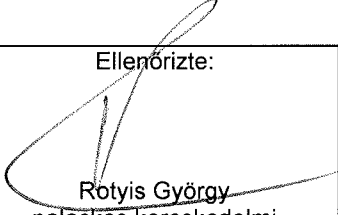




A palackos pébéégáz-forgalmazás üzletszabályzata

Készítette:  Somlai Panna vevőkapcsolati vezető	Ellenőrizte:  Rotyis György palackos kereskedelmi vezető	Jóváhagyta:  Molnár Árpád kereskedelmi és marketing igazgató
--	---	---

TARTALOMJEGYZÉK

Tartalom

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ	4
1.1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA	4
1.2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA, ÉRVÉNYESSÉGI KÖRE	4
1.3. A PRÍMAENERGIA ÜZLETPOLITIKÁJA	5
1.4. IRÁNYADÓ JOGSZABÁLYOK, JOGI NORMÁK	5
1.5. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK	6
1.6. A PRÍMAENERGIA TEVÉKENYSÉGEI ÉS SZOLGÁLTATÁSAI	8
1.7. A PALACKOS PÉBÉGÁZ FORGALMAZÁS TERJEDELME	8
1.8. A PÉBÉGÁZ FORGALMAZÁS FELÜGYELETI ÉS ÉRDEKKÉPVISELETI SZERVEI	9
2. A PALACKOS GÁZFORGALMAZÁS KERESKEDELMELI FELTÉTELEI	11
2.1. SZERZŐDÉSKÖTÉS, KERESKEDELMELI FELTÉTELEK	11
2.1.1. Ajánlat adás	11
2.1.2. A szerződés és mellékletei	11
2.1.3. A szerződés aláírása	12
2.2. SZERZŐDÉS ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI	12
2.3. PRÍMAENERGIA ZRT. SZERZŐDÉSES KÖTELEZETTSÉGEI	13
2.4. VISZONTELADÓ (GÁZKISKERESKEDŐ), ÉS VÉGFELHASZNÁLÓ SZERZŐDÉSES KÖTELEZETTSÉGEI	14
2.5. SZERZŐDÉS TARTAMA, SZERZŐDÉS FELMONDÁSA, SZERZŐDÉS MEGSZEGÉSE	15
2.6. ELÁRUSÍTÓHELYEN FORGALOMBA HOZHATÓ ÁRUK	17
2.7. AZ ÁRU SZÁLLÍTÁSI IGÉNYÉNEK BEJELENTÉSE	18
2.8. AZ ÁRUK MENNYISÉGI ÉS MINŐSÉGI ÁTVÉTELE	18
2.9. AZ ÁRUK RAKTÁROZÁSA, TÁROLÁSA	19
2.10. AZ ÁRU MEGŐRZÉSE, KÁRESETI ÜGYEK	19
2.11. AZ ELÁRUSÍTÓHELY NYITVATARTÁSI IDEJE	20
2.12. AZ ÁRUK ELADÁSÁNAK RENDJE	20
2.13. A FORGALOMBA HOZOTT ÁRUK FOGYASZTÓI ÁRA	21
2.14. SZÁMLÁZÁS ÉS A SZÁMLAKIFOGÁSOLÁSOK RENDJE	22
2.15. VÁLASZTHATÓ FIZETÉSI MÓDOK, FIZETÉSI HATÁRIDŐ	23
2.16. KÉSEDELMESES FIZETÉS ESETÉRE ALKALMAZHATÓ SZANKCIÓK	23
2.17. MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK	25
2.17.1. A forgalmazott gáz minőségi előírásai, a gázminőség ellenőrzésének szabályai és eljárásrendje	25
2.17.2. Az alkalmazott minőségbiztosítási rendszerrel szembeni követelmények	25
2.17.3. A gázminőség ellenőrzésének rendje	25
3. A GÁZFORGALMAZÁS MŰSZAKI FELTÉTELEI	27
3.1. PALACKOS ELLÁTÁS LOGISZTIKAI RENDSZERE	27
3.2. GÁZPALACK ÉRTÉKESÍTŐHELY LÉTESÍTÉSE, ÜZEMELTETÉSE	28
3.2.1. Értékesítőhely (tároló hely) létesítésének biztonsági előírásai	28
3.2.2. Üzemeltetési előírások	30
3.2.3. Gázpalack tárolók karbantartása	34
3.2.4. Tárolók időszakos villámvédelmi felülvizsgálata	34
3.2.5. Tűzoltó készülékek időszakos felülvizsgálata	34
3.2.6. Érintésvédelmi és szabványossági felülvizsgálat	34
3.2.7. Kéményvizsgálat, és fűtőkészülék működtetésének felülvizsgálata	34
3.2.8. A tároló környezetének karbantartása	35
3.2.9. Figyelmeztető és tiltó táblák, tájékoztató táblák	35
3.3. GÁZPALACK ÉRTÉKESÍTŐHELY MEGSZÜNTETÉSE	35
3.4. AZ ÜZEMZAVAR ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK	35
3.5. A VÁLLALAT BIZTONSÁGI IRÁNYÍTÁSI RENDSZERE	36
4. A FOGYASZTÓK TÁJÉKOZTATÁSA ÉS ÉRDEKVÉDELME	37
4.1. FOGYASZTÓI KAPCSOLATTARTÁS	37
Kereskedői látogatások	37
4.2. A FOGYASZTÓI TÁJÉKOZTATÁS RENDJE	37

TARTALOMJEGYZÉK

4.3 ADATVÉDELMI RENDELKEZÉSEK	38
4.4. VEVŐSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE	41
4.5. A FOGYASZTÓI PANASZ BEJELENTÉSE	41

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Az üzletszabályzat tárgya

A jelen üzletszabályzat tárgya a cseppfolyós propán-, butángázok és ezek elegyei palackban történő forgalmazási szabályainak és feltételeinek, a forgalmazó és együttműködő partnereinek, valamint vevőik jogainak és kötelezettségeinek meghatározása jelen Üzletszabályzat 1.3. pontjában meghatározott üzletpolitika érvényesítése céljából.

1.2. Az üzletszabályzat hatálya, érvényességi köre

A cseppfolyós propán bután gázok forgalmazásáról szóló 94/2003. (XII.18) GKM rendelet szerint a gázforgalmazónak a pébégáz forgalmazására vonatkozóan olyan üzletszabályzattal kell rendelkeznie, „amely figyelembe veszi a fogyasztók érdekeit, biztosítja a gázfelhasználás során az élet és vagyon biztonságát, továbbá meghatározza a gázforgalmazó, a kiskereskedő és a fogyasztó jogait, kötelezettségeit és felelősségét”.

A jelen üzletszabályzat kötelező érvényű a Primaenergia Ipari és Kereskedelmi Zártkörű Részvénytársaság (a továbbiakban Primaenergia) valamennyi, a propán- és butángáz illetve ezek elegyei forgalmazásával foglalkozó vagy azzal kapcsolatba kerülő alkalmazottjára, a Primaenergiával szerződéses jogviszonyban álló jogi és természetes személyekre, amennyiben a szerződés jelen üzletszabályzatra hivatkozik.

Az engedélyezési eljárásban a Magyar Bányászati és Földtani Hivatal ellenőrzi, hogy a kérelmező a gázforgalmazóra előírt feltételeknek megfelel-e, és ennek eredményétől függően határozatban dönt a gázforgalmazási tevékenység engedélyezéséről.

A Hivatal a gázforgalmazót nyilvántartásba veszi, és a honlapján közleményként közzéteszi a nyilvántartásba vett gázforgalmazó cég nevét, székhelyét és a tevékenység megkezdésének engedélyezett időpontját.

Jelen üzletszabályzat kiadásával a Primaenergia Zrt. eddig érvényben lévő üzletszabályzata hatályát veszíti, azt a Primaenergia Zrt. visszavonja.

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

A hatályos üzletszabályzat a fogyasztók, a fogyasztói társadalmi érdekképviselői szervek, helyi önkormányzatok részére betekintésre a Primaenergia vevőszolgálati szervezeténél a szokásos üzleti órák alatt rendelkezésre áll.

1.3. A Primaenergia üzletpolitikája

A Primaenergia - piacvezető pébégáz forgalmazóként - minden energiáját arra fordítja, hogy a magyarországi pébégáz felhasználók számára magas színvonalú, folyamatos és biztonságos szolgáltatást nyújtson.

Törekvését a felhasználói értékek központba állításával, a felhasználói igények kielégítésére alkalmas termékek és szolgáltatások nyújtásával, folyamatainak ehhez szükséges állandó kontrolljával és fejlesztésével valamint új, hatékonyabb műszaki megoldások alkalmazásával valósítja meg.

A Primaenergia üzletpolitikájának érvényesítésében egyaránt számít saját dolgozóinak elkötelezettségére és stratégiai beszállító partnereinek együttműködésére.

