

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

### 1. A SZERZŐDÉS ALANYAI

A szerződés alanyai a felhasználó, díjfizető és a Veolia Energia Magyarország Zrt., mint távhőszolgáltató.

### 2. A SZERZŐDÉS HATÁLYA

A jelen általános szerződési feltételek hatálybalépésekor hatályban lévő, korábban az 2005. évi XVIII. Törvény szerinti szolgáltató és a felhasználó között megkötött közüzemi, illetve a 2014. március 15. napját követően kötött közszolgáltatási szerződések a jelen általános szerződési feltételek hatálybalépésétől, a jelen általános szerződési feltételek szerinti tartalomnak megfelelően módosulnak.

Az általános szerződési feltételek megváltozása esetében, a változásról szóló értesítésben meghatározott időpontban a közüzemi/közszolgáltatási szerződés is módosul.

### 3. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

A szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a felhasználóval kötött közszolgáltatási szerződésben foglalt feltételek mellett és minőségben a felhasználó igényének megfelelően - szerződés hiányában az ellátás helye szerint jóváhagyott üzletszabályzat és a vonatkozó hatályos jogszabályok szerint - folyamatosan távhőszolgáltatást (fűtés-, és melegvíz szolgáltatás) biztosít,

a felhasználó pedig kötelezettséget vállal arra, hogy a távhőszolgáltatást a szerződésben foglalt feltételek mellett igénybe veszi és annak ellenértékét felhasználó, vagy a jogszabályokban foglalt esetekben a díjfizető rendszeresen megfizeti.

### 4. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE

**4.1.** A szolgáltató a jogszabályban, üzletszabályzatban megállapított szinten, a tőle elvárható módon, a rendelkezésre álló és biztosítható műszaki-technikai feltételek mellett nyújtja a szolgáltatást, biztosítva az általa működtetett távhővezeték-hálózat megfelelő üzemeltetését, felügyeletét és karbantartását.

A szolgáltató a csatlakozási pontot a hálózati viszonyoknak, valamint a műszaki, és biztonsági szempontoknak megfelelően, a felhasználók távhőellátásának és az egyéb érdekelték jogos érdekeinek sérelme nélkül, saját költségén megváltoztathatja.

#### 4.2. A szolgáltatás jellemzői:

##### 4.2.1. *Hőközponti, hőfogadói mérés szerinti szolgáltatás*

A felhasználói hely hőigényét felhasználó jogosult és köteles meghatározni. Rendelkezés hiányában Szolgáltató minimálisan az épület tervezői energia szükségletét, a lakások átlag hőmérsékletét biztosítja, figyelemmel az épületek energetikai jellemzőinek meghatározásáról szóló 7/2006. (V.24.) TNM rendelet 1. sz. melléklet szerinti feltételekre is.

Szolgáltatói hőközponti ellátás esetén a hőközpontozó tartozó egyes épületek szolgáltatási minősége (fűtöttsége), paraméterei együttesen határozható meg, illetve módosítható.

Felhasználási helyen az egyes lakások és nem lakáscélú helyiségek fűtöttsége, ezzel együtt a felhasznált hőenergia mennyisége épületrészenként nem befolyásolható.

Az egyes épületrészek belső hőmérséklete eltérő lehet, melyért az épületrészek tulajdonosa reklamációval a felhasználói közösséggel szemben élhet.

Eltérő rendelkezés hiányában az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időben (fűtési időszak) biztosított a fűtési hőenergia vételezés.

#### 4.2.2. Épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatás

A felhasználási hely csatlakozási pontjánál a – távhőrendszerre érvényes tervezői hőlépcső szerinti - hőteljesítmény folyamatosan a felhasználó rendelkezésére áll.

Az előremenő víz hőmérséklete, fűtési időszakban a várható napi középhőmérséklet alapján, központilag kerül szabályozásra. Fűtési időszakon kívül a víz hőmérséklete forrásoldalon minimum: 55 C fok.

A felhasználási hely fűtöttségét – ezzel együtt a felhasznált hőenergia mennyiségét – Felhasználó határozza meg, az a csatlakozási pontnál folyamatosan rendelkezésre áll.

#### 4.2.3. Melegvíz-szolgáltatás

A melegvíz-szolgáltatás lehet:

a.) vízfelmelegítési szolgáltatás, mely esetben nem a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik

b.) használati melegvíz-szolgáltatás, mely esetben a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik

A távhőellátási berendezés útján előállított használati melegvíz hőmérséklete az épületrész csatlakozási pontjánál legalább 45 °C +/- 5 °C hőmérsékletű.

## 5. ADATVÉDELEM

Szolgáltató a szolgáltatással, a távhővezeték-hálózat üzemeltetésével kapcsolatban tudomására jutott felhasználói adatokat, információkat a hatályos jogszabályok, és az üzletszabályzatának előírásai szerint kezeli.

