

## Általános szerződési feltételek a Primaenergia.hu honlapon/ mobil applikációval vagy telefonon leadott gázpalack töltet megrendelésére.

### 1. **Definíciók:**

- 1.1. **Gázpalack töltet megrendelés:** A Primaenergia.hu honlapon található online felület, ahol leadható gáztöltet megrendelés, melyen a megrendelő köteles megadni a palack töltet szállítási címet és megvásárolni kívánt palacktöltet típusát, továbbá a megrendelt mennyiséget – figyelembe véve a felületen megadott minimálisan rendelhető mennyiséget - valamint a telefonos elérhetőségét. A megrendelés leadása történhet közvetlenül telefonon is az alábbi elérhetőségen: 06-80/45-50-50 vagy 06-20/533-3333.
- 1.2. **Megrendelő:** a Primaenergia.hu honlapon megrendelést leadó jogi vagy természetes személy (megrendelő), a gáztöltetet kifizető és átvevő.
- 1.3. **PrimaGázfutár:** a gázpalackot helyszínre szállító, előtte telefonos kapcsolatot felvevő és a gáztöltetről számlát kiállító Primaenergia Zrt alkalmazott.
- 1.4. **Palackértékesítő:** Székhely: Primaenergia Zrt. 1117 Budapest, Alíz u. 3.  
Levezési cím: 3014 Hort Pf.: 29; Cégjegyzékszám: 01-10-041837; Adószám: 10735590-2-44

### 2. **A megrendelés érvényessége:**

- 2.1. A megrendelés érvényessége a leadástól számított 14 naptári nap. A ki nem szállított megrendelések érvényessége automatikusan megszűnik.
- 2.2. A megrendelt palackokat 14 munkanapon belül szállítja ki a palackértékesítő.
- 2.3. A ki nem szállított megrendelésekből adódó károkért a palackértékesítő nem vállal felelősséget.

### 3. **Megrendelés menete online:**

- 3.1. A megrendelő jelzi a primaenergia.hu honlapon vagy mobil applikációs felületen igényét, (megrendelését), melynek a következő lépései vannak:
  - 3.1.1. A megrendelő kiválasztja a szállítandó palacktöltet típusát.
  - 3.1.2. Megadja a palack fizikai kiszállítási pontjának (szállítási cím) települési irányító számát.
  - 3.1.3. A rendszer azonnal ellenőrzi, hogy az adott településen van-e házhozszállítási szolgáltatás.
  - 3.1.4. A házhozszállítási szolgáltatás ellenőrzése után a vevő köteles megadni a számlázási nevet, címet és a rendelt töltet mennyiségét, valamint elfogadni az adatvédelmi nyilatkozatot és ÁSZ F-et.
  - 3.1.5. A megrendelést a megrendelem gomb megnyomásával zárja le.

### 4. **Megrendelés menete telefonos megrendelés esetén:**

- 4.1. A megrendelő hívja a Prímagázfutárt a 06-80/45-50-50 vagy 06-20/533-3333-as számon, az ország bármely pontjáról.
- 4.2. Kapcsolás után telefonján beüti a szállítási irányítószámát és a rendszer kapcsolja a megrendelőhöz legközelebbi Prímagázfutárt.
- 4.3. A gázfutár a telefonon történt rendelést a 2. pont szerinti érvényességgel rögzíti a szállítási rendszerben.

### 5. **A megrendelt termék ára:**

- 5.1. A palacktöltetek bruttó egységárai megrendeléskor a rendelői felületen megtalálhatóak. Felek rögzítik, hogy a tárgyévi árak minden naptári év 2. hónapjától kezdődően az előző évre megállapított éves infláció mértékének megfelelően automatikusan módosulnak. A Primaenergia Zrt. jogosult pótdíjat felszámítani az általa nem befolyásolható költségtényezők megtérülése céljából (pl: üzemanyag, nyersanyag, környezetvédelmi díjak emelkedése esetén).

5.2. Az ÁSZF 6.4 pont alapján történő helyszíni fizetés és számla elkészítés a megrendelés időpontjában érvényes egységáron történik a megrendelés érvényességi idején belüli töltetkiszállítás esetén.

