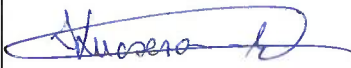
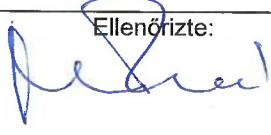




A tartályos pébéngáz-forgalmazás üzletszabályzata

Készítette:	Ellenőrizte:	Jóváhagyta:
		
Kucsera-Kolop Anita ügyfélkapcsolati vezető	Novotnik Tamás kereskedelmi vezető	Molnár Árpád kereskedelmi és marketing igazgató

Tartalomjegyzék

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ	3
1.1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA	3
1.2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA, ÉRVÉNYESSÉGI KÖRE	3
1.3. A PRÍMAENERGIA ÜZLETPOLITIKÁJA.....	4
1.4. IRÁNYADÓ JOGSZABÁLYOK, JOGI NORMÁK	4
1.5. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK	6
1.6. A PRÍMAENERGIA TEVÉKENYSÉGEI ÉS SZOLGÁLTATÁSAI.....	9
1.7. A TARTÁLYOS GÁZFORGALMAZÁS/SZOLGÁLTATÁS TERJEDELME	9
1.8. A PÉBÉGÁZ FORGALMAZÁS FELÜGYELETI ÉS ÉRDEKKÉPVISELETI SZERVEI	9
2. A GÁZFORGALMAZÁS KERESKEDELMI FELTÉTELEI.....	11
2.1. SZERZŐDÉSKÖTÉS, KERESKEDELMI 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. GÁZELLÁTÓ RENDSZER TELEPÍTÉSÉNEK FELTÉTELEI	12
2.2.1 Jogok és kötelezettségek.....	12
2.2.2 A telepítési szerződés hatálya, megszüntetésének feltételei.....	13
2.3 BERENDEZÉSEK BÉRBEADÁSÁNAK FELTÉTELEI.....	13
2.3.1 Jogok és kötelezettségek.....	13
2.3.2 Fizetési feltételek.....	14
2.4. GÁZELLÁTÁS FELTÉTELEI	15
2.4.1. Jogok és kötelezettségek.....	15
2.4.2.Fizetési feltételek.....	17
2.4.3 A szerződés hatálya, megszűnése, szerződésszegés	17
2.5 EGYÉB FELTÉTELEK	18
2.5.1 Jogok és kötelezettségek.....	18
2.5.2. A szerződés hatálya, megszűnése, szerződésszegés	19
2.5.3 Adatvédelmi rendelkezések.....	20
2.6. FIZETÉSI FELTÉTELEK.....	20
2.7. MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK	20
2.7.1. A forgalmazott gáz minőségi előírásai, a gázminőség ellenőrzésének szabályai és eljárásrendje	20
2.7.2. Az alkalmazott minőségbiztosítási rendszerrel szembeni követelmények.....	21
A Primaenergia Zrt. jelenlegi tanúsítása 2026. november 30-ig érvényes.	21
2.7.3. A gázminőség ellenőrzésének rendje.....	21
3. A GÁZFORGALMAZÁS MŰSZAKI FELTÉTELEI.....	22
3.1. TARTÁLYOS FOGYASZTÓK GÁZELLÁTÁSÁNAK BIZTOSÍTÁSA	22
3.2. MŰSZAKI-BIZTONSÁGI FELTÉTELEK BIZTOSÍTÁSA.	22
3.2.1 Létesítés általános előírások	22
3.2.2. Üzemeltetés	23
3.2.3. A biztonsági távolság meghatározása.....	24
3.2.4 Biztonsági távolságon belüli tilalmak, korlátozások	24
3.2.5 . Egyéb előírások a biztonsági távolságra vonatkozóan.....	25
3.2.6. A telepítési távolság meghatározása	25
3.3. A TARTÁLYOS RENDSZEREK KARBANTARTÁSA	27
3.3.1. Karbantartási terv.....	27
3.3.2. Szerviztevékenység	28
3.4. AZ ÜZEMZAVAROK ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK	29
3.4.1. Általános feltételek.....	29
3.4.2. Az üzemzavar elhárítás folyamata az észleléstől az intézkedés kiadásáig.....	30
4. A FOGYASZTÓK TÁJÉKOZTATÁSA ÉS ÉRDEKVÉDELME	31
4.1. FOGYASZTÓI KAPCSOLATTARTÁS.....	31
Kereskedői látogatások.....	31
4.2. A FOGYASZTÓI TÁJÉKOZTATÁS RENDJE	31
4.3. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	32
4.4. REKLAMÁCIÓK KEZELÉSE	33

1. Általános rész

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Az üzletszabályzat tárgya

A jelen üzletszabályzat tárgya a cseppfolyós propán- butángázok és ezek elegyei tartályban 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 327/2019.(XII.20.) Kormányrendelet rendelet szerint a gázforgalmazónak a pébégáz forgalmazására vonatkozóan a honlapján hozzáférhető üzletszabályzattal kell rendelkeznie.

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 Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatóság Országos Bányakapitányság ellenőrzi, hogy a kérelmező a gázforgalmazóra előírt feltételeknek megfelel-e, és ennek eredményétől függően határozatban dönt a gázforgalmazási tevékenység engedélyezéséről.

A Bányafelügyelet 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 Prímaenergia ügyfélszolgálati szervezeténél a szokásos üzleti órák alatt rendelkezésre áll.

1.3. A Prímaenergia üzletpolitikája

A Prímaenergia - 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 Prímaenergia 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,
- 165/2025. (VI. 24.) Korm. rendelet a Veszélyes Áruk Nemzetközi Közúti Szállításáról szóló Megállapodás „A” és „B” Melléklete kihirdetéséről, valamint a belföldi alkalmazásának egyes kérdéseiről,
- 39/2021. (VII. 30.) ITM rendelet a Veszélyes Áruk Nemzetközi Közúti Szállításáról szóló Megállapodás (ADR) „A” és „B” Mellékletének belföldi alkalmazásáról,

1. Általános rész

- 327/2019. (XII. 20.) Korm.rendelet a cseppfolyós propán-bután gázok és ezek elegyei tartályban vagy palackban történő forgalmazásáról és áttejtéséről, valamint hatósági felügyeletéről,
- 2/2016.(I.5.) NGM rendelet a nyomástartó berendezések, a töltő berendezések, a kisteljesítményű sűrített gáztöltő berendezések műszaki-biztonsági hatósági felügyeletéről és az autógáz tartályok időszakos ellenőrzéséről,
- 11/2013.(III.21.) NGM. rendelet A gáz csatlakozó vezetékekre és felhasználói berendezésekre vonatkozó műszaki-biztonsági előírásokról és ezekkel összefüggő hatósági feladatokról,
- 54/2014. (XII. 5.) BM rendelet az Országos Tűzvédelmi Szabályzatról,
- 7/2022. (I. 25.) SZTFH rendelet a propán-bután töltő- és tároló üzemek Biztonsági Szabályzatáról,
- 11/2022. (I. 28.) SZTFH rendelet a bánya felügyelet hatáskörébe tartozó egyes nyomástartó berendezések engedélyezéséről és hatósági felügyeletéről,
- 17/2022. (I. 28.) SZTFH rendelet a fogyasztóknál elhelyezett cseppfolyós propán-butángáz tartályok biztonsági követelményeiről és a Cseppfolyós Propán-butángáz Tartályok Biztonsági Szabályzatáról.