A felhasználó a közszolgáltatási szerződés, díjfizető a díjfizetői megállapodás aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy

- a szerződésben általa megadott, továbbá a szerződés teljesítésével összefüggésben szükségszerűen a szolgáltató tudomására jutó személyes és egyéb adatait a szolgáltató vagy megbízottja a szerződés teljesítése céljából, a szerződés fennállásának, valamint az azzal összefüggő esetleges érdekérvényesítésnek az időtartama alatt kezelje,
- amennyiben kötelezettségeinek nem tesz eleget, a szükséges közszolgáltatói felhasználói, díjfizetői adatokat a szintén titoktartásra kötelezett harmadik személy részére azonosítás és/vagy követelés érvényesítés céljából kiadja,
- adatait a szolgáltató megbízottja (pl. díjbeszedés, behajtás) részére, illetve az Üzletszabályzatban megjelölt más személyeknek és célokra továbbítsa.

Amennyiben a felhasználóval, díjfizetővel szembeni követelés értékesítésre kerül, arról az érintett levélben tájékoztatást kap.

A szolgáltató üzleti tevékenysége során az adatvédelmi törvény, a távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok, és az Üzletszabályzat előírásai szerint jár el.

## 6. ELLENŐRZÉS

A szolgáltató jogosult a szolgáltatást a felhasználási helyen, a hőközpontot, hőfogadóállomást, a fogyasztásmérő berendezést, a felhasználói vezetékét, valamint berendezést a távhővezeték-hálózat biztonsága és a többi felhasználó biztonságos ellátása érdekében ellenőrizni, ellenőriztetni, továbbá a szolgáltatás folyamatosságához szükséges munkálatokat (pl. fogyasztásmérő csere) előzetes értesítés után elvégezni.

Az ellenőrzést – továbbiakban „Ellenőrzés” -, a munkálatokat – továbbiakban „Munkálatok” – a lakásokban és egyéb helyiségekben - a lakosság személyes érdekeinek figyelembevételével kell lefolytatni, – a felek eltérő megállapodásának hiányában - munkanapokon 7 és 20 óra közötti időpontban.

Az ellenőrző személynek arra feljogosító, fényképes igazolvánnyal kell rendelkeznie. Szolgáltató alkalmazottja külön igazolás nélkül, érvényes munkaadói igazolvánnyal jogosult a fenti tevékenységet ellátni, amennyiben a munkát végző személy(ek) nem alkalmazottak, megbízólevéllel is rendelkeznie(ük) kell. Az igazolványt a megjelenéskor be kell mutatnia a felhasználónak.

A felhasználót a helyszínen, a munkálatok megkezdése előtt tájékoztatni kell az elvégzésre kerülő munkákról és műveletekről.

A felhasználó, díjfizető köteles az ellenőrző személy számára a felhasználási helyre történő bejutást lehetővé tenni, a Munkálatokkal kapcsolatban pedig együttműködni, akár a szolgáltató által javasolt időpont elfogadásával, vagy az alábbi időpont-egyeztetési szabályok alkalmazásával.

A felhasználó köteles a munka elvégzésére az időpont-egyeztetést követően 30 napon belül lehetőséget biztosítani. Az időpont-egyeztetési jog időtartamán belül jelezheti ajánlott levélben vagy a felhasználó lakóhelye szerint illetékes ügyfélszolgálaton személyesen, ha neki a munka elvégzésre megadott időpont nem felel meg.

Ha gyanú merül fel, hogy a felhasználó a biztonságos szolgáltatásra vonatkozó előírásokat nem tartja be, és az ezzel kapcsolatos ellenőrzést, illetve a fogyasztásmérő berendezés hitelességének ellenőrzését, annak újrahitelesítését vagy cseréjét nem teszi lehetővé, vagy azt meggátolja, szolgáltató a felhasználási helyre való bejutásig, és a biztonsági ellenőrzés lefolytatásáig a rendelkezésre állást és a szolgáltatást a csatlakozási ponton kívüli beavatkozással felfüggesztheti, illetve a távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályokban meghatározottak szerint járhat el.

## 7. A FELHASZNÁLÓ/DÍJFIZETŐ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

A felhasználó a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározottak szerint jogosult igénybe venni.

A felhasználó/díjfizető köteles figyelemmel kísérni a fogyasztásmérők és tartozékai rendeltetésszerű állapotát, s bármely rendellenesség esetén a fogyasztásmérő (és annak zárópecsétje) kívülről észlelhető rendellenességét, sérülését, átalakítását, megszüntetését a szolgáltató ügyfélszolgálatán – az észleléstől számított – 24 órán belül bejelenteni. A bejelentés elmulasztása szerződésszegésnek minősül.

A Felhasználó/díjfizető köteles a fogyasztásmérő (k) helyét állandóan hozzáférhetően és tisztán tartani, a leolvasást és az ellenőrzést lehetővé tenni, a vízmérőkön az illetékes Kormányhivatal Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatósága és a Szolgáltató által elhelyezett zárok sértetlenségét biztosítani. Felhasználó/díjfizető ezen kötelezettségei megszegése esetén

Szolgáltató az esedékessé váló elszámoláskor az önkormányzati rendeletben, illetve az üzletszabályzatban meghatározott mértékű átlagfogyasztás után számított díjat számlázza ki.