## 6. A megrendelt palack töltetek kiszállítása:

- 6.1. **A megrendeléskor rögzített telefonszámon a területileg illetékes gázfutár a megrendelés leadását követő 24 órán belül munkaidőben (H-P 8.00-16.00 óra között) felhívja a megadott telefonszámot szállítás időpontjának egyeztetése céljából.** Amennyiben csak üzenetrögzítő jelentkezik be, akkor hangüzenetet hagy. Ha nincs üzenetrögzítő szolgáltatás a Megrendelő telefonszámához rendelve, akkor SMS-t küld (csak SMS képes telefonszámok esetén - mobilszám), melyben közli közvetlen mobiltelefonszámát.
- 6.2. **Amennyiben sikeresen megtörtént a kapcsolatfelvétel, a gázfutár az előre egyeztetett időpontban (munkanapokon H-P 8.00-16.00 óra között), a telefonon történt kapcsolatfelvételtől számított 14 munkanapon belül kiszállítja a megrendelést leadó jogi vagy természetes személynek a gázpalack töltetet.**
- 6.3. A szállításkor átadja a gázpalack töltetet és elveszi a csere üres palacktestet, valamint elkészíti és átadja a számlát a megrendelő részére.
- 6.4. A megrendelő a helyszínen fizeti ki a megrendelt töltetek értékét a számlán szereplő egységár alapján. A kifizetés történhet készpénzzel és bankkártyával.
- 6.5. A palack fizikai átadásakor köteles megadni a megrendelő a számlázási adatokat (számlázási nevét, számlázási címét és szükség esetén adószámát) mely a számlán feltüntetésre kerül.
- 6.6. Amennyiben a megrendelő nem tud adni a megrendelt palacktípus szerinti üres palacktestet, vagy nem adja meg számlázási adatait a helyszíni számla elkészítésére, a gázfutár megtagadja a palacktöltet átadását. Palacktest megvásárlására van lehetőség melyet jelezni kell rendelés leadásakor az elektronikus felületeken vagy telefonon történt előzetes jelzés alapján.
- 6.7. A gázfutár kiszállítási kötelezettsége emeletes épület esetén a főbejáratig, családi ház esetén a kertkapuig tart. Külterületi ingatlanok esetén csak akkor köteles bevinni a gázfutár a palackot az ingatlan területére, ha az útviszonyok ezt megengedik és a kiszállítás nem veszélyezteti a gázfutár és a szállító jármű épségét.

## 7. Reklamáció, jogviták rendezése:

- 7.1. A palacktesttel és gáztöltettel kapcsolatban a házhozszállítást végző gázfutárnál élhet a megrendelő reklamációs jogával. Panaszbejelentés módja telefonon a +3620 533 3333 Príma Gázfutár telefonszámon. Palack reklamációt a Palackreklamációs jegyzőkönyv kitöltésével, a vásárlási bizonylat (számla) és a záró fólia bemutatása esetén áll módunkban kivizsgálni. Panaszügyintézés ideje: hétköznapokon 8:30-16:30 óra között.

Adminisztratív ügyekben (számlázás, ügyintézés, stb.) a központi ügyfélszolgálatunknál nyújthat be panaszt. A Panaszkezelés Szabályzata honlapunkról letölthető:

<https://www.primaenergia.hu/kapcsolat/Vevoszolgalat>

Panaszbejelentés módja:

Levelezési cím: Primaenergia Zrt. 3014 Hort Pf.:29

E-mail: [vevoszolgalat@primaenergia.hu](mailto:vevoszolgalat@primaenergia.hu)

Telefonszám: 06-80/45-50-50 (helyi tarifával hívható szám)

Ügyintézési idő munkanapokon: hétfő, kedd, szerda 7:30-16:30; csütörtök 7:30 –19:00; péntek:7:30 – 15:00.

- 7.2. A Primaenergia Zrt. a reklamáció 7.1. pont szerinti elérhetőségeken történt előterjesztését követően legkésőbb 30 napon belül - érdemben válaszol megrendelő panaszára, megjelölve jogérvényesítés lehetősége esetén a jogérvényesítés lehetséges helyét, módjait valamint az arra nyitva álló határidőket.
- 7.3. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek: amennyiben a Primaenergia Zrt. és megrendelő között esetlegesen fennálló vita Primaenergia Zrt.- vel való tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Megrendelő számára:
- 7.3.1. Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál,  
7.3.2. Békéltető testület eljárásának kezdeményezése  
7.3.3. Bírósági eljárás kezdeményezése
- 7.4. A mindenkor hatályos online megrendelésre vonatkozó Általános Szerződési Feltételek elérhetőek a [www.primaenergia.hu](http://www.primaenergia.hu) honlapon.

## 8. **ÁSZF hatálya, módosítása:**

- 8.1. Az Általános Szerződési Feltételek 2021.05.01. napjától lépnek hatályba.
- 8.2. A Primaenergia Zrt. jogosult jelen Általános Szerződési Feltételeket a megrendelők előzetes tájékoztatása mellett, egyoldalúan is módosítani. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően az első megrendelés alkalmával válnak hatályossá a megrendelővel szemben.