1. Általános rész

1.5. Fogalom meghatározások

Különös tekintettel a 2008. évi XL. törvény a földgázellátásról (GET), valamint a 327/2019.(XII.20.) Kormányrendelet a cseppfolyós propán -, butángázok és ezek elegyei tartályban vagy palackban történő forgalmazásának szabályairól és hatósági felügyeletéről.

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

b) Szolgáltató/ Szolgáltató: az a jogi személyiségű gazdasági társaság, amelyik a pébégáz forgalmazására a külön jogszabály rendelkezései alapján jogosult és megfelel a 327/2019. (XII.20.) Kormányrendeletben a PB-gázforgalmazókra előírt feltételeknek is;

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

d) gázkiskereskedő: az a gazdálkodó szervezet (Ptk. 685. § c) pont), aki, illetőleg amely rendelkezik a pébégáz általa történő értékesítéséhez szükséges cseretelep, illetve üzemanyagtöltő állomás jogszerű üzemben tartására a külön jogszabályban előírt működési engedéllyel

e)GE-ÁR: a *Szolgáltatási Szerződés* aktuális gázárakat, valamint eszköz bérleti díjakat tartalmazó melléklete

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

g) engedményezés: eljárás, amely keretében az egyik fél egy harmadik félnek engedi át a vele szerződésben álló féllel szembeni követeléseinek behajtási jogát.

1. Általános rész

h) elpárologtató: a folyadékfázisú gáz gázfázisúvá történő átalakítását hőközléssel biztosító berendezés, amelyet a munka-közeg be- és kilépő csatlakozása határol.

i) fogyasztási hely: a gázfogyasztó tulajdonában vagy használatában lévő ingatlan, ahol a fogyasztói berendezés és a fogyasztói főcsap van.

j) Fogyasztó: aki propán- és butángázt, valamint ezek elegyét tartályos gázellátó rendszeren keresztül saját felhasználás céljára vásárol.

Lakossági fogyasztó: az a felhasználó, aki saját háztartása - egy felhasználási helyet képező egy vagy több lakóépület, lakás, üdülő vagy hétvégi ház, továbbá lakossági célra használt garázs - fogyasztása céljára vásárol földgázt földgáz vételezésére megkötött szerződés alapján, és az így vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet. Ha a lakóépületben a műszakilag megosztott, önálló lakások száma meghaladja az épületben lévő önálló nem lakás céljára szolgáló helyiségek számát, a felhasználót úgy kell tekinteni, hogy saját háztartás céljára vételez és a vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet. (GET 3. § 47.)

Nem lakossági fogyasztó:

- 1. kommunális fogyasztó:** közcélokat szolgáló (oktatási, egészségügyi, közszolgáltatási, államigazgatási, önkormányzati stb.) intézmények propán-, bután illetve ezek elegyeinek felhasználója.
- 2. ipari, kereskedelmi, szolgáltató és mezőgazdasági fogyasztó:** az a természetes vagy jogi személy, ill. jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki (amely) a pébégázt vállalkozási tevékenységéhez használja;

k) felhasználói berendezés: a fogyasztói vezeték, a gázfogyasztó készülék és a gázfelhasználó technológiák, valamint az azok rendeltetésszerű és biztonságos használatához szükséges tartozékok összessége. (GET 3. § 18.).

l) fogyasztói főcsap: a gázmérőnél lévő, ennek hiányában a csatlakozóvezeték és a fogyasztói vezeték közé beépített elzáró szerelvény, amely a csatlakozóvezeték tartozéka. (GET 3. § 19.).

m) fogyasztói főelzáró: a tartályon elhelyezett elzáró szerelvény.

1. Általános rész

n) gázfogyasztó készülék: földgázzal, valamint propán- vagy butángázzal és ezek elegyeivel üzemeltetett készülék. (GET 3. § 37.).

o) gázmérő: az a hiteles mérőeszköz tartozékaival együtt, amely az elfogyasztott gázmennyiség mérésére szolgál.

p) gázömlés: azon eset, mikor a gázfogyasztó berendezésből, illetve bármely gázvezetékéből nem rendeltetésszerűen, pl. annak tömörtelensége vagy sérülése következtében a légtérbe vagy a tűztérbe elégtelenül gáz áramlik ki, és az ömlés környezetében robbanási vagy gyúlási gázkoncentráció alakulhat ki.

q) nyomásszabályozó: az a készülék, amely a bevezetett gázfázisú gáz nyomásenergiájának felhasználásával a gáz nyomását az előírt mértékre csökkenti, és a kimenő gáz nyomását változó fogyasztás mellett is a szabvány által meghatározott tartományban tartja.

r) pébégáz: a vonatkozó MSZ 1601 szabványban meghatározott minőségű propán, bután vagy ezek elegyei.

s) pébégáz tárolótartály: olyan nyomástartó edény, mely a cseppfolyósított pébégázok tárolására szolgál

t) tartályos gázellátó rendszer: Fogyasztó telephelyén (telepítési címén) lévő berendezések a hozzájuk tartozó csővezetékekkel, szerelvényekkel, és velük fizikailag egybeépített biztonsági és egyéb tartozékokkal együtt, mely a gáz Fogyasztói főcsapig terjed.

u) telekhatár: a gázszolgáltatással érintett ingatlannak az ingatlan-nyilvántartás szerinti határa.

v) vezetékes pébégáz szolgáltatás: a felhasználók részére propán-, butángázok és ezek elegyeiből álló gázok csővezetéken keresztül történő elosztása és értékesítése. (GET 3. § 70.)

1. Általános rész

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

1.7. A tartályos gázforgalmazás/szolgáltatás terjedelme

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

- tartályos gázellátó rendszerek tervezése, létesítése és üzembe helyezése,
- a tartályos gázellátó rendszerek tartályautós ellátása és töltése,
- a tartályos gázellátó rendszerek karbantartása üzemzavarainak ellátása,
- a tartályok és szerelvényeik időszakos ellenőrzése,
- a tartályos rendszerek leszerelése.

1.8. A pébégáz forgalmazás felügyeleti és érdekképviselői szervei

- **Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatósága Országos Bányakapitányság**

Az Országos Bányakapitányság , illetve a területileg illetékes bányafelügyelet végzi, műszaki-biztonsági felügyeleti hatósággént a cseppfolyós propán-, bután gázok esetében a gázforgalmazói tevékenység engedélyezését (2008. évi XL. törvény,

1. Általános rész

327/2019.(XII.20.) Kormány r.), ellenőrzését, illetve látja el a – a kiskereskedelem kivételével – a piacfelügyeleti hatósági feladatokat.

- **Budapest Főváros Kormányhivatala Metrológiai és Műszaki Felügyeleti Főosztály**

A Műszaki Felügyeleti Hatóság, illetve a területileg illetékes szervezetei, a Budapest Fővárosi és Vármegyei Kormányhivatal Területi Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatóságai látják el a cseppfolyós propán-, bután gáz töltetű autógáz töltőállomások esetében az építésügyi hatósági és a műszaki biztonsági hatósági felügyeletet.

- **Érintett önkormányzatok**

A létrejövő együttműködési és szolgáltatási szerződések révén.

- **Gazdasági Versenyhivatal**

Felügyeleti szerv, amely az ár és költségszintet ellenőrzi.