A felhasználói hőközponti helyiség és a hőfogadó használatát felhasználó térítésmentesen köteles biztosítani szolgáltató részére, aki a hőközpont céljára rendelkezésre bocsátott épületrész karbantartásáért felelősséggel tartozik.

A felhasználói berendezéseket (a felhasználói vezetékhalózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegítő-mérők, a költségmegosztók) a felhasználó kezeli és tartja fenn.

Felhasználó köteles a melegvíz-szolgáltatás önkormányzati rendeletben, Szolgáltató üzletszabályzatában meghatározott minőségű teljesítése érdekében a vezetékhalózatot, felhasználói berendezést megfelelő műszaki állapotban tartani.

Felhasználó köteles az épület egyes épületrészeit (lakás, helyiség) érintően a felhasználó tulajdonában álló berendezések átalakítási munkáit (radiátor csere, bővítés) írásban bejelenteni, az ellenőrzést Szolgáltató részére lehetővé tenni. A szolgáltató szakmai véleményezéssel, szaktanácsadással segíti a felhasználó ez irányú tevékenységét.

A felhasználási hely szolgáltatói berendezéseinek fűtésszolgáltatásra történő felkészítését követően felhasználó, vagy annak tagjai által szolgáltató engedélye nélkül, szükségtelen, szakszerűtlen beavatkozással okozott (pl. rendszer feltöltés, leürítés) többlet költséget a felhasználó köteles megtéríteni.

A fűtött légtérben történő változásokat a felhasználó illetve felhasználó képviselője írásban köteles azonnal a szolgáltató részére bejelenteni.

## **8. DÍJFIZETÉS, ELSZÁMOLÁS**

### **8.1. Szolgáltatások elszámolása**

#### *8.1.1. Hőközponti, hőfogadói mérés szerinti szolgáltatás elszámolása*

A szolgáltatott, illetőleg a vételezett hőmennyiség elszámolásának alapja a Szolgáltató tulajdonában lévő, felhasználói hőközpontokba, szolgáltatói hőközpontokhoz tartozó épületek hőfogadóiba, a primer oldalon beépített hiteles hőmennyiségmérő.

Hőmennyiségmérő alapján történő elszámolásra a fűtési időszakot követően Szolgáltató üzletszabályzatában meghatározott időpontban kerül sor, azonban a hőmennyiségmérők leolvasása havonta történik, melyen a Megbízott igénye esetén részt vehet.

Az elszámolási időszak alatt bekövetkező felhasználó, díjfizető változások a mérés szerinti hődíj felosztását és elszámolását nem befolyásolják, változás esetén a régi díjfizetővel a Szolgáltató nem számol el.

A hőmennyiségmérő leolvasását követően elszámoló számla az elszámoláskor felhasználónak tekinthető díjfizető nevére készül. Régi és új díjfizető elszámolásából eredő követeléseiket egymás között a polgári jog szabályai szerint rendezhetik.

#### *8.1.2. Épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatás elszámolása*

Az elfogyasztott távhő mennyiségét a felhasználó tulajdonában lévő épületrész ellátását szolgáló felhasználói vezetékhalózatban elhelyezett hiteles hőmennyiségmérővel méri, és Üzletszabályzata alapján elszámolja.

Alapja a fűtési időszakban a hőmennyiségmérő tényállása – minden hónap utolsó hetében leolvasott GJ mennyisége, vagy amennyiben a hőmennyiségmérő MW órában mutatja a

fogyasztást, úgy a leolvasott MW óra (4 tizedesig) szorozva 3,6 = az elfogyasztott GJ mennyiséggel.

Szolgáltató az elszámoló számlán minden esetben feltünteti az utolsó leolvasott hőmennyiséget, mely alapján a számlát elkészítette.

### *8.1.3. Melegvíz-szolgáltatás elszámolása*

A használati melegvíz-szolgáltatás elszámolása a felhasználó tulajdonában lévő épület, lakás, vagy nem lakás céljára szolgáló helyiség ellátását szolgáló felhasználói vezetékhalozaton elhelyezett –felhasználó tulajdonában lévő – hiteles melegvízmérőkön mért fogyasztás alapján történik. Az elszámolás alapját a melegvíz-vételezési helyen felszerelt, hitelesített vízmérők leolvasott adatai képezik.

Szolgáltató az Üzletszabályzatában meghatározottak szerint felhasználóval/díjfizetővel elszámol, melynek feltételeit (leolvasás, adatrögzítés, számla kibocsátás, stb.) saját költségén biztosítja.

## **8.2. Díjfizetés**

A Tsz. 57/D.§ rendelkezései szerint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját - mint legmagasabb hatósági árat- a hatósági ár szerkezetét és alkalmazási feltételeit a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal javaslatának figyelembevételével az energiapolitikáért felelős miniszter rendeletben állapítja meg (a továbbiakban: miniszteri rendelet).

