét, az ezzel összefüggő munkavégzést, illetve a mérő leolvasását a TOTAL HUNGARIA Kft vagy megbízottja részére nem teszi lehetővé (ESZSZ 13. § (1) bek. 5/a Jogkövetkezményei:

- a szolgáltatás felfüggesztése, ha a hiteles mérés feltételei a helyszínen azonnal nem állíthatók helyre
- kötbér.

- a szerződésben meghatározott felhasználási helyen kívüli területre vezet át a gázt vagy a vételezett gázt a szolgáltató hozzájárulása nélkül már részére bármilyen formában továbbadja (ESZSZ 13. § (1) bek.5/b.)

Jogkövetkezményei:

- a szolgáltatás felfüggesztése,
- kártérítés fizetése.

- a gázmérőn elhelyezett hatósági, gyártói vagy engedélyesi jogi zár sérülését a szolgáltatónak a sérülés észlelését követő 2 munkanapon belül nem jelenti be, illetve a fenti jogi zár sérülésének körülményei a felhasználó vétlenségét nem támasztják alá,

Jogkövetkezményei:

- kártérítés fizetése a TOTAL HUNGARIA Kft részére

- a gázmérőn vagy mérési rendszeren elhelyezett jogi zár eltávolításával, megrongálásával, vagy a mérőberendezés megrongálásával, működésének befolyásolásával a gázmérőt méretlen gáz felhasználására alkalmassá teszi,

Jogkövetkezményei:

- szolgáltatás megtagadása, amennyiben a hiteles mérés feltételei a helyszínen azonnal nem állíthatók helyre,
- az üzletszabályzat 6. sz. *mellékletét* képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a TOTAL HUNGARIA Kft részére,
- kártérítés fizetés a szolgáltató részére.

a gázmérő megrongálásával, működésének befolyásolásával méretlen gázt vételez,

Jogkövetkezményei:

- az üzletszabályzat 6. sz. *mellékletét* képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a szolgáltató részére,
- szolgáltatás megtagadása, amennyiben a hiteles mérés feltételei a helyszínen azonnal nem állíthatók helyre,
- kártérítés fizetése.

a gázmérő megkerülésével méretlen gáz vételezésére alkalmas állapotot idéz elő,

Jogkövetkezményei:

- az üzletszabályzat 6. sz. *mellékletét* képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a szolgáltató részére,
- szolgáltatás megtagadása, amennyiben a hiteles mérés feltételei a helyszínen azonnal nem állíthatók helyre,
- kártérítés fizetése.

- a szolgáltatás szüneteltetése esetén önkényes visszakapcsolással vételez,

Jogkövetkezményei:

- az üzletszabályzat 6. sz. *mellékletét* képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a szolgáltató részére,
- a gázszolgáltatás megtagadása,
- kártérítés.

- az elosztóvezeték vagy a csatlakozóvezeték megbontja, a gázmérőt vagy a nyomásszabályozót jogosulatlanul eltávolítja, vagy amennyiben a felhasználó vagy a megbízásából eljáró személy a fogyasztói vezeték megbontja, engedély nélkül átalakítja, a szerződésben meghatározott felhasználási helyen kívüli területre vezet át gázt, és ezzel méretlenül vételez,

Jogkövetkezményei:

- az üzletszabályzat 6. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a szolgáltató részére,
- a gázszolgáltatás felfüggesztése,
- kártérítés.

- a fentiekén kívül az üzletszabályzatban, jogszabályban foglalt szerződési feltételeket, a szolgáltatási szerződésben foglaltakat egyéb módon megsérti (ESZSZ 13. § (1) bek.8.)

Jogkövetkezménye:

- kártérítés fizetése.

A szerződésszegésnek az egyes pontokban meghatározott jogkövetkezményei együttesen is alkalmazhatók. Kártérítés alatt a harmadik személyeknek okozott károkat is érteni kell.

A szerződésszegések esetén alkalmazható kötbér mértékét a jelen Üzletszabályzat 6. sz. melléklete állapítja meg.

- Kötbér

A szerződésszegések esetén alkalmazható kötbér mértékét a jelen Üzletszabályzat 6. sz. mellékletét képező kötbértábla állapítja meg.