1.4. Irányadó jogszabályok, jogi normák

A jelen üzletszabályzat vonatkozásában különösen az alábbi jogi normák az irányadók:

- 2008. évi XL. törvény a földgázellátásról,
- 1993. évi XLVIII. törvény a bányászatról,
- 2000. évi XXV. törvény a kémiai biztonságról,
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről,
- 2015. évi LXXXIX. törvény a Veszélyes Áruk Nemzetközi Közúti Szállításáról szóló Európai Megállapodás „A” és „B” Melléklete kihirdetéséről, valamint a belföldi alkalmazás egyes kérdéseiről.
- 94/2003.(XII. 18.) Korm. rendelet a cseppfolyós propán -, butángázok és ezek elegyei tartályban vagy palackban történő forgalmazásának szabályairól és hatósági felügyeletéről,
- 29/2011. (VIII. 3.) NGM rendelet a szállítható nyomástartó berendezések biztonsági követelményeiről és megfelelőség-tanúsításáról,

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

- 35/2014. (XI.19.) GM számú rendelet Egyes szállítható nyomástartó berendezések üzemeltetésével kapcsolatos műszaki biztonsági követelményekről és a Gázpalack Biztonsági Szabályzatról
- 321/2010. (XII. 27.) Korm. rendelet a műszaki biztonsági hatóságok műszaki biztonsági tevékenységének és a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal piacfelügyeleti eljárásának részletes szabályairól
- 11/2013.(III.21.) NGM. rendelet A gáz csatlakozó vezetékekre és felhasználói berendezésekre vonatkozó műszaki-biztonsági előírásokról és ezekkel összefüggő hatósági feladatokról
- 61/2013. (X. 17.) NFM rendelet a Veszélyes Áruk Nemzetközi Közúti Szállításáról szóló Európai Megállapodás (ADR) „A” és „B” Mellékletének belföldi alkalmazásáról
- A nemzeti fejlesztési miniszter 8/2010.(VIII.1) NFM rendelete a propán – bután töltő- és tároló üzemek Biztonsági Szabályzatáról.
- 54/2014. (XII.5) BM. rendelet Az Országos Tűzvédelmi Szabályzatról

1.5. Fogalom meghatározások

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

b) *gázforgalmazó:* az a jogi személyiségű gazdasági társaság, amelyik a pebégáz forgalmazására a külön jogszabály rendelkezései alapján jogosult és megfelel az előírt feltételeknek is;

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

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

d) viszonteladó (gázkiskereskedő): az a vállalkozás (Ptk. 8:1§ (1) 4. pont, aki, illetőleg amely rendelkezik a pébégáz általa történő értékesítéséhez szükséges cseretelep, illetve üzemanyag-töltő állomás jogszerű üzemben tartására a külön jogszabályban előírt működési engedéllyel, vagy - a külön jogszabályban megjelölt, üzlettel nem rendelkező kereskedőként - nevének és székhelyének feltüntetésével - nem földhöz rögzített gázpalacktárolóból fóliával vagy más módon lezárt, (a vonatkozó utasításoknak megfelelő módon) palackos pébégázt értékesít, a *Prímaenergiával kötött kereskedelmi szerződés keretében*. Az értékesítés bizományosi rendszerben is történhet, ez esetben viszonteladó saját nevében de a Prímaenergia Zrt. javára jár el.

e) gázfutár: megrendelést házhoz szállító viszonteladó vagy Prímaenergia alkalmazott, aki Prímaenergia által forgalmazott gázt értékesíti.

f) nyomóelvez ellátás: alapelve, hogy nyomóelvez partnereinkhez a feltöltések alkalmával térítésmentesen palack és gázkészletet helyez(t)ünk ki utólagos elszámolással. A kihelyezett készlet és a forgalmazott mennyiség függvényében kerül ütemezésre (periódus és mennyiség szempontjából) a cseretelep felkeresése, melynek során az összes üres készletet le kell cserélni. Plusz igény felmerülése esetén a palackos kék számon lehet az igényt jelezni.

g) végfelhasználó: aki propán- és butángázt, valamint ezek elegyét saját felhasználás céljára vásárolja a Prímaenergiával kötött Végfelhasználói vagy Palackkártyás szerződés keretében. A végfelhasználói igényeket a Prímaenergia közvetlen szállítással, a palackkártyás felhasználói igényeket pedig közvetett szállítással - gázfutár bevonásával - elégíti ki.

h) Palackkártya: palackos gáz vásárlására jogosító, egyedi elektronikus azonosító kártya.

i) POS terminál: palackkártya elfogadó helyeken üzemelő, palackkártyát kezelő készülék

j) fogyasztó: aki propán- és butángázt, valamint ezek elegyét saját felhasználás céljára vásárolja a viszonteladótól (gázkiskereskedőtől)

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

k) palackok tulajdonosának képviselője: a hazai előírásoknak megfelelően forgalomba hozott palackok és az azokba pébégázt betöltő gázforgalmazó.

l) pébégáz: a vonatkozó MSZ 1601 szabványban meghatározott minőségű propán, bután vagy ezek elegyei, PB-gázpalackokban forgalomba hozva.

m) pébégázpalack: pébégáz kiskereskedelmi forgalmazására alkalmas nyomástartó edény, mely megfelel a vonatkozó előírásoknak.

1.6. A Primaenergia tevékenységei és szolgáltatásai

A Primaenergia teljes körű - Tevékenység Ágazati Osztályozási Rendszere (TEAOR) szerinti - tevékenységi köreit a Fővárosi Cégbíróság Cg 01-10-041837 cégjegyzékszám alatti nyilvántartása tartalmazza.

A Primaenergia főbb tevékenységei a következők:

- szagosított illetve szagosítatlan
- propán-, butángáz illetve ezek elegyeinek kis-, és nagykereskedelme,
- pébégáz tárolása, szállítása, elosztása és szolgáltatása,
- pébégáz szolgáltatása egyedi tartályos gázellátó rendszerekbe,
- pébégáz szolgáltatása közüzemi célra (településellátó rendszerekbe),
- pébégáz szolgáltatása motorikus üzemanyag ellátás céljából (autógáz illetve motorikus gáz),
- különböző űrtartalmú palackok töltése, tárolása, szállítása, forgalmazása és értékesítése,
- épületgépészeti tevékenység

1.7. A palackos pébégáz forgalmazás terjedelme

A vállalat működési területe a palackos gázforgalmazás vonatkozásában az alábbiakra terjed ki:

- palackos értékesítő helyek létesítése és üzembe helyezése,
- a palackos értékesítő helyek ellátása,

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

- a palackok és szerelvényeik időszakos ellenőrzése, és javítása,
- a palackos értékesítő helyek leszerelése.

1.8. A pébégáz forgalmazás felügyeleti és érdekképviselői szervei

- **Magyar Bányászati és Földtani Hivatal.**

A Bányászati Hivatal, illetve a területileg illetékes Bányafelügyelet végzi a cseppfolyós propán-, bután gázok esetében a gázforgalmazói tevékenység engedélyezését (2003. évi XLII. törvény, 94/2003. Korm. R.)

A Bányászati Hivatalnak a pébégáz forgalmazásával kapcsolatos piac-felügyeleti hatásköre a pébégáz nagykereskedelmi forgalmára terjed ki.

- **Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal (MKEH)**

A Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal, illetve a Fővárosi és Megyei Kormányhivatal Területi Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatóságai területileg illetékes szervezetei látják el a cseppfolyós propán-, bután gázok esetében a műszaki biztonsági felügyeletet (321/ 2010 (XII.27.). Korm. r.).

Az MKEH és a Fővárosi és Megyei Kormányhivatal Területi Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatóságainak hatásköre a pébégáz forgalmazásával kapcsolatos piac-felügyeleti hatásköre a pébégáz kiskereskedelmi forgalmára terjed ki.

- **Érintett önkormányzatok**

A létrejövő együttműködési és szolgáltatási szerződések révén.

- **Gazdasági Versenyhivatal**

- **Fogyasztói érdekvédelmi szervezetek:**

- Nemzeti Fejlesztési Minisztérium,
- Pest Megyei Kormányhivatal,

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

- járási hivatalok,
- Magyar Energetikai és Közmű Szabályozási Hivatal

A Primaenergia Zrt. a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV tv. alapján, a Fogyasztói érdekek képviselését ellátó szervezetek részére (kérésre) biztosítja a hozzáférést, az üzleti titkot nem érintő adatokhoz.

- **Magyar PB Gázipari Egyesület**

A pébégáz forgalmazók szakmai érdekképviselői szervezete.

2. A palackos gázforgalmazás kereskedelmi feltételei

2. A PALACKOS GÁZFORGALMAZÁS KERESKEDELMI FELTÉTELEI

2.1. Szerződéskötés, kereskedelmi feltételek

A viszonteladó (vagy végfelhasználó) és a gázforgalmazó között létrejövő „Szolgáltatási szerződés” (palackkártyás felhasználó esetén „Palackkártyás szerződés”) egy jogi kötelezettségvállalás, amely alapján a gázforgalmazó a szükséges mennyiségű és minőségű pébégázt meghatározott feltételek mellett szállít a viszonteladónak (vagy végfelhasználónak). Szerződés szerint biztosítja az eszközöket, közreműködik az értékesítőhely (tárolóhely) kivitelezésében. A szerződéskötésnek előfeltétele a Primaenergia képviselője által történt megkeresés, vagy a viszonteladó (vagy végfelhasználó) önálló igénybejelentése, amely alapján a Primaenergia képviselője felméri a kereskedelmi, műszaki és biztonságtechnikai körülményeket, és ezek alapján ajánlatot ad a viszonteladónak (vagy végfelhasználónak).

2.1.1. Ajánlat adás

Az írásbeli ajánlatnak tartalmaznia kell:

- az ajánlatot kérő és adó partnerek megnevezése, címe,
- az ajánlat tárgya, műszaki tartalommal,
- a teljesítés módjára és határidőkre vonatkozó ajánlati elem,
- minőségre és mennyiségre vonatkozó ajánlati elem,
- szállításra vonatkozó ajánlati elem,
- árra és fizetési feltételekre vonatkozó ajánlati elem,
- az ajánlat és a szerződés hatályára vonatkozó ajánlati elem,
- egyéb, egyedileg szükségesnek tartott feltételek.

2.1.2. A szerződés és mellékletei

A Primaenergia Zrt. és a viszonteladó (vagy végfelhasználó) által vállalt kötelezettséget a Szolgáltatási szerződés (palackkártyás felhasználó esetén Palackkártyás szerződés) rögzíti. A Szolgáltatási és Palackkártyás szerződés általános és egyedi feltételek részből áll. Az általános feltételek a vonatkozó törvényi előírásokkal összhangban rögzítik a felek

2. A palackos gázforgalmazás kereskedelmi feltételei

jogait és kötelezettségeit, az egyedi feltételek pedig az adott konkrét szerződő partnerrel kötött feltételeket tartalmazzák.

Szerződés csak az általános és egyedi feltételekkel együtt érvényes, melyek egymásra tekintettel jöttek létre, egymást minden vonatkozásban kiegészítik és egységes egészet képeznek. Az egyedi feltételek aláírása egyben az általános feltételek elfogadását is jelenti.