A távhőszolgáltatás csatlakozási díjának megállapítását és megváltoztatását a távhőszolgáltató kezdeményezésére, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal döntését követően, valamint a miniszteri rendeletben nem szabályozott áralkalmazási feltételeket a települési önkormányzat rendeletben határozza meg.

A szolgáltató a rendszeres számlázási tevékenységekor a távhőszolgáltatás árát a miniszteri rendelet alapján határozza meg, amely díjtételekre külön kerül felszámításra a mindenkori áfa összege.

A miniszteri rendelet szerinti érvényes árak alkalmazása külön szerződésmódosítást nem igényel, azokat a szolgáltató a hatályba lépést követően köteles alkalmazni, de a felhasználót értesíti az árváltozás tényéről.

Amennyiben a miniszteri rendelet szerinti új ár hatályba lépése után tervezett első leolvasás a felhasználónak felróható okból kétszeri kísérellettel nem hajtható végre, vagy írásbeli felhasználói bejelentésből nem állapítható meg a számlázás alapjául szolgáló mérőállás, a számlázásnál az árváltozás hónapjának utolsó napjával, mint osztónappal lehet az árváltozást megelőző és követő leolvasási adatok különbségét áralkalmazás szempontjából időarányosan megosztani.

Felhasználó a díjat havonta, utólag köteles megfizetni.

Szolgáltató a szolgáltatás díjait a tárgyhét követő hónap 5. napjáig számlázza. A távhőszolgáltató köteles a számla felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak, illetve a díjfizetőnek a kézhezvételtől számítva legalább 15 nap rendelkezésére álljon.

Felhasználó/díjfizető az igénybevett szolgáltatás ellenértékét a számlán feltüntetett határidőig fizetheti meg.

Késedelmes fizetés esetén a szolgáltató jogosult:

- megindítani a behajtási eljárást;
- intézkedni a szolgáltatás felfüggesztése iránt;
- a szerződés felmondására a Tsz. rendelkezéseinek megfelelően (49.§-51/A.§).

#### *8.2.1. Hőközponti, hőfogadói mérés szerinti szolgáltatás díja*

A fűtés szolgáltatás díja alaplíjából és hődíjból áll.

Szolgáltató a szolgáltatás díját a Felhasználóval kötött közszolgáltatási szerződésben meghatározottak szerint együttesen vagy épületrészenként számlázza.

Szerződés vagy rendelkezés hiányában a számlázás légtéarányos. Így az elfogyasztott és felhasználói hőközpontban, szolgáltatói hőközponthoz tartozó hőfogadó állomáson mért hőmennyiség az épület egyes épületrészei légtérének arányában közvetlenül az épületrész tulajdonosának kerül kiszámlázásra.

Az épületrészek (lakás, garázs, stb.) tovább nem osztható egységnek minősülnek, még akkor is, ha az épületrésznek több tulajdonosa (használója) van, vagy a tulajdonosok közötti díjfizetés arányát a bíróság határozza meg.

Nem együttes díjfizetés esetén az épületrészek tulajdonosai – Díjfizetők – kötelesek a díjak kiegyenlítésére.

Ingatlan tulajdonosa és használója a Távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. Törvény 44. §. (3) bekezdése szerinti együttes kérelemmel igényelheti, hogy a Szolgáltató, a szolgáltatás díját közvetlenül a használó, bérlő nevére és címére számlázza. A távhőszolgáltatási díj bérlő vagy használó általi megfizetéséért a tulajdonos egyszerű (sortartó) kezesként felel.

#### *8.2.2. Épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatás*

A felhasználó a fűtési időszakban a havi tényleges fogyasztás adatai alapján a tárgyhónapot követő hónapban, utólag fizeti meg a hődíjat.

#### *8.2.3. Hőszolgáltatási díjak*

Alaplíj: Felhasználó a szerződésben lekötött évi legnagyobb hőtéljesítmény után alaplíjat fizet.

Hődíj: Felhasználó a felhasználói hőközpontban mért hőmennyiségért és a távvezeték veszteség hőmennyiségéért hődíjat fizet.

#### *8.2.4. Melegvíz-szolgáltatás*

Havonta a felhasználó előző elszámolási időszakának használati melegvíz fogyasztásából számított melegvízdíj (alaplíj és hődíj), valamint víz-, és csatornadíj előleg kerül kiszámlázásra. Mérési eredmény hiányában az előleg mértéke a lakás méretétől függően kerül megállapításra az Üzletszabályzatban meghatározottak szerint.

Az elszámolás alapján megállapított átlag módosítását a Felhasználó bármikor (helyszíni vízóra leolvasáskor a leolvasónál, egyéb esetben írásban, vagy az ügyfélszolgálaton személyesen) kérheti.