- **Fogyasztói érdekvédelmi szervezetek:**

- **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság,**
- **Magyar Energia Fogyasztók Szövetsége,**
- **Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület**

A Prímaenergia 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 GÁZFORGALMAZÁS KERESKEDELMI FELTÉTELEI

2.1. Szerződéskötés, kereskedelmi feltételek

A *Fogyasztó* és a *Szolgáltató* között létrejövő „*Szolgáltatási Szerződés*” egy jogi kötelezettségvállalás, amely alapján a *Szolgáltató* a szükséges mennyiségű és minőségű pébégázt meghatározott feltételek mellett szállítja *Fogyasztónak*, szükség esetén biztosítja az eszközöket, közreműködik a gázellátó rendszer kivitelezésében, a *Fogyasztó* pedig, a felmerülő költségeket a megállapodás szerinti feltételek betartásával kiegyenlíti a *Szolgáltató* felé.

A szerződéskötésnek előfeltétele a Prímaenergia képviselője által történt megkeresés, vagy a *Fogyasztó* önálló igénybejelentése, amely alapján a Prímaenergia képviselője felméri a kereskedelmi, műszaki és biztonságtechnikai körülményeket, és ezek alapján ajánlatot ad a *Fogyasztónak*.

2.1.1. Ajánlat adás

Az írásbeli ajánlatnak tartalmaznia kell:

- az ajánlatot kérő és adó partnerek megnevezését, címét,
- az ajánlat tárgyát műszaki tartalommal,
- a teljesítés módjára és határidőkre vonatkozó ajánlati elemeket,
- a minőségre és mennyiségre vonatkozó ajánlati elemeket,
- a szállításra vonatkozó ajánlati elemeket,
- az árra és fizetési feltételekre vonatkozó ajánlati elemeket,
- az ajánlat és a szerződés hatályára vonatkozó ajánlati elemeket,
- egyéb, egyedileg szükségesnek tartott feltételeket.

2.1.2. A szerződés és mellékletei

A Prímaenergia Zrt. és a *Fogyasztó* által vállalt kötelezettséget a *Szolgáltatási Szerződés* rögzíti. A *Szolgáltatási Szerződés*, Általános és *Egyedi feltételek* részből áll. Az *Általános feltételek* a vonatkozó törvényi előírásokkal összhangban rögzítik a felek jogait és kötelezettségeit, az *Egyedi feltételek* pedig, az adott konkrét szerződő partnerrel kötött kereskedelmi feltételeket tartalmazzák.

A *Szolgáltatási szerződés* általános és egyedi feltételein kívül a szerződés elválaszthatatlan részét képezhetik a *Kiegészítő megállapodások* is.

A szerződés elválaszthatatlan részét képezi a GE-ÁR melléklet, mely az aktuális árakat és bérleti díjakat tartalmazza.

A *Szolgáltatási Szerződés* mintáját az 1. számú melléklet tartalmazza.

2.1.3. A szerződés aláírása

Természetes személy esetén a szerződés aláírását két tanú jelenléte és aláírása hitelesíti.

Jogi személy esetén cégszerű aláírás erősíti meg a szerződést. A cégbíróági bejegyzés másolata alapján ellenőrizni kell az aláíró jogosultságát.

A cégszerű aláírás/két tanú a szerződő felek jogbiztonságát szolgálja, bármilyen későbbi jogvita esetén a kötelezettséget vállalók nem térhetnek ki formai indokkal a jogkövetkezmények alól. Jogi személyiséggel rendelkező partnerek esetében erre nincs szükség, ugyanakkor fontos, hogy az aláírás cégszerű legyen.

Az Egyedi és Általános szerződésekben aláírás a kijelölt helyen kell, hogy legyen.

2.2. Gázellátó rendszer telepítésének feltételei

2.2.1 Jogok és kötelezettségek

Szolgáltató a Gázellátó rendszer telepítését a mellékelt Telepítési tájékoztató szerint, az *Egyedi feltételek*ben meghatározott telepítési díj ellenében végzi.

A Fogyasztó belső gázellátó rendszerének kivitelezése, valamint a Fogyasztói berendezés beüzemelése nem része a Gázellátó rendszer telepítésének.

Szolgáltató az *Egyedi feltételek*ben meghatározott Szolgáltatói finanszírozással hozzájárulhat a Gázellátó rendszer telepítéséhez.

Fizetési feltételek

Fogyasztó az Egyedi feltételekben meghatározott összeget egyenlíti ki a szolgáltató által kiállított számla alapján.

2.2.2 A telepítési szerződés hatálya, megszüntetésének feltételei

A telepítési határidő módosítását a szerződő felek írásban kezdeményezhetik, melynek elfogadását másik fél is írásban köteles megerősíteni.

A szerződés megszűnik, amennyiben a telepítendő Gázellátó rendszer műszaki átadás - átvétele nem történik meg jelen szerződés aláírását követő 6 hónapon belül. Ebben az esetben az a fél, akinek az érdekkörébe tartozó okból szűnik meg a szerződés köteles a másik fél addig felmerült összes költségét 10 naptári napon belül megtéríteni. Ha a telepítés a *Fogyasztónak* felróható okból hiúsul meg a *Szolgáltató* jogosult az addig felmerült költségeit a befizetett előlegből levonni.

Szolgáltató jogosult a *Szolgáltatói* finanszírozás összegének visszavonására, valamint a tartályos rendszerrel kapcsolatban felmerült összes költség áthárítására amennyiben a tartályos gázellátó rendszer műszaki átadás-átvétele után 6 hónapon belül nem történik meg a *Fogyasztói* berendezés átadás-átvétele és üzembe helyezése.

2.3 Berendezések bérbeadásának feltételei

2.3.1 Jogok és kötelezettségek

Szolgáltató az *Egyedi feltételek*ben meghatározott *Szolgáltatói* tulajdonú berendezéseket üzemképes állapotban, az *Egyedi feltételek*ben meghatározott telephelyen bérbe adja *Fogyasztónak*.

Szolgáltató a bérbe adott eszközöket térítésmentesen szállítja a gázellátó rendszer telepítési helyéül szolgáló ingatlanra. Az esetlegesen szükséges daruzás költsége *Fogyasztót* terheli.

Fogyasztónak bérbe, illetve használatba adott berendezések *Szolgáltató* tulajdonában maradnak. *Fogyasztó* azokat semmilyen jogcímen el nem idegenítheti, tovább nem adhatja, meg nem terhelheti, s a szerződés megszűnésekor semmilyen jogcímen vissza nem tarthatja. Az eszközök esetleges hatósági lefoglalását *Fogyasztónak* írásban be kell jelenteni *Szolgáltató*nak.

A *Szolgáltató* által rendelkezésre bocsátott eszközöket *Fogyasztó* rendeltetésszerűen használja, valamint azok állagmegóvását biztosítja, azokat el nem idegenítheti.

Szolgáltató jogosultságot szerez arra, hogy szerződés megszűnése esetén a bérelt tartályokból, vagy tárolókból a gáz eltávolítása és a bérelt berendezések elszállítása céljából arra az ingatlanra, ahol a berendezések találhatóak – függetlenül attól, hogy telepítés helyéül szolgáló ingatlan kinek a tulajdonában van – szabadon belépjen.

A szerződés megszűnése esetén *Fogyasztó* minden esetben köteles megfizetni a felhasználási hely megszüntetési költségeit. Földalatti tartály esetén a tartály(ok) kitakarása *Fogyasztó* feladata és költsége. *Fogyasztót* anyagi felelősség terheli a kiadás során keletkező károkért. Amennyiben *Fogyasztó* a földalatti tartály(ok) kitakarását bármely okból kifolyólag nem tudja teljesíteni –gáz visszafejtést követő 30 napon belül – úgy *Szolgáltató* jogosult harmadik fél bevonásával a földmunkát elvégeztetni, mely földmunka költségeit *Fogyasztó* köteles *Szolgáltatónak* megfizetni. A *Fogyasztó* köteles a földmunka elvégzésének tűrésére.