A szerződés általános és egyedi feltételein kívül a szerződés elválaszthatatlan részét képezhetik a kiegészítő megállapodások is.

2.1.3. A szerződés aláírása

A szerződést cégszerűen kell aláírni, és bélyegzővel kell ellátni. A cégbírósági bejegyzés másolata alapján ellenőrizni kell, hogy a szerződő partner jogosult-e az aláírásra.

2.2. Szerződés általános feltételei

2.2.1. Pébégáz szállításának feltétele, hogy a Primaenergia és a viszonteladó (gázkiskereskedő) vagy a végfelhasználó között írásos szerződéses kapcsolat létesüljön, valamint a pébégáz tárolásához és értékesítéséhez szükséges engedélyek rendelkezésre álljanak.

2.2.2. Primaenergiának jogában áll a viszonteladót, (vagy végfelhasználót) biztonságtechnikai, értékesítési előírások (viszonteladó esetén) betartása szempontjából bármikor ellenőrizni, az esetleges szabálytalanságokról jegyzőkönyvet felvenni és a jegyzőkönyv alapján a szükséges intézkedéseket megtenni.

2.2.3. A szerződés egyedi feltételekben megjelölt és annak aláírásakor átadásra kerülő mellékletek szabályozzák részletesen az adott tevékenység speciális részleteit. A mellékleteket Primaenergia időről időre aktualizálja a piaci viszonyok és célok változásával összhangban. A módosítások a viszonteladónak, vagy végfelhasználónak átadást követően automatikusan a szerződés részévé válnak.

2. A palackos gázforgalmazás kereskedelmi feltételei

2.2.4. A forgalmazáshoz szükséges, kihelyezett palackkészletet, valamint gázkészletet a Primaenergia külön egyeztetés nélkül jogosult módosítani a tárolási engedélyek figyelembevételével.

2.2.5. Primaenergia által szállított termékek, és átvett eszközök, melyek a Primaenergia tulajdonát képezik, nem szolgálhatnak semmiféle biztosíték alapjául.

2.2.6. Minden, a Primaenergia által szállított, átadott termék és kihelyezett eszköz a Primaenergia tulajdonában marad.

2.2.7. Primaenergia jogosult a tulajdonában lévő, kihelyezett eszközök műszaki és számszaki ellenőrzésére.

2.2.8. Primaenergia jogosult a tulajdonában lévő, hiányzó eszközök listaár szerinti értékéről számlát kibocsátani a palackkártyás felhasználó felé. Hiányzó palacktest esetén az érvényes listaár szerinti eladási ár alapján számlázandó a hiány.

2.2.9. Primaenergia a viszonteladók ellátását a forgalmak és kapacitások által meghatározott módon és időben végzi. Amennyiben a viszonteladó hibájából a Primaenergia által megbízott szállító nem tudja a teljes üres palackkészletet telire cserélni, úgy a Primaenergia jogosult az üresen maradt palackokra eső szállítási költséget viszonteladóval megfizettetni.

2.2.10. Viszonteladó nem használhatja fel a Primaenergia nevét semmilyen hirdetésben a Primaenergia előzetes, írásos beleegyezése nélkül.

2.2.11. Primaenergia a termék árát a várható forgalom (vállalt fogyasztás) függvényében határozza meg közösen a viszonteladóval (vagy végfelhasználóval).

2.2.12. Ármódosítás esetén a módosított átadási árak hatálybalépésük napján automatikusan a Szolgáltatási illetve a Palackkártyás szerződés részévé válnak, a hatálybalépés napját az árközlés tartalmazza.

2.3. Primaenergia Zrt. szerződéses kötelezettségei

2. A palackos gázforgalmazás kereskedelmi feltételei

2.3.1. A szerződés egyedi feltételeiben részletezett eszközök biztosítása.

2.3.2. A tulajdonában maradó eszközöket viszonteladó (vagy végfelhasználó) telephelyén adja át használatra.

2.3.3. A kihelyezett eszközök időszakos karbantartása és eseti javítása saját költségére, kivéve a nem rendeltetésszerű használatból illetve a szándékos rongálásból eredő meghibásodásokat.

2.3.4. A viszonteladó segítése a termék biztonságos és hatékony forgalmazásában.

2.3.5. Szolgáltatási szerződés esetén folyamatos pébégáz ellátás megszervezése a forgalmak, kapacitások és biztonsági előírások figyelembevételével.

2.3.6. Primaenergia vállalja, hogy a termék árának változásáról viszonteladót (vagy végfelhasználót) értesíti.

2.4. Viszonteladó (gázkiskereskedő), és végfelhasználó szerződéses kötelezettségei

2.4.1. Pébégáz értékesítésére (tárolására) vonatkozó hatósági és biztonsági előírások folyamatos betartása és betartatása.

2.4.2. Viszonteladó a Primaenergia által biztosított eszközök felhasználásával és eszközökben (tárolókban stb.) kizárólag a Primaenergia által forgalmazott termékeket tárolhatja, árusíthatja. Végfelhasználó a Primaenergia által biztosított eszközöket (tárolókat, gyorscsatlakozókat stb.) kizárólag a Primaenergia által forgalmazott termékek tárolására, illetve palackjaihoz használhatja.

2.4.3. Viszonteladó (vagy közvetlen szállítással ellátott végfelhasználó) köteles fogadni minden nyitvatartási időben érkező termékszállítmányt és nyomóelvezés ellátás esetén biztosítani a tárolókapacitás erejéig történő átvételt, azaz kicserélni az összes üres palackot. Egyeztetés alapján a szállítási idő a nyitvatartási időtől eltérő is lehet.

2. A palackos gázforgalmazás kereskedelmi feltételei

2.4.4. A Viszonteladó (vagy közvetlen szállítással ellátott végfelhasználó) köteles Primaenergiát értesíteni amennyiben a töltött palackok aránya a teljes készlethez képest 30% alá csökken. (Tel: 06-80-45-50-50)

2.4.5. Viszonteladó (vagy végfelhasználó) haladéktalanul köteles tájékoztatni Primaenergiát a szerződéses adatok (számlafogadó és telephelyi adatok, levelezési cím), valamint mindazon körülmények változásáról, melyek a szállítást akadályozhatják, illetve az ehhez kapcsolódó eseményeket befolyásolhatják (pl. szállítási igény jelentős változása).

2.4.6. Viszonteladó (vagy végfelhasználó) köteles bármely, a Primaenergia tulajdonában álló eszközöket, pébégázipalackot érintő, tudomására jutott károkozó magatartásról vagy a károkozásra irányuló cselekedetről, lopásról a hatóságokat azonnal, a Primaenergiát 24 órán belül értesíteni.

2.4.7. Viszonteladó (vagy végfelhasználó) a teljes vagyonával felelős a kihelyezett eszközökben, és termékekben keletkezett kárért vagy hiányért. Köteles a kihelyezett eszköz és termék készletet szerződés szerint, vagy évente legalább egy alkalommal, leltárral ellenőrizni, valamint a Primaenergia által előzetes értesítés mellett megtartott leltározás feltételeit mindenkor biztosítani.

2.4.8. Viszonteladó (vagy végfelhasználó) köteles a Primaenergia által rendelkezésre bocsátott eszközöket rendeltetésszerűen használni, és azok állagmegóvását biztosítani.

2.4.9. Viszonteladó (vagy végfelhasználó) köteles a rendelkezésére bocsátott nyomtatványokon a Primaenergia által igényelt információkat határidőre megadni.

2.4.10. Viszonteladó köteles a Primaenergia által biztosított tájékoztató (pl. kezelési útmutató a pébégázipalack használatáról) és reklám anyag vevők felé történő terjesztésére.

2.4.11. Viszonteladó köteles a Fogasztói reklamációk helyszíni ügyintézésére a mindenkor érvényes szabályzatnak és utasításnak megfelelően.

2.5. Szerződés tartama, szerződés felmondása, szerződés megszegése

2. A palackos gázforgalmazás kereskedelmi feltételei

(A szerződéskötés során az alábbi pontoktól a felek eltérhetnek, kivéve biztonsági előírások betartása)

2.5.1. A Szolgáltatási szerződés a Primaenergia kereskedelmi igazgatójának, a Palackkártyás szerződés pedig a Primaenergia pénzügyi szervezetének jóváhagyásával lép hatályba figyelemmel arra, hogy a fogyasztó halasztott fizetéssel kívánja a számláit kiegyenlíteni. Amennyiben a szerződés aláírását követő 10 munkanapon belül (Palackkártyás szerződés esetén 5 munkanapon belül) nem kap értesítést, a szerződés hatályba lép.

2.5.2. A szerződés határozatlan időre szól.

2.5.3. Szolgáltatási szerződés három hónapos felmondási idővel a hónap utolsó napjára rendes felmondással felmondható.

2.5.4. Viszonteladó (vagy végfelhasználó) a szerződés megszűnését követően a Primaenergia tulajdonában álló eszközöket köteles Primaenergiának kiadni, azokat semmilyen jogcímen nem tarthatja vissza, azokat elszállításig őrizni köteles a jelen szerződés alapján, vagyis ezen eszközök még visszaszállítási késedelem esetén sem kerülhetnek ki a felelős őrzés alól, s azokkal kapcsolatban viszonteladó (vagy végfelhasználó) semmilyen igényt nem támaszthat.

2.5.5. A viszonteladó (vagy végfelhasználó) részéről történő felmondás esetén, viszonteladó (vagy végfelhasználó) köteles megfizetni a Szolgáltató tulajdonában lévő eszközök visszaszállításának költségét a teljesítés arányában és a hiányzó eszközök árlista szerinti értékét teljes mértékben.