Az elszámolások során a ténylegesen elfogyasztott melegvíz mennyiség és a kiszámlázott mennyiség különbsége – késedelmi kamatmentesen – a Felhasználó részére kiszámlázásra vagy visszautalásra kerül.

## 9. KIFOGÁS A SZÁMLA ELLEN

A felhasználó/díjfizető a számlával kapcsolatos észrevételeit egyszeri alkalommal a számla kézhezvételét követő, legfeljebb a számla esedékességétől számított öt éven - belül teheti meg.

A számlakifogás a számla kiegyenlítésének határidejére halasztó hatállyal nem bír, ha a számla összege az előző év azonos időszakára vetített díj kétszeresét nem haladja meg, és a számlareklamációval nem érintett összeget felhasználó/díjfizető a Szolgáltató részére határidőben megfizeti.

Felhasználó/díjfizető által benyújtott valamennyi kifogást ki kell vizsgálni, és indokoltság esetén a számla korrekcióját el kell végezni - jogtalan számlázás esetén a díjjóváírásról gondoskodni - és a felhasználónak a reklamáció szolgáltatóhoz történő benyújtásától számított 15 napon belül írásban érdemi választ kell adni. A számlavita lezárását követően, amennyiben a számlareklamáció jogos volt, a vitatott összeg rendezése érdekében a Szolgáltató helyesbítő számlát bocsát ki. Amennyiben a számlareklamáció nem volt jogos, az eredeti számla alapján a fennmaradó összeget felhasználó/díjfizető köteles a számlavita lezárását követő 15 munkanapon belül a Szolgáltató részére megfizetni. A Szolgáltató a nem jogos számlareklamáció miatt ki nem fizetett összeg után jogosult késedelmi kamatot felszámítani.

Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó vagy a díjfizető folyószámláján túlfizetés mutatkozik a visszatérítés a szolgáltató részéről – a felhasználó/díjfizető eltérő kérésének hiányában – 1 000 forintot meg nem haladó összeg esetében a következő havi számlában történő elszámolással, illetve a szerződéses kapcsolat megszűnése esetén az értesítés közlésétől számított 8 napon belül teljesítendő. 1 000 forintot meghaladó összeg esetében a szolgáltató a díjfizető fizetési módja szerinti módon, a számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles a felhasználónak vagy a díjfizetőnek visszafizetni. Ha – a szolgáltatónak felróható okból – téves, vagy elmaradt számlázás történt és emiatt a szolgáltatót díjkülönbözet illeti meg, a díjat a korrekciós számlán feltüntetett fizetési határidőig, vagy egyedi megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a felhasználó/díjfizető.

A részletfizetési megállapodással módosított fizetési határidő nem haladhatja meg a téves, vagy elmaradt számlázás időtartamát.

Számlakorrekció esetén késedelmes fizetésnek minősül, ha a felhasználó/díjfizető a számla esedékessége, vagy a módosított határidő után egyenlíti ki a számla összegét. Késedelmi kamat csak az új fizetési határidő lejártát követően érvényesíthető.

## 10. VÁLTOZÁS A LAKOSSÁGI FELHASZNÁLÓ SZEMÉLYÉBEN, ADATAIBAN

A felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változást mind a régi, mind az új felhasználó/díjfizető (igénybevevő) – igazolható módon – köteles a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül a szolgáltatónak írásban, az erre rendszeresített nyomtatványon bejelenteni.

A felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változás bejelentésnek tartalmaznia kell az új felhasználó vagy a díjfizető személyének azonosításához szükséges adatokat a felhasználási hely, illetőleg az épületrész pontos megjelölését és a változás időpontját. A távhőszolgáltató jogosult a tulajdonváltás igazolására alkalmas okirat bemutatását igényelni. A számlázás módosítását a bejelentésben megjelölt időponttól – ha a bejelentés az előírt határidőn (15 nap) túl történik – legkorábban a bejelentés beérkezése időpontjától lehet igényelni a távhőszolgáltatótól. A felhasználó, díjfizető adataiban, nevében, illetve címében, és jelen szerződésben szereplő egyéb adataiban bekövetkezett változást szintén köteles bejelenteni a

szolgáltató Üzletszabályzatban meghatározott ügyfélkapcsolati helyen. A bejelentés elmaradásából okozott esetleges károkért a mulasztó felelősséggel tartozik.

A felhasználó, díjfizető tudomásul veszi, hogy a számlázást és elszámolást érintő adatok és ezzel együtt a szerződés módosítását a szolgáltató csak úgy tudja végrehajtani, hogy az az elszámolásban visszamenő hatályú korrekciókat nem eredményezhet, s ezzel a bizonylatolási rendet nem zavarhatja. Ilyen okból és a felhasználói, díjfizetői bejelentés hiánya vagy késedelme miatt a szolgáltató visszamenőleg számlát nem módosít.

Amennyiben a szerződéses adatokban bekövetkezett változást a felhasználó, díjfizető vagy az ingatlan tulajdonosa nem, vagy késedelmesen jelenti be, s ebből a szolgáltatónak kára származik, úgy a mulasztó érintett azt köteles megtéríteni.