Fogyasztó tudomásul veszi, hogy a *Szolgáltató* tulajdonában lévő és hozzá kihelyezett eszközökkel a szerződéses jogviszony végén maradéktalanul elszámol. *Fogyasztó* vállalja, hogy azokkal az eszközökkel, amelyekkel esetleg nem tud elszámolni a *Szolgáltatónak* okozott kárt megtéríti.

Szolgáltató jogosult a bérleti díjak évenkénti megváltozására.

2.3.2 Fizetési feltételek

Az éves bérleti díjat és az abból adott kedvezményt, az *Egyedi feltételek* tartalmazza.

Fogyasztó által fizetendő első bérleti díj:

- új rendszer esetén a műszaki átadást – átvételt követően esedékes,
- üzemelő (működőképes) rendszer esetén a szerződéskötést követően esedékes.

Fogyasztó a bérleti díjat a szerződés érvényességéig köteles előre megfizetni.

Szolgáltató számlát bocsát ki a bérleti díjról, melyet *Fogyasztó* köteles megfizetni.

2.4. Gázellátás feltételei

2.4.1. Jogok és kötelezettségek

Szolgáltató az *Egyedi feltételek*ben meghatározott összetételű gázt szállít a *Fogyasztó* telephelyén telepített tárolókba.

Szolgáltató a gázellátó rendszer feltöltését és a *Fogyasztói* berendezés gázellátását csak a gázellátó rendszer és a *Fogyasztói* berendezés sikeres műszaki átadás-átvételi eljárást követően kezdi meg.

Fogyasztó csak a műszaki átadás-átvételi eljárásan üzemeltetésre alkalmasnak minősített *Fogyasztói* berendezést üzemeltethet a gázellátó rendszerről. A berendezések biztonsági védőövezetén belül semmilyen változtatást nem végezhet a műszaki átadás-átvételt követően.

Fogyasztó vállalja, hogy a PB-gáz felhasználásra és tárolására vonatkozó hatósági és biztonsági előírásokat folyamatosan betartja és betartatja.

Fogyasztó tudomásul veszi, hogy a gázellátó rendszer – környezeti hatások valamint biztonságtechnikai előírások miatt – nem tekinthető felügyelet nélkül üzemeltethető rendszernek. A felügyelet nélkül üzemeltetett rendszer leállításából eredő károkért *Szolgáltató* felelősséget nem vállal.

Fogyasztó figyelemmel kíséri a tartályban levő gáz szintjét és az 5 munkanapos szállítási határidőt figyelembe véve megrendeli a gáz szállítását.

A *Szolgáltató* a *Fogyasztói* megrendelést követően a szerződésben rögzített szállítási határidőn belül kiszállítja az *Egyedi feltételek*ben meghatározott szabványnak megfelelő gázt.

Fogyasztó által sürgősséggel megrendelt gáz kiszállítása után *Szolgáltató* sürgősségi felárat számlázhat, amelyről a fogyasztó tájékoztatást kap. *Fogyasztó* a felár mértékéről a telefonon leadott rendelés adatai alapján kap tájékoztatást. A kiszállítás a *Fogyasztó* elfogadó nyilatkozatának beérkezését követően kerül teljesítésre.

Fogyasztó köteles biztosítani saját telephelyén belül a szállítás feltételeit a szállítás napján a megrendeléskor egyeztetett időpontban. Gondoskodnia kell a használatbavételi engedélyben leírtak maradéktalan betartásáról.

Fogyasztó csak *Szolgáltató* által forgalmazott gázt tárolhat a *Szolgáltató* tulajdonú tárolókba. *Fogyasztó* a gázt csak az *Egyedi feltételek*ben meghatározott célra használhatja fel.

Az átadott gáz mennyiségének meghatározása a tankautóra felszerelt hitelesített tömeg/térfogatméréssel történik. A gáz mennyiségének átvételét *Fogyasztónak* vagy meghatalmazottjának aláírásával kell igazolnia.

Fogyasztó a tartályokra feltett plombákat, fóliákat (jogi zárat) köteles épségben megőrizni. Sérült, vagy hiányzó jogi zár esetén *Szolgáltató* vizsgálatot kezdeményezhet és e tény önmagában elegendő kártérítési igény érvényesítésére.

Szolgáltató megtagadhatja a kiszállított gáz átadását, ha az valamilyen oknál fogva nem biztonságos, vagy a gázellátó rendszer nem felel meg maradéktalanul a használatbavételi engedélyben leírtaknak. Amennyiben a kiszállított gáz átadása *Fogyasztó* mulasztása miatt hiúsul meg, *Szolgáltató* jogosult a szállítás során felmerült költségeket *Fogyasztónak* leszámlázni.

Szolgáltató térítésmentesen szállítja ki a gázt, ha annak mennyisége eléri vagy meghaladja 3 m³-es tartály esetén a 800 kg-ot, 5 m³-es vagy 2 x 5 m³ tartály esetén az 1500 kg-ot, 10 m³-es tartály esetén a 3000 kg-ot, míg 15-63 m³-es tárolókapacitással rendelkező tartály esetén a 4500 kg-ot. Ellenkező esetben szolgáltató szállítási költséget számláz a fogyasztónak. Szolgáltató ugyancsak térítésmentesen szállítja ki a gázt, amennyiben a fogyasztó által megrendelt gáz mennyisége 3 m³-es tartály esetén eléri vagy meghaladja az 500 kg-ot, 5 m³-es vagy 2 x 5 m³-es tartály esetén pedig az 1000 kg-ot és a fogyasztó hozzájárul a max. 14 munkanapos kiszállítási határidőhöz. A szállítási költség tekintetében azonos telephelyen található szolgáltatói tulajdonú tartályokba ténylegesen betöltött mennyiség összevontan kezelendő, azaz pl. ha szolgáltató két, ugyanazon telephelyen lévő 5 m³-es tartályba egy szállítással betölt összesen 1500 kg gázt, akkor annak szállítása ingyenes.

A szállítást követően a gázzal kapcsolatos mindennemű kockázat és kötelezettség átszáll *Fogyasztóra*, a gáz tulajdonjoga csak a teljes vételár megfizetése után.

Fogyasztói reklamációt csak ép jogi zárok esetén fogad el *Szolgáltató*. A gázminőség ellenőrzésének módja kizárólag betöltéskor a tartályautó lefejtő csonkjáról vett minta, vonatkozó szabvány szerinti megfelelőségének bevizsgálása lehet *Fogyasztó*

költségén. Ha a vizsgált gáz a szabvány előírásainak nem felel meg, akkor a vizsgálat költségét *Szolgáltató* állja.

2.4.2. Fizetési feltételek

Szolgáltató a gáz kiszállítását követően a *Fogyasztó* nevére számlát bocsát ki. *Fogyasztó* a számla összegét az egyedi feltételekben meghatározottak szerint köteles megfizetni *szolgáltató*nak.

A felek megállapodnak, hogy a szolgáltatási díjak minden év februárjától az előző évi inflációval automatikusan módosulnak. Nem szabályozott áraknál a *szolgáltató* jogosult a gázárak egyoldalú változtatására, illetve pótdíjat felszámíthat a költségek növekedése esetén (pl. üzemanyag, nyersanyag, környezetvédelem). A *szolgáltató* vállalja, hogy minden ár- és díjváltozásról az egyedi feltételekben meghatározott módon értesíti a *fogyasztót*. Az árváltozás után az új árak lépnek életbe a gázszállításnál.