2.5.8. Azonnali felmondásra van joga bármelyik félnek, amennyiben a másik fél súlyos szerződésszegést követ el. Súlyos szerződésszegésnek minősül például, ha:

- Primaenergia 15 napon belül nem teljesíti a szállítást a viszonteladó (vagy közvetlen szállítással ellátott végfelhasználó) írásbeli jelzése ellenére sem (kivéve, ha egyéb viszonteladói vagy végfelhasználói kötelezettség

2. A palackos gázforgalmazás kereskedelmi feltételei

elmulasztása váltja ki ezt a lépést) és ennek következtében a viszonteladót akadályozza az értékesítésben, a végfelhasználót a munkavégzésében.

- Viszonteladó (vagy végfelhasználó) a fizetési kötelezettségeit írásbeli felszólítás ellenére nem teljesíti.
- Viszonteladó (vagy végfelhasználó) a biztonsági előírásokat írásbeli felszólítás ellenére sem tartja be.
- Viszonteladóval (vagy végfelhasználóval) szemben csőd-, felszámolási-, vagy végrehajtási eljárás indul meg.
- Termék tárolásához, illetve értékesítéséhez szükséges engedélyek hatóságok által történő visszavonása esetén.
- Viszonteladó (vagy végfelhasználó) a Primaenergia által kihelyezett eszközök felhasználásával a Primaenergia neve alatt nem Primaenergia termékeket forgalmaz vagy tárol.
- Amennyiben Viszonteladó (vagy végfelhasználó) vállalkozása tulajdonjogában vagy vezetésében a Primaenergia érdekeit sértő változás történik.
- A viszonteladó (vagy végfelhasználó) vagy bármely más alkalmazottja a Primaenergia érdekeit sértő magatartást tanúsít.

2.6. Elárusítóhelyen forgalomba hozható áruk

Az elárusítóhelyeken a működési engedélyben feltüntetett termékeket lehet csak árusítani melyek (pébégáz értékesítés vonatkozásában) általában az alábbiak:

- pebégáz palackba töltve, cserepalack ellenében
- pebégáz palackba töltve, cserepalack nélkül (palackvásárlással)
- motorgáz palackba töltve, cserepalack ellenében
- motorgáz palackba töltve, cserepalack nélkül (palackvásárlással)
- propángáz palackba töltve, cserepalack ellenében
- propángáz palackba töltve, cserepalack nélkül (palackvásárlással)

2. A palackos gázforgalmazás kereskedelmi feltételei

- propángáz és speciális adalékanyag palackba töltve, cserepalack ellenében
- nyomáscsökkentők
- tömítőelem

2.7. Az áru szállítási igényének bejelentése

Prímaenergia Zrt „nyomóelv” alapján szerződött partnereit ütemezett alapon, a telep készletének és forgalmának függvényében periodikusan felkeresi az üres palackok cseréje céljából. A nem „nyomóelves” szerződéssel rendelkező partnerek zöld számon (06-80-45-50-50) jelenthetik be palackos gázrendelésüket.

2.8. Az áruk mennyiségi és minőségi átvétele

2.8.1. Az elárusító helyre érkezett áru átvétele az üzemeltető vagy megbízottjának a feladata.

2.8.2. Az áru átvétele a szállítólevél vagy számla alapján történik.

2.8.3. A pébégáz átvételére jogosult személynek meg kell győződnie arról, hogy a leszállított áru mennyiségileg megfelel-e a bizonylaton feltüntetett adatoknak. Amennyiben az érkezett áru mindenben megegyezik a szállítólevél (vagy számla) adataival, akkor az elárusítóhely vezető a szállítólevelet olvashatóan írja alá és bélyegezze le.

2.8.4. Az áru érkezésénél biztosítani kell az áru átvételének zavartalan lehetőségét. (Az áruátvétel ideje alatt a fogyasztók kiszolgálását az elárusítóhelyen szüneteltetni kell.)

Az áru átvételénél be kell tartani a biztonságtechnikai előírásokat (pl. gépkocsi motor leállítása, a palackok kíméletes le és felrakása stb.).

2.8.5. Ha az átvevő a palackkal kapcsolatban az átvétel során és/vagy azt követően súly vagy mennyiségi, minőségi (nem szabványos palack, szivárgó palack, súlyhiányos palack, sérült fóliájú palack, stb.) vagy bármilyen más rendellenességet talál, azt nem

2. A palackos gázforgalmazás kereskedelmi feltételei

szabad átvennie, ill. a következő áru szállításkor vissza kell küldeni. A jegyzőkönyv 1 példányát az át nem vett, ill. visszaküldött áruval együtt a szállítónak vissza kell juttatnia az ellátó üzembe.

Amennyiben a sérült fóliájú és súlyhiányos palackok száma a 3 db-ot meghaladja a kereskedelmi képviselőt haladéktalanul értesíteni kell. A jegyzőkönyv elkészítése után a "Hibás" árukat elkülönítve kell tárolni.

2.8.6. Nyomóelves fogyasztó köteles a telepén lévő készletének, minden üres palackját cserére átadni a szállítónak, továbbá az értékesített gáztöltet árával elszámolni.

A palackok kiszállítása reggel 6 órától este 18 óráig történik. Ha a nyitvatartási idő ettől eltér, akkor - előzetes egyeztetést követően - az árut a nyitvatartási időn kívül is át kell venni.

2.9. Az áruk raktározása, tárolása

A palackok tárolásakor különösen fontos az alábbi előírások betartása:

- a tele és üres palackokat külön kell tárolni, és táblával kell megjelölni
- a tárolási engedélyben előírt mennyiséget túllépni tilos
- a palackokat típusonként elkülönítve kell tárolni
- a szelephibás palackokat elkülönítve kell tárolni

Az elárusítóhelyen tárolható palack és gázmennyiséget a kategória besorolás függvényében Prímaenergia által üzemeltetett elárusítóhely esetén a kereskedelmi képviselő, viszonteladó által üzemeltetett elárusítóhely esetén az üzemeltető és a kereskedelmi képviselő közösen határozzák meg.

2.10. Az áru megőrzése, káreseti ügyek

A viszonteladó (vagy végfelhasználó) köteles a részére átadott Prímaenergia tulajdonú eszközöket, palackokat megőrizni, és az előírásoknak megfelelően tárolni.

Köteles a tudomására jutó baleseteket a hatóságoknak azonnal és a Prímaenergiának 24 órán belül bejelenteni.

2. A palackos gázforgalmazás kereskedelmi feltételei

2.11. Az elárusítóhely nyitvatartási ideje

Az elárusítóhely nyitvatartási idejét az üzemeltető határozza meg úgy, hogy lehetőség szerint figyelembe kell venni a kereskedelmi képviselő iránymutatását, javaslatát. A nyitvatartási idő módosítása esetén a Primaenergia kereskedelmi képviselőjét értesíteni kell. Az elárusítóhely nyitva tartását a fogyasztók által jól látható helyen ki kell függeszteni. Amennyiben az elárusítóhely a nyitvatartási időn belül zárva van (pl. hatósági ellenőrzés) a zárva tartás okát, és a kinyitás várható idejét tájékoztató táblán a bejárat kapun (vagy más jól látható helyen) ki kell függeszteni.

2.12. Az áruk eladásának rendje

2.12.1. A fogyasztó részére gázpalackot csak szabványnak megfelelő, originált (pl. szelepszáró fóliával vagy plombával ellátott), hibátlan, tiszta, veszélyességi címkével ellátott és tartozékokkal (pl. palacksapka, vakanya) rendelkező palackot lehet kiszolgálni.

Külön figyelmet kell fordítani a fólia, és plomba épségére, sértetlenségére, mivel a Primaenergia Zrt. ezzel garantálja, hogy a palackba töltött gáz minősége, mennyisége megfelel az előírásoknak, valamint ezen tünteti fel a töltés helyét és a töltést végző gazdasági társaság nevét.

2.12.2. Az elárusítóhelyen a vásárlók kérésére a gázpalackot le kell mérlegelni, amennyiben erre lehetőség van.

A 11,5 kg-os palackban legfeljebb -30dkg, a 23 kg-os palackban legfeljebb szintén -30 dkg eltérés megengedett. Biztonsági okokból gáztöbblet a palackban nem megengedett.

A mérlegelést mindig palacksapka nélkül kell végezni.

2.12.3. Nem megfelelően originált, (pl. sérült fóliájú) súlyhiányos ill. hibás palack a fogyasztók részére nem adható ki, azt a töltőüzembe vissza kell szállítani, hibás gázpalack átadás átvételi (reklamációs) jegyzőkönyv kíséretében.

2.12.4. Amennyiben a fogyasztó az értékesítő helyre olyan palackot hoz vissza, amelyet vásárlást igazoló nyugtával bizonyíthatóan a Primaenergia Zrt. telepén vásárolt és a

2. A palackos gázforgalmazás kereskedelmi feltételei

palackkal kapcsolatban valamilyen hiba (pl. szelephiba, nyakhiba, töltet hiányos, palacktest hiba stb.) tapasztalható, akkor a gázpalack reklamációs jegyzőkönyv kitöltése után a hibás palackot a szabályoknak megfelelően át kell venni tőle, és a legközelebbi szállítással el kell küldeni a Prímaenergia üzemébe kivizsgálásra. A palackot leadás előtt meg kell mérni, és a súlyt rá kell vezetni a reklamációs jegyzőkönyvre, különben a töltet mennyisége utólag nem bizonyítható. A vizsgálat eredményéről a fogyasztót a Prímaenergia a reklamációs jegyzőkönyvön rögzített adatok alapján, írásban tájékoztatja, illetve jogos reklamáció esetén a palackban talált gázmennyiség árát a fogyasztónak megtéríti.

2.13. A forgalomba hozott áruk fogyasztói ára

A fogyasztók részére értékesíthető pébégáz szabadáras termék, az értékesítési árat a viszonteladó (gázkiskereskedő) határozza meg.

A fogyasztók részére történő értékesítés fizetési módját, fizetési határidejét a viszonteladó határozza meg.

Az elárusítóhelyeken gondoskodni kell a vásárlók ártájékoztatásáról. A forgalomba hozott minden áru fogyasztói árát jól láthatóan és beazonosíthatóan kell feltüntetni.