## **11. KIFOGÁS A FOGYASZTÁSMÉRŐ BERENDEZÉS MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATBAN**

### **11.1. Általános szabályok**

A szolgáltató és a felhasználó az elszámolás alapjául szolgáló mérő(k) meghibásodásának tényét az észlelést követő 48 órán belül írásban köteles a másik félnek jelezni.

A szolgáltató köteles a felhasználó kérésére, a kérelem kézhezvételétől számított 15 nap alatt, a tulajdonában lévő, kifogásolt fogyasztásmérő berendezés működését hitelesített ellenőrző fogyasztásmérő berendezéssel, vagy egyéb módon az ellenőrizni.

Ha az ellenőrzött fogyasztásmérő berendezés a külön jogszabályban előírt hibahatárt akár pozitív akár negatív irányban túllépi, köteles a szolgáltató annak cseréjéről gondoskodni. Az elvégzett helyszíni ellenőrzés, mérőcsere és hitelesítés költségei abban az esetben, ha a mérőberendezés a mérésről szóló jogszabályokban megengedett hibahatárt túllépi, a szolgáltatót terhelik, ellenkező esetben a költségeket a felhasználó köteles megtéríteni.

### **11.2. Elszámolás hibás mérés esetén**

Amennyiben az elszámolás alapjául szolgáló mérő, hibásan mér, hitelesítési ideje lejárt, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak.

A meghibásodott készüléket soron kívül meg kell vizsgálni, és a vizsgálat eredményétől függően az alábbiak szerint kell eljárni.

Abban az esetben, ha a meghibásodás időtartama és mértéke megállapítható, a leolvasott adatokat ennek ismeretében Szolgáltató helyesbíti.

Leolvasási adat hiányában (pl. leolvasó nem jut be a helységbe), a mérő meghibásodása, vagy az adat hitelességének vitatása esetén a 2005. évi XVIII. törvény 51. § (8) bekezdése, illetve a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. Rendelet 3. sz. mellékleteként kiadott Távhőszolgáltatási Közüzem Szabályzat 23.1. pontja illetve az üzletszabályzatban foglaltak szerint kell eljárni.

A fogyasztást az előző időszakban még helyesen mérő, és csere folytán felszerelt új mérő adatai alapján – a beállított változások figyelembevételével – Szolgáltató jogosult meghatározni, arról Megbízottat tájékoztatni. A méretlen időszakra figyelembe vett tényezők:

- az elszámoló mérő hibájának időtartama,
- az előző év azonos időszakában mért, valamint a meghibásodást megelőző időszakban mért fogyasztások átlaga
- a külső hőmérséklet alakulása

Megállapodás hiányában szerződő felek szakértőt vonnak be a vita eldöntésébe, melynek költségeit közösen viselik.



## 12. MINŐSÉGI KIFOGÁS

Felhasználót igazolt minőségi kifogása esetén - kivizsgálást követően - díjvisszatérítés illeti meg, melynek módját a fűtésszolgáltatás tekintetében a felhasználó jogosult meghatározni.

Szolgáltatót csak a felróható magatartása miatti kártérítési felelőssége, a szolgáltatói berendezések meghibásodása esetén terheli kártérítési kötelezettség.

Szolgáltató az esetleges fűtetlenségből eredő károsodásokért nem vállal felelősséget amennyiben a felhasználói közösség elmulasztotta, vagy nem megfelelően rendelkezett a fűtésszolgáltatás minőségi paramétereire vonatkozóan.

## 13. A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

A szerződések tartalma jogszabályok, önkormányzati rendelet módosításakor, külön szerződésmódosítás nélkül módosul az új szabályozásnak megfelelően.

### 13.1. Általános szerződési feltételek módosítása

A jelen általános szerződési feltételek megváltozása a szolgáltató érdekkörébe tartozik. Változtatás esetében, a változásról szóló értesítésben meghatározott időpontban a közszolgáltatási/közüzemi szerződés is módosul.

### 13.2. Általános közüzemi/közszolgáltatási szerződés módosítása

A szerződésmódosítást mind a szolgáltató, mind a felhasználó a soron következő fűtési időszakot megelőző 60 nappal, írásban kezdeményezheti, hatályba lépése azonban a szerződés írásbeli módosításától kezdődik.

Amennyiben a Felhasználói közösség a felosztás módján változtatni kíván, akkor ezt a Megbízott a fűtési idény megkezdése előtt legalább 60 nappal korábban köteles Szolgáltatónak bejelenteni. Ha a bejelentés hiányos, a pótlásig a felosztás módja a korábbi felosztás alapján fog elkészülni.

A díjfizetői megállapodás módosítását a felhasználón túl a díjfizető is kezdeményezheti, azonban a díjfizetői módosítás befogadásához a felhasználó jóváhagyása is szükséges amennyiben az a számlázás mennyiségeire, módjára vonatkozik.