Szolgáltató a műszaki átvételtől számítva, minden 12. hónap végén elszámolást készít *Fogyasztó* vállalt és teljesített fogyasztása alapján.

Amennyiben az elszámolás évében *Fogyasztó* teljesített fogyasztása meghaladja a vállalt mennyiséget, a különbözet a következő éves Elszámoláskor beszámításra kerül. Átkötött szerződés esetén az elszámolási időszak kezdete a szerződéskötés dátuma.

Szolgáltató a szerződés bármely okból történő megszűnése, valamint időbeni hatályának lejártával is Elszámolást készít a futamidőre vállalt és teljesített fogyasztások alapján.

A vállalt fogyasztásnál kisebb fogyasztás esetén – mely szerződésszegésnek minősül - a *fogyasztó* kötbért köteles fizetni *szolgáltató*nak.

2.4.3 A szerződés hatálya, megszűnése, szerződésszegés

A szerződés a *Szolgáltató* kereskedelmi igazgatójának jóváhagyásával lép hatályba. Amennyiben *Fogyasztó* a szerződés aláírását követő 10 munkanapon belül nem kap értesítést, a szerződés az aláírás napjával hatályba lépett. A szerződés határozatlan időre jön létre, és 3 hónapos felmondási idővel a hónap utolsó napjára rendes

felmondással felmondható.

2.5 Egyéb feltételek

2.5.1 Jogok és kötelezettségek

Szolgáltató jelen szerződéssel jogosultságot szerez arra, hogy – előzetes egyeztetés alapján – karbantartási, javítási, töltési vagy ellenőrzési tevékenység ellátása érdekében szabadon belépjen *Fogyasztó* telephelyére.

Szolgáltató jogosult *Fogyasztónál* lévő tárolókapacitás, éves felhasználás és más szempontok figyelembevételével egy automatikus kintlévőség ellenőrző rendszert működtetni, amely jelzése alapján *Szolgáltató* módosító lépéseket tehet.

Amennyiben a gázellátó rendszer által érintett ingatlan tulajdon- vagy használati viszonyában változás következett be, *Fogyasztó* köteles *Szolgáltatót* írásban értesíteni. A be nem jelentett tulajdonos-váltás után keletkező kintlévőségek megfizetéséért a jelen szerződés szerinti *Fogyasztó* egyetemleges felelősséget vállal.

Fogyasztó köteles minden - gázzal kapcsolatos - tulajdonában vagy bérleményében, illetve használatában lévő berendezését megóvni, és biztonságosan használni. A tulajdonában lévő berendezések karbantartásáért is felelős.

Fogyasztó köteles bármely, a *Szolgáltató* tulajdonába álló eszközöket, berendezéseket érintő, tudomására jutott károkozó magatartásról vagy károkozásra irányuló cselekedetről, lopásról a hatóságokat azonnal, *Szolgáltatót* 24 órán belül értesíteni.

2.5.2. A szerződés hatálya, megszűnése, szerződésszegés

Bármilyen szerződésszegés esetén a másik fél írásbeli felszólítást köteles küldeni, melyben az eset körülményei által indokolt, de maximum 10 munkanapos határidőt biztosítva kérnie kell a másik féltől a szerződésszegés orvoslását. Ha a határidő eredménytelenül telik el, a felszólítást küldő fél jogosult egyoldalú nyilatkozattal a szerződést azonnali hatállyal írásban felmondani és a szerződésszegésből eredő jogait érvényesíteni.

Azonnali felmondásra van joga bármelyik félnek, amennyiben a másik fél súlyos szerződésszegést követ el. Súlyos szerződésszegésnek minősül a hatályos ÁSZF ide vonatkozó pontjának megfelelően.

Súlyos szerződésszegés esetén *Szolgáltató* jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani, és a tulajdonában lévő berendezéseket haladéktalanul elszállítani.

Ha a szerződés *Fogyasztó* magatartására visszavezethető ok vagy a *Fogyasztó* (lejáratí határidő előtti) felmondása miatt szűnt meg a konstrukció kötbérre is kiterjedő kárigényt *Fogyasztó* köteles megfizetni *Szolgáltatónak*.

A szerződés megszűnésekor a visszafejtett gáz értéke a fogyasztó által megfizetett utolsó átadási áron elszámolásra kerül.

Nem minősül szerződésszegésnek, illetve az érintett fél mentesül a felelősség alól, amennyiben bármelyik felet kötelezettségeinek teljesítésében rajta kívül eső, elháríthatatlan ok akadályozza. Vis Maior: nem minősül szerződésszegésnek, ha a szerződő felek egyikének sem felróható okból (Vis Maior) a felek bármelyike nem tudja teljesíteni a szerződésben foglalt kötelezettségeit. Vis Maior körülménynek kell tekinteni azokat az előre nem látható és emberi erővel elháríthatatlan körülményeket (pl: háború, földrengés, árvíz, tűzvész, terrorcselekmény, sztrájk, hatósági zárás, karantén, gázkészlet hiány, stb.) amelyek nem függnak a felek akaratától és közvetlenül akadályozzák az adott felet a szerződéses kötelezettségek teljesítésében. A szerződéses határidők a Vis Maior időtartamával meghosszabbodnak. Amennyiben a Vis Maior időtartama a 30 napot meghaladja, a felek kötelesek egyeztetést lefolytatni a szerződés esetleges módosításáról. Amennyiben az egyeztetés 10 napon belül nem vezet eredményre, akkora szerződést bármelyik fél azonnali hatállyal felmondhatja, még abban az esetben is,

ha az irányadó jog vagy a szerződés alapján a felmondásra egyébként nem jogosult, továbbá a felek a lehetetlenülés szabályai szerint haladéktalanul lefolytatják a szerződés megszűnéséhez kapcsolódó elszámolást.

Fogyasztó a szerződés megszűnését követően a *Szolgáltató* tulajdonában álló eszközöket köteles *Szolgáltatónak* kiadni, azokat semmilyen jogcímen nem tarthatja vissza, valamint azokat elszállításig őrizni köteles, amelyért semmilyen igényt nem támaszthat. Amennyiben a eszközök elszállítása *Fogyasztó* magatartása miatt nem teljesül, *Szolgáltató* jogosult a kihelyezett eszközök lista szerinti bérleti díját kiszámlázni az elszállítás teljesüléséig.

2.5.3 Adatvédelmi rendelkezések

A palackos propángáz szolgáltatási szerződésekkel összefüggésben a Primaenergia Zrt. által kezelt személyes adatokról szóló általános adatkezelési tájékoztató elérhető 1. sz. mellékletként csatolva és a www.primaenergia.hu honlapon.

2.6. Fizetési feltételek

Szolgáltató a gáz kiszállítását követően a fogyasztó nevére számlát bocsát ki. Fogyasztó a számla összegét az egyedi feltételekben meghatározottak szerint köteles megfizetni szolgáltatónak. *Fogyasztó* a számlán feltüntetett módon - banki utalás esetén, a számlán feltüntetett bankszámlaszámra - kell, hogy befizesse a számla értékét.

Bármely, szerződött fél részéről fennálló fizetési kötelezettség késedelmes teljesítése vagy fizetési kötelezettség elmulasztása esetén, a hatályos ÁSZF-ben meghatározott szabályok érvényesek.