Az árjegyzéket az időjárástól védve célszerű elhelyezni.

Az árjegyzék helyét az üzemeltető és a kereskedelmi képviselő határozza meg.

A pébégázpalack – eltérő megállapodás hiányában – nem minősül betétdíjas csomagolóeszköznek (göngyölegnek). A fogyasztók birtokában lévő gázpalack a fogyasztó tulajdona, amelynek rendeltetésszerű használatáért a fogyasztó felelős.

2. A palackos gázforgalmazás kereskedelmi feltételei

2.14. Számlázás és a számlakifogások rendje

2.14.1. Számlázás

A Primaenergia Zrt. a viszonteladó (vagy végfelhasználó) átvevője jelenléteben bizonylatot állít ki az átvett árurol. Ezen bizonylatokon a Vevő, a Vevő alkalmazottja vagy a Vevővel megállapodásos jogviszonyban lévő átvevő aláírásával és bélyegzővel igazolja a termékek átvételét, átadását. E kézi, vagy gépi bizonylat, mely lehet készpénzes számla, átutalásos számla vagy szállítólevél eredeti példánya, az átvevő, valamint a sofőr aláírásával hitelesítve a viszonteladónál (vagy végfelhasználónál) marad.

Az igazolt szállítólevelek alapján a Primaenergia Zrt. számlát állít ki, melyet a viszonteladó (vagy végfelhasználó) a szerződésben rögzített fizetési módon köteles kiegyenlíteni.

Palackkártyás felhasználó vállalja, hogy palackkártyás vásárlásainál a Palackkártya kezelési utasításnak megfelelően jár el.

Az átvett palackkártyák aktiválását követően, annak minden kárfelelőssége átszáll a palackkártyás felhasználóra. Elhagyás, eltulajdonítás következtében történt idegen vásárlások számlázásra kerülnek felhasználó részére.

2.14.2. A számla megfizetése

Ha a Primaenergia Zrt. és a viszonteladó (vagy végfelhasználó) a szerződésben eltérően nem állapodtak meg, viszonteladó (vagy végfelhasználó) köteles a számla összegét a feltüntetett fizetési határidő (szerződésben rögzített) lejártáig megfizetni.

2.14.3. Számlakifogásolás

Visszonteladó (vagy végfelhasználó) kérheti a számla helyesbítését. Primaenergia Zrt. vagy megbízottja a kifogást, illetve a helyesbítés iránti kérelmet megvizsgálja és ennek eredményéről a viszonteladót, (vagy végfelhasználót) legkésőbb a hatályos törvényi előírásnak megfelelő határidővel értesíti.

2. A palackos gázforgalmazás kereskedelmi feltételei

2.14.4. Számlareklamáció kivizsgálása

Viszonteladó (vagy Végfelhasználó) panaszát közvetlenül a vevőszolgálatnak a Panaszkezelési Szabályzat szerint jelentheti be. Minden panasz a hatályos szabályozásnak és vállalati belső utasításnak megfelelően kerül megválaszolásra.

2.15. Választható fizetési módok, fizetési határidő

A számlák kiegyenlítése során a viszonteladók (vagy végfelhasználók) az alábbi fizetési módok közül választhatnak:

- átutalás
- palackkártya
- bankkártya

A fizetési határidő az érvényes kereskedelmi (szolgáltatási) szerződés szerint kerül meghatározásra.

2.16. Késedelmes fizetés esetére alkalmazható szankciók

2.16.1. Fizetési késedelem

Bármely, viszonteladó vagy végfelhasználó részéről fennálló fizetési kötelezettség késedelmes teljesítése vagy fizetési kötelezettség elmulasztása esetén viszonteladó és végfelhasználó a jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő késedelmi kamatot köteles fizetni.

Ezen túlmenően Primaenergia a következő lehetőségek közül választhat, anélkül, hogy ezáltal bármilyen más jogának érvényesítéséről lemondana:

- Tartozás esetén a szállítás felfüggesztése; és/vagy
- Fogyasztóval óvadék letétbe helyeztetése, amely a jövőbeli szállítások és/vagy bérleti díjak és/vagy karbantartások ellenértékét fedezi; és/vagy
- a jövőbeli gázszállítások fizetési feltételeinek megváltoztatása, és/vagy

2. A palackos gázforgalmazás kereskedelmi feltételei

- a bérbe adott berendezések azonnali leszerelése és visszaszállítása.
 - a behajthatatlan követelést engedményezi; és/vagy
 - a behajthatatlan követelést 3. fél (behajtó cég) segítségével próbálja érvényesíteni.
- Ebben az esetben az adós tudomásul veszi, hogy a Primaenergia jogosult az adatait a behajtó cégnek átadni.

Viszonteladó (vagy végfelhasználó) hozzájárul ahhoz, hogy 30 napon túli lejárt tartozás esetén Primaenergia behajtási célból adatait harmadik félnek kiadja, amelynek költségei a viszonteladót (vagy végfelhasználót) terhelik.

2.16.2. A gázszállítás felfüggesztése, leállítása

Nem fizetés, illetve a viszonteladóval (vagy végfelhasználóval) szembeni csőd-, felszámolási- vagy végrehajtási eljárás közzététele vagy megindulása esetén a Primaenergiának jogában áll:

- a Szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondani és minden további jogi eljárás nélkül a tulajdonát képező termékeket, szolgáltatásokat és kihelyezett eszközöket a viszonteladó (vagy végfelhasználó) telephelyéről elszállítani. Viszonteladó (és végfelhasználó) hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Primaenergia, illetve megbízottja a telephelyre belépjen az elszállítás végrehajtása érdekében.
- a szállítások időleges felfüggesztésére mindaddig, amíg a tartozásokat a viszonteladó (vagy végfelhasználó) nem rendezi,
- a jövőbeli gázszállítások Szolgáltatási szerződésben foglalt fizetési feltételeinek és módjának megváltoztatására (pl. listaáron történő számlázás).

Amennyiben a palackkártyás felhasználó elmulasztja fizetési kötelezettségét, Primaenergia jogosult:

- Palackkártyás felhasználó lejárt tartozása esetén felhasználóhoz kihelyezett Palackkártyákat felfüggeszteni.
- Palackkártyás felhasználó későbbi vásárlásainak fedezetére garanciát kérni, a behajthatatlan követelést engedményezni.

2. A palackos gázforgalmazás kereskedelmi feltételei

- Behajtás esetén Primaenergia jogosult palackkártyás felhasználó adatainak behajtó cég részére történő átadására.

2.17. Minőségi követelmények

2.17.1. A forgalmazott gáz minőségi előírásai, a gázminőség ellenőrzésének szabályai és eljárásrendje

A forgalmazott gáz minőségének az MSZ 1601 előírásainak kell megfelelni.

A forgalmazott gáz az MSZ 1601 szabvány szerinti szagosított pébégáz, melynek fűtőértéke 45,9 - 46,2 MJ / kg

A gázminőség ellenőrzésének szabályaira és eljárási rendjére vonatkozó hivatkozást a 2.17.3. pont tartalmazza.

2.17.2. Az alkalmazott minőségbiztosítási rendszerrel szembeni követelmények

A 94/2003-as, a cseppfolyós propán-, butángázok és ezek elegyei tartályban vagy palackban történő forgalmazását szabályozó GKM rendelet 10 § (3) bekezdése szerint a pébégáz forgalmazása csak tanúsított minőségbiztosítási rendszerben végezhető.

A Prímagáz Zrt 1996. december 6. óta működtet MSZ EN ISO 9001 szabvány szerint tanúsított minőségügyi rendszert, mely többek között a palackos pébégáz forgalmazására; a palacktöltésre, a palackok javítására és azok időszakos biztonságtechnikai ellenőrzésére terjed ki. A rendszer működését a Lloyd's Register félévente ellenőrzi.

A Primaenergia Zrt. jelenlegi tanúsítása 2017. november 30-ig érvényes.

2.17.3. A gázminőség ellenőrzésének rendje

A Primaenergia Zrt. csak minőségtanúsítással rendelkező terméket hoz forgalomba.

2. A palackos gázforgalmazás kereskedelmi feltételei

A Primaenergia Zrt által belföldön beszerezett gáz minőségét a MOL tanúsítványával az import beszerzésű gáz minőségét pedig az Ásványolajtermék és Minőségellenőrzési Rt által (a 42/1996 /VII. 16) IKM rendelettel módosított 71/1995. (XII. 26.) IKM rendelet alapján) kiadott minőségtanúsítvánnyal forgalmazza.

A gázminőség belső ellenőrzésének részletes szabályait és eljárás rendjét a Primaenergia Zrt. minőségügyi rendszerének utasításai tartalmazzák.

3. A gázforgalmazás műszaki feltételei

3. A GÁZFORGALMAZÁS MŰSZAKI FELTÉTELEI

3.1. Palackos ellátás logisztikai rendszere

A palackos gázforgalmazást jelenleg két töltőüzemben történő *töltéssel* oldjuk meg.

- Primaenergia Zrt Horti töltőüzeméből valamint cseretöltési szerződés alapján
- Flaga Gáz Kft székesfehérvári töltőüzeméből.

Töltőüzemeinkből *távolsági járatokkal* juttatjuk el palackjainkat tároló üzemekbe, illetve palackos bázisainkra.

Távolsági járatainkat az adott üzemek/bázisok készletei és a várható kiszállítási adatok alapján tervezzük.

Terítőjárainkat havi ütemezési tábla alapján, 4 hétre előre tervezzük a fogyasztói telephelyek készlete, valamint, - az előző egy év forgalma alapján – becsült várható igénye alapján. A következő napi terítőjáratok összeállításánál figyelembe vesszük a fogyasztóktól beérkezett extra igényeket, továbbá egyéb, aktuális körülményeket. Fogyasztóink felkeresését 70/30 százalékos üres/tele tervezett palack készlet esetén tervbe állítjuk.