Díjfizető személyének változása nem eredményezi az általános közszolgáltatási/közüzemi szerződés módosulását.

## 14. SZERZŐDÉSSZEGÉS, KÁRTÉRÍTÉS

### 14.1. Szerződésszegés

Szolgáltató szerződésszegésének esetei és következményei a Tsz. 49. §. (1), 50. § (1), 51. §. (1) bekezdés alapján:

- a) a távhőszolgáltatást a szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg.
- b) a távhőt nem a közüzemi/közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja,
- c) a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi
- d) a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a Felhasználót az üzletszabályzatban vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti,

- e) Felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt – hőtermelői korlátozás és üzemzavart megelőző nem tervezett javítást kivéve – szünetelteti, vagy korlátozza  
*Szerződésszegés következménye: díj arányos részének visszatérítése (51 § (1) a) pont)*
- f) a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a Felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg

Az a) – d) és f) pontok esetében a szerződésszegés következménye *kötbérfizetés*.

Felhasználó szerződésszegésnek esetei és következményei a Tsz. 49. §. (2), 50. § (1), 51. §. (2)-(5) bekezdés alapján:

- a) a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi
- b) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;  
*Szerződésszegés lehetséges következménye: szolgáltatás felfüggesztése vagy a szerződés felmondása (51 § (3) b) pont)*
- c) a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó/díjfizető állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be;  
*Szerződésszegés lehetséges következménye: szolgáltatás felfüggesztése (51 § (3) a) pont)*
- d) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével - ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is - távhőt vételez;  
*Szerződésszegés lehetséges következménye: szolgáltatás felfüggesztése (51 § (3) a) pont)*
- e) Együttes díjfizetés esetén felhasználói, épületrészenkénti díjfizetés esetén Díjfizetői szerződésszegés, ha a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;  
*Szerződésszegés lehetséges következménye: szolgáltatás felfüggesztése (51 § (3) a) pont), közüzemi/közszolgáltatási szerződés felmondása (51 § (4) bekezdés)*
- f) a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget;
- g) a távhő vételezését nem a Tsz. 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.  
*Szerződésszegés lehetséges következménye: szerződés felmondása (51 § (3) c) pont)*

Az a), c) – d), f)- g) pontok esetében a szerződésszegés következménye *pótdíj*.

## 14.2. Szolgáltatás felfüggesztése

A felhasználó, díjfizető távhőszolgáltatási jogszabályokban meghatározott szerződésszegése esetén a szolgáltató a szerződésszegés feltárásakor felfüggeszti a távhőszolgáltatást, egyúttal írásban felszólítja a felhasználót, díjfizetőt a felfüggesztés okának haladéktalan megszüntetésére.

A felhasználó, díjfizető a felfüggesztés okának megszüntetéséről köteles a szolgáltatót írásban értesíteni, aki a szolgáltatást az értesítés kézhezvételét követő munkanapon köteles megkezdeni.

A felfüggesztéssel kapcsolatban felmerült költségeket (kiszállás, ki- és visszakapcsolás díja, stb.) a felhasználó, díjfizető a szolgáltatás megkezdése előtt köteles kiegyenlíteni.

A távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja, ha a díjfizetés kötelezettje a szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.

A Szolgáltató 60 nap elteltével – a felhasználói átvételt igazoló módon – értesítést küld a felhasználónak arról, hogy – az esedékességtől számított három hónap elteltével – mely napra mondja fel a közszolgáltatási szerződést és kapcsolja ki a felhasználót a szolgáltatásból. Amennyiben az értesítésben megjelölt hatánapig a felhasználó fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a hatánapon a felhasználó közszolgáltatási szerződése megszűnik, a távhőszolgáltatásból kikapcsolásra kerül.

Amennyiben a megjelölt időtartamon belül a kikapcsolás a szolgáltatónak felróhatóan nem történik meg, annak végrehajtására csak újabb – az eredetivel egyező módon – kiküldött értesítés alapján kerülhet sor.

Amennyiben az érintett a kikapcsolása előtti értesítés átvételét megtagadta – pl.: „a címzett nem kereste” jellel érkezik vissza, a szolgáltató az érintett fogyasztási helyen ellenőrzést végez, ennek sikertelensége esetén az értesítést kézbesítettnek tekinti.

Amennyiben a közüzemi/közszolgáltatási szerződés nem kerül felmondásra, úgy a visszakapcsolás – a díjtarozás, késedelmi kamat, és a behajtással kapcsolatos költségek (ideértve a ki-, és visszakapcsolás díját, is) hiánytalan rendezését, és a szolgáltató erről történő tudomásszerzését követően – 1 munkanapon belül történik.

## **15. A SZERZŐDÉS FELMONDÁSA**

### **15.1. Távhőrendszerről leválás**

Felhasználó a távhőrendszerről a távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok és az üzletszabályzatban meghatározott feltételek teljesítése esetén válhat le.