## 9. **Adatvédelmi rendelkezések**

- 9.1. Felek megállapítják, hogy közöttük szerződéses jogviszony fennállta okán bizonyos adatok cseréje történik, melynek során a Primaenergia Zrt. és értékesítő hely a másik fél adatait kezeli. A Primaenergia Zrt. jogosult az adatkezelésre.
- 9.2. Megrendelő adatai személyes adatnak minősülnek. A Primaenergia Zrt. által kezelt adatok: számlázási név, számlázási cím, e-mail cím, (mobil)telefonszám, amelyeket kereskedelmi, adminisztrációs és logisztikai nyilvántartási célból, fogyasztói elégedettség vizsgálat érdekében tart nyilván és kezel a Primaenergia Zrt.
- 9.3. Az adatkezelés célja: a szerződéses kötelezettségek teljesítése, illetve azok elősegítése, a vásárlás dokumentálása, megrendelés teljesítése, számla kiállítása, számviteli kötelezettség teljesítése.
- 9.4. Az adatkezelés jogalapja a Megrendelő önkéntes hozzájárulása. A Gázpalack töltet megrendelésével a Megrendelő kifejezetten hozzájárul személyes adatainak kezeléséhez.
- 9.5. Az adatkezelés időtartama a számviteli előírások alapján 8 év.
- 9.6. A Primaenergia Zrt. az adatkezelés során a személyes adatok kezelésében adatfeldolgozókat vesz igénybe.

Cégnév	Cím	Tevékenység
Zengo Kft.	6724 Szeged, Kossuth Lajos sgt. 72.	honlap üzemeltetés

- 9.7. A Primaenergia Zrt. az adatokat megfelelő intézkedésekkel védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés, sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen. A Primaenergia Zrt. gondoskodik az adatok biztonságáról, valamint a technikai és szervezési intézkedések megtételéről az adat- és titokvédelmi szabályoknak megfelelő eljárási szabályok kialakításával.
- 9.8. A Megrendelő adatkezeléssel kapcsolatos jogosultságai

A Megrendelő bármikor jogosult tájékoztatást kérni a Prímaenergia Zrt. által kezelt, rá vonatkozó személyes adatokról. Prímaenergia Zrt. a Megrendelő kérésére tájékoztatást ad a rá vonatkozó, általa kezelt adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg adatait. A Prímaenergia Zrt. a kérelem benyújtásától számított 30 napon belül írásban adja meg a kért tájékoztatást.

A Megrendelő bármely, az adatkezeléssel kapcsolatos kérdéssel, illetve észrevétellel a Prímaenergia Zrt. munkatársához fordulhat az alább megjelölt elérhetőségeken keresztül.

A Megrendelő bármikor jogosult a helytelenül rögzített adatainak helyesbítését vagy azok törlését kérni az alább megjelölt elérhetőségek valamelyikén. Prímaenergia Zrt. a kérelem beérkezésétől számított 30 munkanapon belül törli az adatokat, ez esetben azok nem lesznek újra helyreállíthatók. A törlés nem vonatkozik a jogszabály (pl. számviteli szabályozás) alapján szükséges adatkezelésekre, azokat Prímaenergia Zrt. a szükséges időtartamig megőrzi.

Megrendelő kérheti továbbá adatainak zárolását. A Prímaenergia Zrt. zárolja a személyes adatot, ha a Megrendelő ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené Megrendelő jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

A Prímaenergia Zrt. megjelöli az általa kezelt személyes adatot, ha az érintett vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.

A Prímaenergia Zrt. törli a személyes adatot, ha kezelése jogellenes, a törlést a Megrendelő kifejezetten kéri, az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt, az adat törlését a bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elrendelte. A személyes adatok törlését, zárolását, helyesbítését 30 napon belül végzi el a Prímaenergia Zrt.

A helyesbítésről, a zárolásról, a megjelölésről és a törlésről a Megrendelőt, továbbá mindazokat értesíteni kell, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbították. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel a Megrendelő jogos érdekét nem sérti.

Ha Prímaenergia Zrt. a Megrendelő helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül írásban közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait.

A Megrendelő tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen. Prímaenergia Zrt. a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja. Amennyiben Prímaenergia Zrt. a Megrendelő tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben a Megrendelő a Prímaenergia Zrt. meghozott döntésével nem ért egyet, az ellen – annak közlésétől számított 30 napon belül – bírósághoz fordulhat. Prímaenergia Zrt. a Megrendelő adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

A Megrendelő a jogait az alábbi elérhetőségeken gyakorolhatja:

Név: Prímaenergia Zrt.

Levelezési cím: 3014 Hort, Pf.29.

E-mail: [adatvedelem@primaenergia.hu](mailto:adatvedelem@primaenergia.hu)

A Megrendelő jogainak megsértése esetén a Prímaenergia Zrt. ellen bírósághoz fordulhat, a bíróság az ügyben soron kívül jár el.

Megrendelő jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; levelezési cím: 1374 Budapest, Pf. 9.; telefon: +36(1)391-1400; fax: +36(1)391-1410; e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu); URL: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)) fordulhat.