Töltési igény előrejelzést heti egy alkalommal, az ütemezési tábla alapján készítünk a termelés részére. Ezt a tervet naponta, az aktuális kiszállításoknak megfelelően módosítjuk.

Palackos gázforgalmazásunk folyamatait SMS alapú, *Mobil Terminálos* bizonylatolási rendszerrel követjük, kezeljük le. E rendszer csatlakozik a NAVISION Integrált Vállalatirányítási Rendszerhez, ahol a készletkövetés, könyvelés történik.

3. A gázforgalmazás műszaki feltételei

3.2. Gázpalack értékesítőhely létesítése, üzemeltetése

A gázpalack értékesítőhely (végfelhasználó esetén tároló hely) - eltérő megállapodás kivételével - tervezése, létesítése a Primaenergia Zrt. feladata, melyért díjat nem számol. A kapcsolódó hatósági bejelentések megtétele, engedélyek beszerzése a viszonteladó (vagy végfelhasználó) feladata.

A Primaenergia Zrt. az értékesítőhely (tároló hely) műszaki átadását a szerződés aláírásától számított 60 napos határidőre vállalja.

3.2.1. Értékesítőhely (tároló hely) létesítésének biztonsági előírásai

Alkalmazott fogalmak

- konténer ketrec: földhöz nem rögzített, építménynek nem minősülő jól átszellőző, rácsos kivitelű palacktároló állvány, amely a PB-gáz palackok tárolására szolgál.
- pébégáz cseretelep: a külön jogszabály szerinti gázforgalmazó vagy kiskereskedő által a palackos propán-bután (PB-gáz) gáz értékesítésére használt terület, aminek tartozéka az a térrész, ahol a PB-gáz palackot tárolják.

Létesítés vonatkozó szabályok

PB-gáz cseretelep (tároló hely) létesítés előírásait 54/2014. (XII.5.) BM rendelet az Országos Tűzvédelmi Szabályzatról tartalmazza.

A tárolható PB-gáz mennyisége alapján az alábbi cseretelepek létesíthetők:

175. § (1) A tárolható PB-gáz mennyisége alapján a következő cseretelepek létesíthetők:

- a) „1” kategória: legfeljebb 1150 kg, üzemanyag-töltő állomáson legfeljebb 1800 kg PB-gáz,
- b) „2” kategória: 1151–3000 kg PB-gáz,
- c) „3” kategória: 3001–8000 kg PB-gáz,
- d) „4” kategória: 8001–50 000 kg PB-gáz, vagy
- e) „kategórián felüli”: 50 000 kg fölötti mennyiségű PB-gáz.

(2) A cseretelep telepítési távolságait a 15. mellékletben foglalt 4. táblázat tartalmazza.

3. A gázforgalmazás műszaki feltételei

4. táblázat, az Éghető folyadékok és olvadékok tárolására, kimérésére vonatkozó létesítési követelmények fejezetéhez

Cseretelepek telepítési távolságai (m)

	A	B	C	D	E	F
1	Védett létesítmény	Megengedett legkisebb távolság a csereteleptől méterben, a cseretelep kategóriája szerint				
2		„1”	„2”	„3”	„4”	„kategórián felüli”
3	MK és KK osztályú épület	5	10	20	30	50
4	NAK és AK osztályú épület	5	5	10	10	10
5	Vasúti forgalmi vágány	20	30	50	50	50
6	Közlekedési út, járdára, kerékpárút	5	10	15	20	30
7	Talajszintnél mélyebben fekvő építmény, műtárgy (pl. pince, kút, csatorna), illetve nyitott vízfolyás és árok	5	10	10	10	10
8	Erősáramú villamos szabadvezeték	külön jogszabály szerint				

88. PB-gáz cseretelepek tűzvédelmi követelményei

(3) Az „1” kategóriájú cseretelep épület falához is telepíthető – MK és KK osztályú épület kivételével –, ha abban rendeltetésszerűen 50 főnél több személy egyidejűleg nem tartózkodik és az épületfal tűzfal, vagy az épületfalon a tárolótól vízszintes irányban 5 méteren belül, függőleges irányban az épület teljes magasságáig nyílászáró szerkezet nincs. A vízszintes irányban előírt távolság 2 m-re csökkenthető, ha a tároló és a nyílászáró szerkezet között legalább A2 REI 90 minősítésű terelőfal van építve. A terelőfal a tároló magasságával és szélességével egyenlő nagyságú. Ha az épület csak egy kijáráttal rendelkezik vagy a tűzfalon nyílászáró szerkezet van, akkor az 5 méteres távolságot meg kell tartani.

(4) Ha a cseretelep épületben van elhelyezve, akkor

a) a cseretelepet határoló építményszerkezetekbe kémény, füst- és lefolyócsatorna, ezek nyílásai, gázvezeték nem építhető be,

3. A gázforgalmazás műszaki feltételei

b) a cseretelep helyiségének nyílászáró szerkezetei kizárólag A1-A2 tűzvédelmi osztályú anyagból készülhetnek,

c) a cseretelep helyiségének ajtaja kifelé nyíljon és legalább 0,8 m szélességű legyen és

d) a cseretelep-helyiség minden megkezdett 20 m² alapterülete után legalább 1 db, minimum 0,15 m² nagyságú, keresztirányú szellőzést biztosító nyílás kerüljön kialakításra a padozat vonalában.

(5) A cseretelep elhelyezésére szolgáló épület MK osztályba tartozik.

(6) A konténerketrec anyaga A1 vagy A2 tűzvédelmi osztályú.

(7) A konténerketrecben a palackok legfeljebb 2 szinten tárolhatók.

(8) Az „1” és „2” kategóriájú cseretelepek körül legalább 3 méter, a magasabb kategóriáknál legalább 5 méter védőtávolságot kell tartani. A védőtávolságon belül a technológiához közvetlenül nem kapcsolódó tevékenység vagy a technológiához közvetlenül nem kapcsolódó tárolás nem végezhető. A védőtávolság csökkenthető, ha a tároló méreteit minden irányban legalább 0,5 méterrel meghaladó, A1 tűzvédelmi osztályú, EI 90 tűzállósági teljesítmény jellemzőjű védőfal kerül kiépítésre.

3.2.2. Üzemeltetési előírások:

A cseretelepi tevékenységet a telepvezetőknek úgy kell megszervezni, a biztonsági előírásokat betartani, ill. betartatni, hogy a keletkező veszélyek a biztonságos munkavégzést ne akadályozzák, a munkát végzők egészségét ne veszélyeztessék, és a környezetet ne károsítsák különös tekintettel az alábbiakban felsorolt rendelkezésekre:

54/2014. (XII.5.) BM rendelet az Országos Tűzvédelmi Szabályzatról

123. PB-gáz cseretelep üzemeltetési előírásai

244. §

(1) A cseretelep kezelése, palackok visszavétele, kiadása tűzvédelmi szakvizsgával nem rendelkező személyre nem ruházható át.

(2) Az „1”-„2” kategóriájú cseretelepek kivételével a palackok kiadása és bevételezése csak testhezálló, az üzemeltető által beszerzett védőruhában, fedett fővel és szikrát nem

3. A gázforgalmazás műszaki feltételei

okozó, antistatikus lábbeliben végezhető. Műszálból készült alsó- és felső ruházat nem viselhető.

245. §

(1) Az „1” kategóriájú cseretelepek 5 m-es körzetén belül – konyhakerti és dísznövény, valamint szőlő, gyep és élőfa kivételével – növényzet nem lehet. Egyéb kategóriájú cseretelepeken növényzet élőfa, gyep kivételével nem lehet.

(2) A „2”-„4” kategóriájú cseretelepeket szükségvilágítás céljára el kell látni legalább 1 db, a „kategórián felülit” legalább 2 db robbanásbiztos védettségű hordozható kézilámpával.

(3) Azokon a cseretelepeken, ahol acél palackok tárolása és forgalmazása is történik, a robbanásveszélyes övezetekben csak szikrát nem okozó szerszámokkal lehet dolgozni, acél szerszámok használata tilos.

(4) A cseretelepen villamos szerelési tevékenységet csak szakképzett személy végezhet. A veszélyességi övezeten belül csak feszültségmentesítés után lehet munkát végezni. A munkavégzést naplóban kell rögzíteni. A villanyszerelési munkát a szerelő csak akkor kezdheti el, ha előzetesen írásban igazolta a robbanásveszély tudomásulvételét. A munka elvégzése után a robbanásbiztos szerelés hibátlanságáról meg kell győződni és azt dokumentálni.

(5) Palackból a PB-gáz átfejtése csak a legfeljebb 5 kg töltetű turista használatú palackba, a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóság engedélyének birtokában végezhető. Egyéb esetekben palackból a PB-gáz nem fejthető át.

(6) PB-gáz cseretelepen csak a külön jogszabályoknak megfelelően PB-gáz palacktöltő üzemen töltött és ellenőrzött – kivéve a turista használatú palackot –, az engedélyes gázforgalmazótól értékesítésre átvett PB-gázpalack tárolható és értékesíthető.

(7) PB-gáz cseretelepeken palacktöltés nem végezhető. Minden olyan tevékenység, amely során a PB-gázpalack szelepén keresztül, a gázpalackba pébégáz kerül – a legfeljebb 5 kg töltetű turista használatú palackba történő átfejtés kivételével –, palacktöltésnek minősül.