2.7. Minőségi követelmények

2.7.1. 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 pébé (fűtőértéke 45,9 – 46,2 MJ / kg) vagy propángáz (fűtőértéke 46,2 – 46,5 MJ / kg).

A gázminőség ellenőrzésének szabályaira és eljárási rendjére vonatkozó hivatkozást a **2.7.3.** pont tartalmazza.

2.7.2. Az alkalmazott minőségbiztosítási rendszerrel szembeni követelmények

A 327/2019.(XII.20.), a cseppfolyós propán-, butángázok és ezek elegyei tartályban vagy palackban történő forgalmazását szabályozó Kormányrendeletben foglaltak 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 LRQA ellenőrzi.

A Prímaenergia Zrt. jelenlegi tanúsítása 2026. november 30-ig érvényes.

2.7.3. A gázminőség ellenőrzésének rendje

A Prímaenergia Zrt. csak minőségtanúsítással rendelkező terméket hoz forgalomba.

A Prímaenergia Zrt az általa importált gázokra az HEXUM Laboratórium Zrt. által az 71/1995. (XII. 26.) IKM rendelet alapján kiadott minőségtanúsítvánnyal rendelkezik.

A gázminőség ellenőrzésének részletes szabályait és eljárás rendjét a Prímaenergia ZRt. minőségügyi rendszerének utasításai tartalmazzák.

3. A GÁZFORGALMAZÁS MŰSZAKI FELTÉTELEI

3.1. Tartályos *Fogyasztók* gázellátásának biztosítása

A *Fogyasztók* ellátása a beérkező rendelések alapján történik. A *Fogyasztói* rendelések érkezhetnek telefonon, faxon és elektronikus levélben, melyeket az ügyfélszolgálat fogad. A rendelésvétel integrált rendszerben történik, mely lehetővé teszi a *Fogyasztók* kiszolgálhatóságának pénzügyi ellenőrzését.

Szolgáltató a rendelés kiszállítását a fogyasztóval történő időpont egyeztetés alapján a visszaigazolt határidőn belül teljesíti.

3.2. Műszaki-biztonsági feltételek biztosítása.

3.2.1 Létesítés általános előírások

(1)A tartályos gázellátó rendszer esetében a típustervben, vagy egyedi tervben szereplő tartály létesítése (felállítása) a bányafelügyelet engedélyével végezhető a (2) pont kivételével.

(2) *A bányafelügyelet engedélye nélkül végezhető a Fogyasztók (felhasználók) gázellátását szolgáló 50 m³ össztérfogat alatti cseppfolyósított propán-bután gázok és elegyeik tartályainak, vagy tartálycsoportjainak létesítése, használatbavétele és elbontása (felhagyása), abban az esetben, ha a tulajdonos vagy üzemeltető, a tartály biztonsági övezetével érintett közművek üzemeltetőinek hozzájárulását megszerezte, és a tartály elhelyezésének módja nem ellentétes a helyi építési szabállyal.*

Az 50 m³ össztérfogat feletti rendszerek esetében:

- A fentiekén túlmenően csatolható a bevonandó szakhatóságok (hivatásos önkormányzati tűzoltóság és területileg illetékes építési hatóság) előzetes hozzájárulása. Ebben az esetben engedélyezési eljárást folytató hatóság nem kér külön szakhatósági hozzájárulást.

(3) A tervezési határ a csatlakozó vezeték és a gáztartály között a tartály gázelvételi szelepe (a gázelvételi szelep a tartály tartozéka).

(4) A csatlakozó vezeték, felhasználói berendezés és a (2) bekezdésben szereplő tartályok létesítése nem hatósági engedély-köteles, annak tervfelülvizsgálatát a PRÍMAENERGIA Zrt. megfelelő jogosultsággal, és a feladatra megbízással rendelkező szakemberei végzik. Ennek alapján a tartályos gázellátó rendszer terve, a *Szolgáltató*, „kivitelezésre alkalmas” minősítésű nyilatkozatával és a tartály létesítésére vonatkozó hatósági engedéllyel, vagy *Szolgáltatói* nyilatkozattal kivitelezhető.

A tartályos gázellátó rendszer létesítéséhez TERVDOKUMENTÁCIÓT kell készíteni. A tartályos gázellátó rendszert, *Fogyasztói* berendezést szakirányú tervezési jogosultsággal, a Magyar Mérnöki Kamara hivatalos tervezői névjegyzékében szereplő tervező készíthet.

Az elkészült tervet a Primaenergia Zrt. műszaki - biztonsági szempontból térítésmentesen felülvizsgálja. A dokumentációnak tartalmaznia kell mindazon adatokat, amelyek a rendszer biztonságos üzemeltetésének elbírálásához szükségesek.

A tartályos gázellátó rendszer kivitelezését a 3/1998. (I.12.) IKIM rendeletben meghatározott hatósági engedéllyel rendelkező szervezet(kivitelező) végezheti. A *Fogyasztói* berendezés kivitelezését a gázszerelők nyilvántartásáról szóló 30/2009 (XI.26) NFGM rendelet követelményeinek megfelelő és a gázszerelői nyilvántartásban szereplő szerelő végezhet.

A szerelést követően a Primaenergia Zrt. műszaki - biztonsági szempontból felülvizsgálatot végez a tartályos gázellátó rendszeren, valamint a *Fogyasztói* berendezésen.

3.2.2. Üzemeltetés

A létesítési és használatbavételi engedélyben foglalt feltételeket az üzemeltetés folyamán megváltoztatni nem lehet.

3.2.3. A biztonsági távolság meghatározása

A biztonsági övezet mérete függ a telepítés módjától és a tartály térfogatától.

A biztonsági távolságot föld feletti tartályok, tartálycsoport esetében a tartály palástjától, földbe süllyesztett és földdel takart tartályok, vagy tartálycsoport esetében, a búvó nyílás fedelétől kell mérni.

1. táblázat: Biztonsági övezet mérete méterben.

Úrtartalom, nyomástartó edényenként, vagy tartály csoport összúrtartalom alapján V (m^3)	$V \leq 5$	$5 < V \leq 63$	$63 < V \leq 500$
Biztonsági távolság (m)	3,0	10,0	15,0

Földalatti vagy földdel takart tartályok esetében a biztonsági távolság csökkenthető:

- legfeljebb $5 m^3$ úrtartalmú tartály esetében edényenként 1,0 m-re.
- $5 < V \leq 25 m^3$ úrtartalmú edények esetében edényenként 3,0 m-re.

A föld feletti tartályokat a lombos erdőtől 10 m-re, fenyőerdőtől 20 m-re kell telepíteni.

3.2.4 Biztonsági távolságon belüli tilalmak, korlátozások

Nem lehet a biztonsági övezeten belül:

- talajszintnél mélyebb létesítményt (pl. akna, árok, gödör) kialakítani,
- éghető anyagot tárolni,
- dohányozni,
- nyílt lángot használni,
- robbanómotoros gépet használni,
- fás szárú növényt termesztani,
- szikrát okozó tevékenységet folytatni,
- védőfal kivételével más építményt elhelyezni.

Tilos elhelyezni:

- villamos légvezeték, oszlop,
- 400 V feletti villamos berendezés,

- tartálykocsi töltő-lefejtő hely,
- egyéb közművezeték.