A kötbér kiterhelése kötbérterhelő levéllel történik és az abban meghatározott időpontban esedékes. A kötbérfizetési kötelezettsége alól mentesül a szerződésszegő fél, ha bizonyítja, hogy a szükséges intézkedések határidőben történő megtétele, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható volt. A kötbér megfizetése nem mentesít a szerződésszegéssel okozott kár megtérítése alól.

- Kártérítés

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

A felhasználónak a TOTAL HUNGARIA Kft által használatára bocsátott eszközökben (gázmérő, nyomásszabályzó) a felhasználónak felróható okokból bekövetkező károkért kell felelnie. A TOTAL HUNGARIA Kft az okozott kárt megbízott alvállalkozójával kijavíttatja, majd a javítási költségeket továbbszámlázza a felhasználó felé.

A TOTAL HUNGARIA Kft kizárólag a neki felróható okból bekövetkező károkért felel a Ptk. szabályai szerint.

i.d.) A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályok

A felhasználó szerződés nélküli vételezésének minősül a PB-gáz igénybevétele a vételezésre jogosító szerződés hiányában. Vételezésre jogosító szerződés nélkül használja a gázelosztó vezetékét az a felhasználó, aki a hálózathoz való csatlakozásra nem kötött hálózati csatlakozási szerződést, illetve a hálózat használatára nem rendelkezik a TOTAL HUNGARIA Kft-vel megkötött vezetékös PB-gáz szolgáltatási szerződéssel.

Nem minősül szerződés nélküli vételezésnek, ha

- a felhasználó az elosztóvezetékhez szabályszerűen csatlakozott, a csatlakozó vezetékét, a fogyasztói vezetékét és a felhasználói berendezést szabályszerűen építtette ki, illetve olyan felhasználási helyre

költözött, ahol van gázszolgáltatás és a szolgáltatási szerződés megkötését az ESZSZ előírásai szerint, szabályszerűen kezdeményezte, és

- a szerződéskötés elmaradására neki nem felróható okból került sor, és
- a szolgáltatás díjait határidejre megfizeti.

Nem minősül szerződés nélküli vételezésnek az sem, ha a felhasználó olyan felhasználási helyre költözik, ahol gázszolgáltatás van, és azt igénybe vette, az új szerződés megkötésére vonatkozó bejelentés 15 napos határideje azonban még nem telt le.

A vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződés felmondását követően az érintett felhasználó kikapcsolásáig a felhasználó által vételezett PB-gáz tekintetében a szerződés nélküli vételezés szabályai szerint kell eljárni.

A szerződés nélküli vételezés tényleges időtartamának meghatározása:

a szerződés nélküli vételezés kezdő időpontjának az az időpont minősül, amikor a felhasználó szerződés nélkül megteremtette a gázvételezés feltételeit.

A szerződés nélküli vételezés jogkövetkezménye: az elfogyasztott gáz mennyiségét a beépített készülékek névleges teljesítménye alapján kell megállapítani. A TOTAL HUNGARIA Kft a beépített készülékek üzemelését a 74/2006. rendelet 2 § 4. pont szerinti egyidejűségi tényezővel számolja el az elfogyasztott gáz mennyiségét.

Az alapidjat ebben az esetben a mindenkori alapidj kétszeres összegében kell meghatározni. Ha a szerződés nélküli vételezés pontos időtartama hitelt érdemlően nem állapítható meg, pótdíjként 30 napos vélelmezett fogyasztási ellenérték követelhető.

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

j.) A panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések

j.a.) A beérkező panaszok rögzítése, archiválása

Panasznak az tekinthető, amikor a fogyasztó a TOTAL HUNGARIA Kft-hez intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást. A bejelentés történhet szóban (személyesen, telefonon) és írásban (levélben vagy egyéb módon /e-mail, fax stb./).

A fogyasztók gázszolgáltatással kapcsolatos panaszait az ügyfélszolgálaton írásban jelezhetik. Az elektronikus úton benyújtott panaszokra elektronikus levélben történik a válaszadás. A telefonon tett bejelentés csak akkor minősül panasznak, ha írásban megerősítésre kerül.

Minden, a TOTAL HUNGARIA Kft-hez beérkezett panasz, illetve bejelentés nyilvántartásba vételre kerül és gondoskodik azoknak az elévülési határidő végéig történő visszakereshető megőrzéséről, illetve archiválásáról.

A TOTAL HUNGARIA Kft. az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel, vagy méréssel kapcsolatos ügyben a beadvány nélküli, telefonon történő ügyintézés esetén is biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát.