246. §

3. A gázforgalmazás műszaki feltételei

- (1) A gázpalack mechanikai igénybevételnek, különösen ütésnek vagy dobásnak nem tehető ki. A padozathoz lefagyott gázpalack legfeljebb 40°C-os vízzel lazítható fel, majd gondoskodni kell a padozat víztelenítéséről.
- (2) Az „1” kategórián felüli cseretelepen a PB-gázpalackokon és a forgalmazáshoz előírt felszerelésen kívül egyéb anyag nem helyezhető el.
- (3) A cseretelepeket a 17. melléklet 3. táblázata szerinti tűzoltó készülékkel kell ellátni.
- (4) A tűzoltó készülékeket a cseretelepek közelében – a tárolón, konténer ketrecen kívül – jól látható, könnyen hozzáférhető helyen kell elhelyezni. I. kategóriájú cseretelep esetén a tűzoltó készülék a cseretelep kezelőinek állandó tartózkodására szolgáló területen, helyiségben is tárolható.
- (5) A tűzoltóság telefonszámát jól látható helyen és időtálló kivitelben el kell helyezni.
- (6) A cseretelepeken keletkező tűz eloltására, a tűz közelében levő palackok védelmére vonatkozóan az üzemeltető írásban – ha kötelezett tűzvédelmi szabályzat készítésére, akkor annak mellékleteként – intézkedik és szükség esetén az ebben foglaltak szerint jár el.
- (7) A palackot sérültnek kell tekinteni és továbbiakban nem használható, ha
 - a) legalább 1 m magasságból kemény talajra esett,
 - b) égésnyomok látszanak rajta,
 - c) éles bemetszésű sérülése vagy horpadása van,
 - d) a szállítójárművet közlekedési baleset érte vagy
 - e) átalakítás nyomai észlelhetők rajta.
- (8) Az üzemeltetés során keletkezett sérülésről az illetékes töltővállalatot, cseretelepet tájékoztatni kell.

124. Üzemanyag-töltő állomás területén elhelyezett PB-gáz cseretelep előírásai

247. §

- (1) Az üzemanyag-töltő állomás területén létesített PB-gáz cseretelep üzemeltetése a 244-246. §-ban foglaltak figyelembevételével történhet.

3. A gázforgalmazás műszaki feltételei

(2) A töltött és a kiürült PB-gázpalackok egy PB-gázpalack-tárolón belül együtt is tárolhatók úgy, hogy a kiürült PB-gázpalackokat meg kell jelölni.

A cseretelepeket az alábbi porral oltó tűzoltó készülékekkel kell ellátni:

3. táblázat, az Éghető folyadékok és gázok használati szabályai fejezethez

A PB-gáz cseretelepeken szükséges tűzoltó készülék

	A	B
1	„1” kategória esetén	1 db 43A, 233B és C tűzoltási teljesítményű
2	„2” kategória esetén	2 db 43A, 233B és C tűzoltási teljesítményű
3	„3” kategória esetén	4 db 55A, 233B és C tűzoltási teljesítményű
4	„4” kategória esetén	4 db 55A, 233B és C tűzoltási teljesítményű és 1 db A III B C tűzoltási teljesítményű szállítható oltó
5	„kategórián felüli” esetén	4 db 55A, 233B és C tűzoltási teljesítményű, valamint 1 db A III B C tűzoltási teljesítményű szállítható porral oltó, továbbá 1 db 250 kg-os porral oltó ¹⁾

¹⁾ A 250 kg-os porral oltó helyett megengedett 5 db A III B C tűzoltási teljesítményű szállítható porral oltó tűzoltó készülék.

Továbbá,

- Pébégáz palackok csak szivárgásmentesen, függőleges, álló helyzetben, elzárt szeleppel, felerősített vak anyával és védősapkával szabad tárolni.
- A palackokat egymásra rakni nem szabad.
- A cseretelepeken keletkező tűz eloltására, a tűz közelében levő palackok védelmére vonatkozóan tűzvédelmi szabályzatban kell intézkedni és szükség esetén a szabályzat szerint kell eljárni.
- A megkísérelt tűzoltással egyidejűleg a legközelebbi illetékes tűzoltóságot, a Prímaenergia Zrt-t, a rendőrséget, személyi sérülés esetén a mentőket is értesíteni kell.
- A cseretelepek bejáratánál a szabvány szerinti tiltó táblákat jól látható helyen kell kifüggeszteni.

3. A gázforgalmazás műszaki feltételei

3.2.3. Gázpalack tárolók karbantartása

A Primaenergia által kihelyezett Primaenergia tulajdonú fémszerkezetű palacktárolók, Primaenergia Zrt tulajdonú épületek és tárolók időszakos felülvizsgálatát, karbantartását a Primaenergia Zrt. végzi. (kivéve, ha a szerződés másképp nem rendelkezik) Amennyiben a palacktároló bármilyen ok miatt megsérül, köteles a viszonteladó (vagy végfelhasználó) a Primaenergia Zrt. képviselőjének telefonon vagy írásban jelezni.

3.2.4. Tárolók időszakos villámvédelmi felülvizsgálata

A Primaenergia által kihelyezett Primaenergia tulajdonú fémszerkezetű palacktárolók, Primaenergia tulajdonú épületek és tárolók időszakos villámvédelmi felülvizsgálata - kivéve, ha a szerződés másképp nem rendelkezik - a Primaenergia Zrt. feladata. Amennyiben a villámvédelmi rendszer bármilyen ok miatt megsérül, a viszonteladó vagy végfelhasználó köteles azonnal jelezni a kereskedelmi képviselőnek.

3.2.5 Tűzoltó készülékek időszakos felülvizsgálata

A tűzoltó készülékek időszakos felülvizsgálata (ha a szerződés másképp nem rendelkezik) a viszonteladó (vagy végfelhasználó) feladata.

3.2.6. Érintésvédelmi és szabványossági felülvizsgálat

Az érintésvédelmi és szabványossági felülvizsgálat időszakos elvégzése (ha a szerződés másképp nem rendelkezik) a viszonteladó (vagy végfelhasználó) feladata.

3.2.7. Kéményvizsgálat, és fűtőkészülék működtetésének felülvizsgálata

A pébégáz cseretelep területén található fűtőkészülékek időszakos felülvizsgálata, valamint a kémények időszakos felülvizsgálata (ha a szerződés másképp nem rendelkezik) a viszonteladó (vagy a végfelhasználó) feladata.

3. A gázforgalmazás műszaki feltételei

3.2.8. A tároló környezetének karbantartása

A tároló és környezetének karbantartása (pl. fűnyírás, gyomtalanítás) a viszonteladó (vagy végfelhasználó) feladata.

3.2.9. Figyelmeztető és tiltó táblák, tájékoztató táblák

A Primaenergia Zrt a cseretelep, vagy palacktároló létesítése során a tárolókat ellátja a megfelelő figyelmeztető, tiltó és tájékoztató táblákkal. Amennyiben a táblák valamilyen ok miatt elvesznek, a viszonteladó (vagy végfelhasználó) köteles a pótlásáról gondoskodni. Amennyiben a táblák beszerzése nehézségbe ütközik, a Primaenergia Zrt. térítés ellenében gondoskodik a táblák pótlásáról.

3.3. Gázpalack értékesítőhely megszüntetése

A gázpalack értékesítőhely (tárolóhely) - eltérő megállapodás kivételével - megszüntetésével kapcsolatos tevékenység és költségviselése (palackbeszállítás, tároló elszállítása, Primaenergia tulajdonú eszközök visszaszállítása) a Primaenergia Zrt. feladata. A Primaenergia Zrt. az értékesítőhelyet, a szerződés megszűnését követő 60 napon belül „elbontja”.

3.4. Az üzemzavar elhárítására vonatkozó rendelkezések

A Primaenergia Zrt. a töltőüzemekben töltött és a viszonteladói cseretelepeken - a jelen üzletszabályzatban foglaltak betartásával - eladott pébégáz palackokkal kapcsolatosan keletkezett üzemzavarok elhárításában - az illetékes hatóságok felkérésére -, részt vesz.

- Hibafelvétel, üzemzavar-elhárítás:

A hibabejelentés fogadása a PRÍMAENERGIA Zrt. hibabejelentő telefonszámán (06-80-45-50-50),

Hibabejelentés esetén a Primaenergia Zrt. hibafeltevőjével közölni kell:

- a bejelentő nevét,
- a hiba pontos helyét (település, utca, házszám, stb.)
- az észlelt jelenséget (működési zavar, gázszag, stb.),

3. A gázforgalmazás műszaki feltételei

A hibafeltevő a hibajelentést haladéktalanul továbbítja a területi biztonságtechnikai vezető felé.

A területi biztonságtechnikai vezetőnek a bejelentést követően tájékozódnia kell a riasztást kiváltó eseményről (telefonon a fogyasztótól, illetékes Katasztrófavédelem).

Meg kell állapítani, hogy:

- a gázpalack a Primaenergia Zrt szolgáltatásával kapcsolatba hozható-e?
- a helyszínen lévő gázszolgáltató berendezések veszélyeztetése a bejelentés időpontjában fenn áll-e?

Amennyiben az előző feltételek együttesen fenn állnak, akkor a területi biztonságtechnikai vezető intézkedik a veszély megszüntetésére vonatkozóan, és együttműködik az üzemzavar elhárításában résztvevő hatóságokkal

Amennyiben a veszélyeztetés a bejelentés idején már nem áll fenn, akkor tájékoztatnia kell a Fogyasztót, hogy vigye vissza a hibás (tűzben lévő, sérült) palackot arra a cseretelepre, ahol vásárolta.

Ezt követően a palackot jegyzőkönyvvel együtt be kell küldeni a töltő és palackjavító üzembe soron kívüli vizsgálatra.

3.5. A vállalat biztonsági irányítási rendszere

A 3. fejezetben részletezett műszaki-biztonsági követelmények betartatása érdekében Primaenergia Zrt. Biztonsági Irányítási Rendszert működtet.

A Biztonsági Irányítási Rendszer szerves részét képezi az Üzemzavar-elhárítási Szabályzat, a Tűzvédelmi Szabályzat, és a Környezetvédelmi Szabályzat és a kapcsolódó biztonságtechnikai eljárási utasítások.

A Környezetvédelmi Szabályzatot a KTM Természetvédelmi Hivatal, valamint annak területi szervei véleményezték és alkalmazásával egyetértettek.

A szabályzatban megfogalmazott követelményeket a Primaenergia Zrt. szerződött partnereitől, alvállalkozóitól is megköveteli.