3.2.5 . Egyéb előírások a biztonsági távolságra vonatkozóan

A biztonsági távolságon belül csak a gázellátó rendszer kezelésére, karbantartására, javítására kiképzett személyek tartózkodhatnak. Gázömlés, vagy tűz esetén biztosítani kell a tűzoltóság, polgári védelem hozzájutását a gázellátó rendszerhez.

Biztonsági távolság szomszédos ingatlanra nem érhet át.

A biztonsági távolság, illetve a 2.sz. táblázat szerinti telepítési távolság mérete felére csökkenthető földfeletti tartály esetében, ha olyan védőfalat építenek, amely legalább A1 vagy A2 tűzvédelmi osztályú, REI120-M tűzállósági teljesítményű,, továbbá

- legalább a biztonsági távolság méretével túlnyúlik a tartály falra merőleges vízszintes vetületén,
- magassága meghaladja a tartály szerelvényeinek magasságát, és
- a védőfal és a tartály közötti távolság legalább 1,5 m.

Védőfalat legfeljebb a tartály két oldalán lehet építeni, ha a szellőzést ez akadályozza, akkor kizárólag egy oldalon.

Vasút közelében történő elhelyezésnél külön figyelembe kell venni a 253/1997. (XII.20.) Korm. rendelet az országos településrendezési és építési követelményekről (OTÉK) 36.§.(8). pontjában rögzített előírásokat.

3.2.6. A telepítési távolság meghatározása

A tartályok elhelyezésénél figyelemmel kell lenni a felállítási helyet övező meglévő, illetve tervezett épített környezet (szabadtér, épület, berendezések, közművek stb.) védelmére.

A tartályok felállításánál az alábbi telepítési távolságokat kell alkalmazni:

2. számú táblázat: Telepítési távolságok

	A	B	C	D	E
1.	Létesítmény megnevezése	Tartály vagy tartálycsoport összterfoglata V (m ³) alapján alkalmazandó telepítési távolságok (m)			
2.		$V \leq 5$	$5 < V \leq 25$	$25 < V \leq 63$	$63 < V \leq 500$
3.	KK és MK osztályú építményektől	5	10	20	50
4.	NAK és AK osztályú építményektől	3	5	10	20
5.	Nagy forgalmú, tömegtartózkodásra szolgáló építménytől	8	15	20	50
6.	Talajszintnél mélyebben fekvő építménytől, műtárgytól, létesítménytől	5	10	10	15
7.	Fő közlekedési útvonaltól	8	10	10	20
8.	Egyéb közúttól	3	5	5	15
9.	Ipari, mezőgazdasági építménytől (ha az építmény nem tartozik KK vagy MK osztályba)	3	10	10	15
10.	Vasútvonaltól	15	20	25	50
11.	Lombos erdőtől	10	15	15	20
12.	Fenyőerdőtől	20	20	25	25

* Földalatti, illetve földdel takart tartályok esetében a telepítési távolság csökkenthető:

- legfeljebb 5 m³ űrtartalmú tartály esetében tartályonként 1,0 m-re,
- $5 < V \leq 15$ m³ űrtartalmú edények esetében tartályonként 3,0 m-re.

A nyomástartó berendezés kezelését csak a 16/2018. (IX. 11.) ITM rendelet a műszaki-biztonsági szempontból jelentős munkakörök betöltéséhez szükséges szakmai képesítésről és gyakorlatról, valamint az ilyen munkakörben foglalkoztatottak időszakos továbbképzésével kapcsolatos szabályokról előírt képesítésű személy végezheti. A nyomástartó berendezés kezelési utasítását a kezelőtérben ki kell függeszteni.

Az üzemeltetés folyamán bizonyos feladatok hárulnak a *Fogyasztóra*:

- Biztosítani kell a tűzoltó készülékek időszakos felülvizsgálatát.
- A biztonsági övezet karbantartását.
- Csatlakozó és *Fogyasztói* vezeték korrózió védelmét.
- Védőkerítés állagának megóvása.

3.3. A tartályos rendszerek karbantartása

A Primaenergia Zrt. a tulajdonában lévő pébégáz-tároló tartályok, és az ezekhez kapcsolódó egyedi berendezések karbantartási munkáit végzi el.

A *Fogyasztóknak* a tulajdonukban lévő berendezések karbantartásáról, javításáról saját maguknak kell gondoskodniuk.

A karbantartási munkákat tervszerűen hajtjuk végre, ütemterv alapján.

3.3.1. Karbantartási terv

A karbantartási tervben megfogalmazott feladatok a következők:

- A gázszolgáltatás téli üzemeltetéssel kapcsolatos tapasztalatainak értékelése, megelőző intézkedések előkészítése.
- A tárgyévet megelőző év üzemzavarainak átfogó értékelése, megelőző intézkedések előkészítése.
- A tervezhető karbantartási feladatok felmérése és ütemezése.

Az ütemezésnél a Társaságunk a *Fogyasztói* igényekhez alkalmazkodik. Ennek megfelelően a karbantartási munkákat megbontja a fűtési idényben és az azon kívüli (április 15. és szeptember 15.) közötti időszakban elvégezhető feladatokra.

Időszakosan a következő karbantartási munkákat végezzük el:

1. Nyomástartó edények

- karbantartása, időszakos ellenőrzése

2. Nyomástartó edények tartozékai

- szerelvények karbantartása, időszakos felülvizsgálata, ellenőrzése

3. Elgőzölögtetők és tartozékainak

- karbantartása, időszakos felülvizsgálata,

4. Elgőzölögtető berendezés kazánjainak és tartozékainak

- karbantartása, időszakos felülvizsgálata,

5. Villámvédelem

- karbantartása, időszakos felülvizsgálata,

6. RB-s rendszerek

- karbantartása, időszakos felülvizsgálata,

7. Érintésvédelmi és szabványossági felülvizsgálatok

8. Egyéb karbantartási feladatok

- Biztonsági övezetsértéssel kapcsolatos intézkedések.
- Felújításokkal, fejlesztésekkel kapcsolatos feladatok
- Üzemzavarelhárítás-gépjárművekkel kapcsolatos karbantartási feladatok tervezése.

3.3.2. Szerviztevékenység

A bejelentett hibák elhárításának a rendje:

	A hiba jellege:	Az elhárítás megkezdése
1.	Gázömlés	2 órán belül
2.	Gázellátás leállása technológiai célú felhasználónál	2 órán belül, de egyidejűség esetén az első hiba után
3.	Gázellátás leállása lakossági és kommunális célú felhasználónál	6 órán belül;
4.	Gázszivárgás tartályon	4 órán belül
5.	Elgőzölögtető meghibásodása technológiai célú felhasználónál	4 órán belül
6.	Elgőzölögtető meghibásodása lakossági és kommunális célú felhasználónál	12 órán belül
7.	Szintjelző hibája	72 órán belül
8.	Autógázút hibaelhárítás	48 órán belül
9.	Targoncatöltő hibaelhárítás	48 órán belül

A *Fogyasztó* tulajdonában lévő eszköz esetén a *Kereskedelmi* szervezet ajánlatot ad a munka elvégzésének költségeire.

A *Fogyasztó* megrendelése alapján Társaságunk a munkát elvégzi.

3.4. Az üzemzavarok elhárítására vonatkozó rendelkezések

3.4.1. Általános feltételek

A Primaenergia Zrt. felelősséget vállal azért, hogy az általa üzemeltetett tartályos pébégázellátó rendszereken keletkező üzemzavarokat, a bejelentést követően, a lehető legrövidebb időn belül elhárítja.