Önkormányzati tulajdonú felhasználói hőközpont esetén annak megszüntetéséről az Önkormányzat dönt, egyben előírja azoknak a költségeknek a viselését, melyek a felmondás és a hőközpont megszüntetésének következtében felmerülnek (szerelési-, bontási-, selejtezési költségek).

A szolgáltató az általános közüzemi/közszolgáltatási szerződést csak a távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályokban felsorolt okokból mondhatja fel. A szerződés felmondását írásban kell közölni a felhasználóval. A szolgáltató a szerződés általa történő felmondása esetén jogosult a felhasználási helyen lévő, saját tulajdonát képező elszámolási fogyasztásmérő berendezés leszerelésére a felmondási idő lejártakor, ha ezen időpontig új felhasználó a felhasználási helyre igénybejelentést nem tesz.

### **15.2. Szolgáltatás szüneteltetése, kikapcsolás**

A szolgáltatás ideiglenes szünetelésére, vagy a felhasználó végleges kikapcsolására a felhasználó vagy a szolgáltató kezdeményezésére kerülhet sor.

Többszintes lakóépület egy lakásának vagy az egész épületnek a fűtés- és melegvíz szolgáltatása megszüntetésének módjait a Tsz. 38.§-a, a Közüzemi Szabályzat 27.1-27.3. pontjai, valamint a helyi szabályokat megállapító önkormányzati rendelet rendezi.

Épületrész szolgáltatásból történő ideiglenes vagy végleges kikapcsolására vonatkozóan a felhasználó/felhasználói közösség jogosult döntést hozni, egyidejűleg a több épületrészre vonatkozó szolgáltatási paraméterek és elszámolási feltételek meghatározásával.

A felhasználó akkor kezdeményezheti a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését, amennyiben az általa használt (teljes) épületet átépíti, vagy annak használatát bizonyos ideig szünetelteti.

Szolgáltatás szüneteltetését felhasználói közösség - Megbízottja útján – írásos formában jogosult kezdeményezni, melynek tartalmaznia kell a költség és kár viselésére, hőközpont használatára vonatkozó nyilatkozatot is.

Felhasználói közösség tagjainak személyében bekövetkező változások az épület egészére történő elszámolást és szerződést nem érintik.

A szolgáltató jogosult az élet-, egészség- vagy a vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni. A szolgáltató a szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról írásban vagy az épületekben kifüggesztett hirdetésmennyyel előre értesíti az érintett felhasználókat.

A szolgáltató ideiglenes szüneteltetést kezdeményezhet továbbá, amennyiben – előre tervezett módon – a felhasználóval azt előzetesen egyezteti.

## **16. A FELHASZNÁLÓI PANASZOK KEZELÉSE**

Szolgáltató ügyfélszolgálatára beérkezett panaszbejelentések, közérdekű bejelentések kivizsgálására és az írásban történő válaszadásra 15 nap, vagy a külön jogszabályokban (2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.) és a végrehajtására kiadott 157/2005 (VIII. 15.) Korm. rendelet (Tszt. Vhr.), valamint ennek 3. sz. melléklete szerinti Távhőszolgáltatási Közüzeti Szabályzat (TKSZ), továbbá az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.) meghatározott határidők az irányadóak.

Amennyiben a bejelentő a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, úgy a szolgáltatás helye szerint illetékes Békéltető Testülethez, a Veszprém Megyei Kormányhivatal, Veszprémi Járás, Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztályához és a Jegyzőhöz fordulhat.

Üzemzavar, meghibásodás esetén a Szolgáltató részéről a szolgáltatás helye szerint illetékes területi vezető jogosult intézkedésre.

## **17. VEGYES ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

A felhasználó a közszolgáltatási szerződés aláírásával nyilatkozik, hogy a Szolgáltatóval a közszolgáltatási szerződés megkötésére jogosult, szerződéskötési képessége korlátozva nincs, illetve az általa közölt adatok és a bemutatott okmányok a valóságnak megfelelnek.

A felhasználó, díjfizető és a távhőszolgáltató a jogviszonnyal kapcsolatos vitás kérdéseiket egymás között kísérik meg rendezni. Ennek eredménytelensége esetén a vitás kérdések elbírálására Szolgáltató székhelye szerint helyi, illetve a pertárgyérték függvényében a Polgári perrendtartásban meghatározott illetékességnek vetik alá magukat.

A felek közötti jogviszonyra a Szolgáltató – a szolgáltatás helye szerint illetékes önkormányzat jegyzője által jóváhagyott – üzletszabályzata az irányadó.

A jelen általános szerződési feltételekben nem részletezett kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (Tsz.), a végrehajtásra kiadott 157/2005.(VIII.15) számú Kormányrendelet (Tsz. Vhr.), valamint ennek 3. sz. melléklete szerinti Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat (TKSZ), továbbá az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.), a területileg illetékes Önkormányzat rendelete, valamint a Szolgáltató Üzletszabályzatának előírásai irányadóak.

2016. február 25.

Veolia Energia Magyarország Zrt.