4. A fogyasztók tájékoztatása és érdekvédelme

4. A FOGYASZTÓK TÁJÉKOZTATÁSA ÉS ÉRDEKVÉDELME

4.1. Fogyasztói kapcsolattartás

A fogyasztói kapcsolattartás a vállalat minden dolgozójának feladata konkrét munkaköréből, tevékenységéből adódó eltérő tartalommal és módon.

Személyes kapcsolatot a kereskedelmi képviselők, az üzemeltetési és hibaelhárítás területén dolgozók tartanak fent.

Nem személyes, elsősorban adminisztratív kapcsolatot levelezés, telefonos úton a Vevőszolgálat valósít meg.

Kereskedői látogatások

A palackos és tartályos értékesítési terület képviselői a vevők besorolása alapján előre tervezett ütemterv szerint rendszeres „követő” látogatást tesznek. Ezen kívül a partnerek és/vagy a vállalat kezdeményezése alapján ettől eltérő eseti látogatásra kerülhet sor. A látogatások célja:

- információ csere,
- vevői megelégedettség mérése,
- panaszok, reklamációk kivizsgálása, intézése
- akciók lebonyolítása,
- leltár

A fogyasztói látogatások elektronikusan rögzítésre kerülnek. A látogatások tapasztalatainak elemzése döntés előkészítő anyagként kerül felhasználásra. Ezen kívül lehetőséget ad a kereskedők tevékenységének tervezésére, mérésére, ésszerűsítésére.

4.2. A fogyasztói tájékoztatás rendje

A fogyasztók tájékoztatása a partnerrel történt első kapcsolatfelvételtől kezdődően folyamatos, az aktuális tartalomnak megfelelő személy illetve szervezet feladata.

A partnerrel való kapcsolatfelvétel, a szerződéskötés előkészítése, megkötése és a szerződés teljes időtartama alatt a szerződéssel, árakkal, a fogyasztó adataiban történt változásokkal, az eredeti állapothoz képest bármilyen általános és egyedi módosítással kapcsolatban a kereskedelmi képviselő, vagy a vevőszolgálat ad tájékoztatást.

4. A fogyasztók tájékoztatása és érdekvédelme

A telepítést követő műszaki átadás- átvételkor a használatra/kezelésre vonatkozó szabályokat, biztonsági előírásokat a Primaenergia Zrt. munkatársa ismerteti.

A felhasználót az esetlegesen bekövetkezett üzemzavarok esetén szükséges teendőkről az üzemzavarok megelőzésével kapcsolatos üzemeltetési tudnivalókról szintén tájékoztatni kell.

A fogyasztók tájékoztatása személyesen és közvetett módon történik.

A személyes tájékoztatás a **4.1.** pont szerinti tartalommal és céllal valósul meg.

A közvetett tájékoztatás levél, email és/vagy telefonos módon kerül alkalmazásra.

A tájékoztatás a fogyasztóval fenntartott szerződéses kapcsolat érdekében:

- adategyeztetés,
- akciók, kedvezmények,
- árváltozások,
- számla, számlaegyenleg,
- panaszok, reklamációk kivizsgálása,
- fogyasztói elégedettség vizsgálat,
- egyéb a kapcsolat során jelentkező kérdések, változások kapcsán valósul meg.

A fogyasztót tájékoztatni kell az adatai kezelésével kapcsolatos minden lényeges körülményről. A tájékoztatásnak ki kell terjednie:

- az adatkezelés céljára,
- az adatkezelés jogalapjára,
- az adatkezelés időtartamára,
- valamint a fogyasztót megillető jogorvoslati jogokra.

A nem személyes kapcsolattartás, tájékoztatás a kereskedelmi, pénzügyi és üzemeltetési területek döntéseinek közvetítése alapvetően a Vevőszolgálat feladata.

4.3 Adatvédelmi rendelkezések

Felek megállapítják, hogy közöttük szerződéses jogviszony fennállta okán bizonyos adatok cseréje történik, melynek során *Szolgáltató* a másik fél adatait kezeli.

Fogyasztó adatai személyes adatnak minősülnek, amelyek megadása önkéntesen történik, a *Fogyasztó* önkéntes hozzájárulásán alapul.

4. A fogyasztók tájékoztatása és érdekvédelme

A *Szolgáltató* által természetes személyek esetén kezelt adatok: név, lakcím, anyja neve, születési hely, idő, személyi igazolvány szám, kapcsolattartás érdekében email cím (amennyiben rendelkezésre áll), kapcsolattartás és a fogyasztói elégedettség vizsgálat érdekében telefonszám, továbbá adószám, bankszámlaszám, amelyeket a műszaki-biztonsági és pénzügyi nyilvántartás érdekében tart nyilván és kezel a *Szolgáltató*.

A *Szolgáltató* által jogi személyek esetén kezelt személyes adatok: kapcsolattartó neve, email címe, telefonszáma. A *Szolgáltató* által jogi személyek esetén kezelt személyes adatnak nem minősülő adatok: név, székhely, adószám, bankszámlaszám (értelemszerűen), amelyeket a műszaki-biztonsági és pénzügyi nyilvántartás érdekében tart nyilván és kezel a *Szolgáltató*.

Az adatkezelésre jogosult a *Szolgáltató*. Az adatkezelés időtartama a felek közötti szerződés hatálya, illetve a szerződésből eredő igények kielégítési lehetőségének időtartama. Ennek lejártát követő 30 napon belül adatkezelő köteles a szerződő fél adatainak törlésére. Az adatkezelő köteles az adatok biztonságáról valamint a technikai és szervezési intézkedések megtételéről gondoskodni az adat- és titokvédelmi szabályoknak megfelelő eljárási szabályok kialakításával.

Fogyasztó a jelen szerződés aláírásával kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy az általa megadott adatokat *Szolgáltató* átadja a szerződés teljesítése érdekében a vele jogviszonyban álló személynek, valamint különösen a műszaki-biztonsági előírások megszegése, nem fizetés, vagy a *Fogyasztót* érintő, elmarasztaló jogerős bányahatósági vagy más közigazgatási határozat születése esetén a PB Gázipari Egyesületnek, annak tagjának, a bíróságoknak, a hatóságoknak.

A *Fogyasztó* kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a követelések kezelésével összefüggésben átadott adatokat a követeléskezelő a *Fogyasztó* tartozásainak behajtásával kapcsolatban felmerült költségei behajtása érdekében is felhasználja.

A Revolution Software Kft. (1133 Budapest, Váci út 76), mint informatikai rendszerüzemeltető, továbbá a kereskedelmi tevékenység során felhasznált Salesforce rendszer üzemeltetője, a salesforce.com Sàrl (Route de la Longeraie 9, 1110 Morges, Svájc) adatfeldolgozóként jár el a Prímaenergia Zrt. megbízásából.

A fogyasztói elégedettség vizsgálatot a Scale Research Kft. (1074 Budapest, Dohány u. 12-14. V. em.) cég végzi *Szolgáltató* megbízásából.

A *Fogyasztó* adatkezeléssel kapcsolatos jogosultságai:

4. A fogyasztók tájékoztatása és érdekvédelme

A *Fogyasztó* bármikor jogosult tájékoztatást kérni a Primaenergia Zrt. által kezelt, rá vonatkozó személyes adatokról.

Primaenergia Zrt. a *Fogyasztó* 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. Primaenergia Zrt. a kérelem benyújtásától számított 30 napon belül írásban adja meg a kért tájékoztatást.

A *Fogyasztó* bármely, az adatkezeléssel kapcsolatos kérdéssel, illetve észrevétellel a Primaenergia Zrt. munkatársához.

A *Fogyasztó* bármikor jogosult a helytelenül rögzített adatainak helyesbítését vagy azok törlését. A Primaenergia Zrt. a kérelem beérkezésétől számított 3 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 Primaenergia Zrt. a szükséges időtartamig megőrzi.

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

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

Ha Primaenergia Zrt. a *Fogyasztó* 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 *Fogyasztó* tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen. Primaenergia 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.

A *Fogyasztó* a jogait az alábbi elérhetőségeken gyakorolhatja:

Név: Primaenergia Zrt.

Levelezési cím: 3014 Hort, Pf.29.

4. A fogyasztók tájékoztatása és érdekvédelme

E-mail: primaenergia@primaenergia.hu

A Fogyasztó az Info. tv., valamint a Polgári Törvénykönyv alapján

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

4.4. Vevőszolgálat elérhetősége

A vevőszolgálat a Kereskedelmi- és Marketing Igazgatóság szervezeti egységében működik.

Helye: Primaenergia Zrt.

Cím: 1117 Budapest, Budafoki u.56.

Tel.: 06-80-45-50-50

E-mail: vevoszolgalat@primaenergia.hu

4.5. A fogyasztói panasz bejelentése

A panaszok kezelése a vonatkozó előírások szerinti rendben történik.

a.) Szóbeli panasz esetén:

Telefonon: Primaenergia Zrt. központi telefonszámán munkanapokon hétfő, kedd, szerda 07:30 és 16:30 óra, csütörtökön 7:00 és 19:00, pénteken 07:30 és 15:00 között a 06-80/45-50-50 / 8 menüpont alatt.

b.) Írásbeli panasz esetén:

- E-mailen: vevoszolgalat@primaenergia.hu címen

- Faxon: 06-1/209-9996 faxszámon

- postai levélen: Primaenergia Zrt. 3014 Hort, Pf.: 29.

c.) Személyes ügyintézés:

- személyes panaszügyintézésre a központi irodában (cím: 1117 Budapest, Budafoki út 56.), csütörtökön 8:30 és 15:30 között, kizárólag a vevoszolgalat@primaenergia.hu email címen előre egyeztetett időpontban van lehetőség.

- palackreklamációra a vásárlás helyén van lehetőség.

4. A fogyasztók tájékoztatása és érdekvédelme

A Primaenergia Zrt. Panaszkezelési Szabályzata letölthető a <https://www.primaenergia.hu/kapcsolat/Vevoszolgalat> honlapról.