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

j.b.) A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása

A TOTAL HUNGARIA Kft. a felhasználóhoz kapcsolódó valamennyi dokumentumot, ideértve az egyeztetésekről készült feljegyzéseket, jegyzőkönyveket, a vonatkozó levelezést és/vagy ezen

dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát visszakereshető rendben rögzíti, az adatkezelésre vonatkozó jogszabályi előírásokat az adminisztráció valamennyi területén betartja.

j.c.) Az érdemi válaszadási határidő

Az érintett engedélyes az ügy rendezését a felhasználóval történő közvetlen kapcsolatfelvétel útján kísérli meg. Ennek során 10 napon belül érdemben írásban választ ad a felhasználó részére.

j.d.) A válaszadási határidő elmulasztásának következménye

Ha a TOTAL HUNGARIA Kft a felhasználó számára nem ad érdemi választ vagy a válasz a felhasználó számára nem elfogadható minőségű, a lakossági felhasználó a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, egyéb felhasználó a Magyar Energia Hivatalhoz fordulhat panaszával.

A panaszbeadványoknak a következőket kell tartalmaznia:

- a) a kérelmező neve, elérhetősége, az érintett felhasználási hely,
- b) a kérelem tárgyának rövid leírása, a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen a TOTAL HUNGARIA Kft-nek a felhasználói megkeresésre adott válaszelevelét,
- c) a kért intézkedés megjelölése.

k.) Az ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek

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

Írásbeli ügyintézés:

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

l.) Vitarendezés, értesítések

l.a.) Irányadó jogszabályok megjelölése

A jelen üzletszabályzatban és a csatlakozási és vezetékes PB-gáz szolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény és az annak végrehajtásáról szóló 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet az irányadók.

l.b.) Bírósági kikötések

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

Amennyiben a vitás kérdés ilyen módon 30 napon belül nem rendezhető, úgy az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a gázellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó rendelkezések lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt kell alkalmazni

azzal, hogy az e törvény szerinti lakossági fogyasztó a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy. A GET 36. § (2) bekezdésében, valamint a 107. § (5) bekezdésében foglalt rendelkezések lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jogosult.

A hatóság eljárására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a GET szerinti lakossági fogyasztó a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre vonatkozó rendelkezések lakossági fogyasztónak nem minősülő felhasználókkal szembeni megsértése esetén a GET 36. § (4) bekezdése szerint a Hivatal jár el.

l.c.) A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja

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

Amennyiben a felhasználó fax-számot vagy e-mail címet is megad, a küldemények a megadott elérhetőségre elektronikus úton is megküldhetők.

Ezen adatok hiányában a TOTAL HUNGARIA Kft. az általa a felhasználó részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg az iratokat.

A TOTAL HUNGARIA Kft. – amennyiben azt tartalma miatt indokoltnak tartja, vagy a jogszabály előírása alapján kötelező – a felhasználó részére szóló küldeményeket tértivevényes levélben küldi meg a felhasználónak, a jogszabály által előírt határidőben. Ha az ajánlott vagy ajánlott- tértivevényes küldemény a TOTAL HUNGARIA Kft.-hez „nem kereste” vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza, az iratot - az ellenkező bizonyításig - a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő 5. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

7. A SZOLGÁLTATÁSOK DÍJTÉTELEI

A TOTAL HUNGARIA Kft szolgáltatásainak díjtételeit a 7.sz. *függelék* tartalmazza.

AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYBA LÉPÉSE

A TOTAL HUNGARIA Kft vezetékes PB-gáz szolgáltatási üzletszabályzata a Magyar Energia Hivatal jóváhagyását tartalmazó okirat (határozat) TOTAL HUNGARIA Kft. általi kézhezvételét követő napon lép hatályba. Jelen üzletszabályzat az 1-6. számú mellékletekkel együtt érvényes.

Budapest, 2009.10.02.....



Fikret YILDIZ
Ügyvezető igazgató

TOTAL HUNGARIA
Kereskedelmi Kft.
2040 Budaörs, Edison u. 2.
13.

A jelen üzletszabályzatot a Magyar Energia Hivatal, ..343/2009.....számú, ..2009.10.08.....
keltű határozata alapján jóváhagyom.


dr. Matos Zoltan
a Magyar Energia Hivatal elnöke