Hibafelvétel, üzemzavar-elhárítás:

A váratlan meghibásodás során előálló veszélyhelyzet (gázszivárgás, gázömlés) megszüntetésére, a tartályos pébégázellátó rendszereken előállt élet- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztető helyzet elhárítására, elsődleges beavatkozások megtételére a Primaenergia Zrt. 24 órás, folyamatos készenléti szolgálatot tart fenn. A készenléti szolgálat feladatkörébe tartozó hibafelvételt követően az intézkedés, hibaelhárítás azonnal megkezdődik.

A hibabejelentés fogadása a PRÍMAENERGIA Zrt. hibabejelentő telefonszámán (Tel: +36 70 / 440 4000) keresztül éjjel-nappal folyamatosan biztosított.

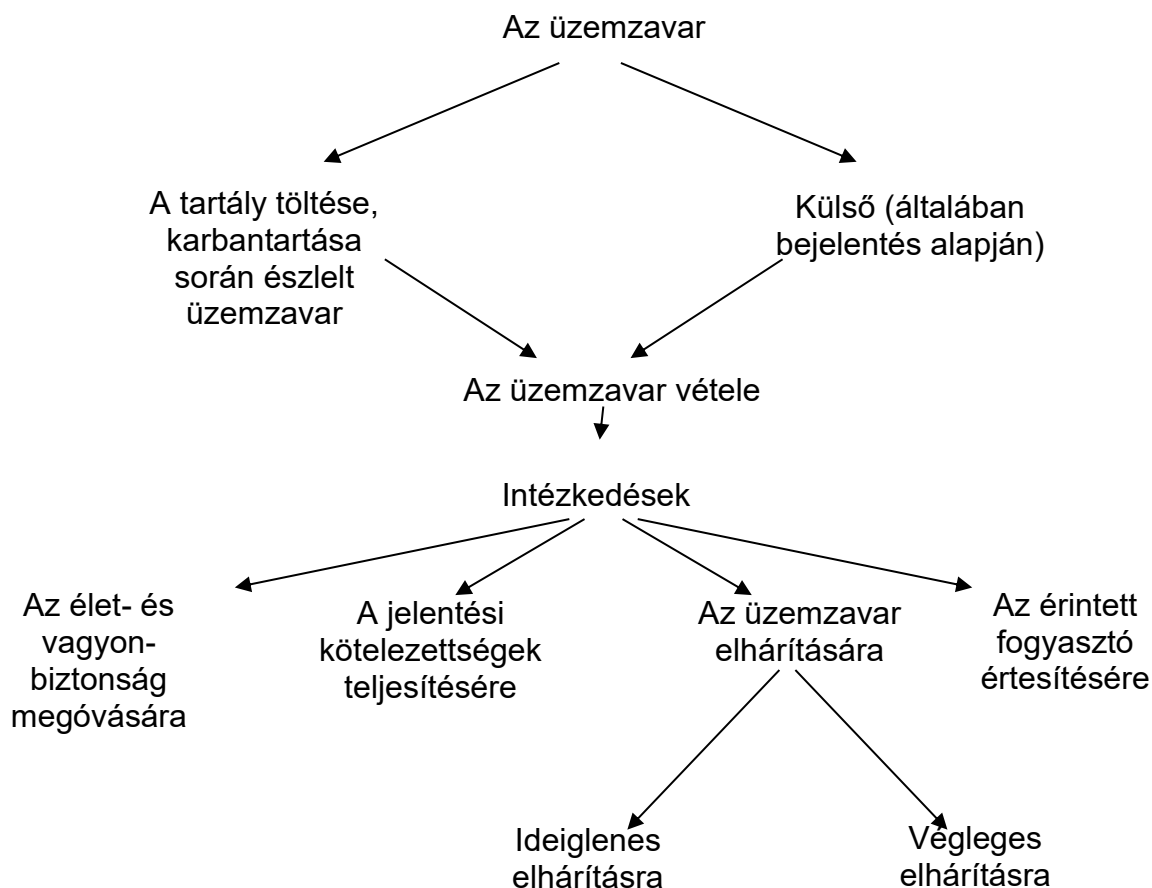
Hibabejelentés esetén a Primaenergia Zrt. hibafelvevőjével közölni kell:

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

Az élet- vagy vagyonbiztonságot nem veszélyeztető hiba bejelentése esetén a hibafelvevő nyilatkozik, és egyben megállapodik a bejelentővel a hiba elhárításának időpontjáról, és ha szükséges, annak feltételeiről.

Az élet- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztető hiba (gázszivárgás, gázömlés) bejelentése esetén a bejelentő köteles a kapott, biztonságot szolgáló írott vagy szóbeli instrukciók alapján eljárni.

3.4.2. Az üzemzavar elhárítás folyamata az észlelésétől az intézkedés kiadásáig



A hibaelhárítás során elvégzendő feladatokat a vállalat Üzemzavar-elhárítási Szabályzatban határozta meg.

A PRÍMAENERGIA Zrt. szerződéses viszonyban áll a tartályos pégégázellátó rendszerek pégégázzal történő feltöltését végző szállítmányozó szakkégekkel.

Amennyiben a tartályos pégégázellátó rendszerek üzemzavarának elhárításához szükség van tankautóra is, úgy azt a tankautós szállítmányozók biztosítják.

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 az Ügyfélkapcsolat valósít meg.

Kereskedői látogatások

A 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 kapcsolat felvétel, a gázforgalmazás feltételeinek ismertetése, a szerződés 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 ad tájékoztatást.

A telepítést követő műszaki átadás- átvételkor a használatra/kezelésre vonatkozó szabályokat, biztonsági előírásokat a *Kereskedelmi* szervezet munkatársa ismerteti. Az esetlegesen bekövetkezett üzemzavarok elkerüléséről, a szükséges tudnivalókról a bekövetkezett események tapasztalatairól szintén az üzemeltetési mérnökök adnak információt.

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, e-mail, sms vagy telefonos módon kerül alkalmazásra.

A tájékoztatás a *Fogyasztóval* fenntartott szerződéses kapcsolat érdekében:

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

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

4.3. Ügyfélszolgálat

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

Helye: Primaenergia Zrt.

Cím: 1117. Budapest, Alíz utca 3.

Tel.: +36 80 / 45 50 50, e-mail: vevoszolgalat@primaenergia.hu

Munkaidő: hétköznapokon 8:00-16:00

4.4. Reklamációk kezelése

A reklamációk kezelése a vonatkozó jogszabályok szerinti rendben történik. A bejelentések egyformán fontosak számunkra, hogy azok tapasztalatait felhasználva intézkedéseket tehessünk és elkerülhessük újabb előfordulásukat.

Bejelentések típusai:

- panasz (azonnal vagy egy napon belül elintézhető, megválaszolható észrevétel).
- reklamáció (a vevők, partnerek felhasználók azon negatív észrevétele, amely a termékre vagy azzal kapcsolatos szolgáltatásra, de nem üzemzavar elhárításra vonatkozik).
- komplex reklamáció (az előzőben felsorolt, de a jelzés megoldásában több szervezet tevékenységét igénylő és/vagy kártérítési igénnyel járó bejelentés.)

A *Fogyasztóktól* beérkező szóbeli vagy írásos reklamáció iktatásra kerül. Ezt követően a ügyfélszolgálat továbbítja a reklamáció tartalmának megfelelő szervezethez, annak intézkedését kérve. Ezzel egy időben, levélben értesíti a *Fogyasztót* bejelentésének vételéről és a kivizsgálás, rendezés folyamatának elindításáról.

A fogyasztói panaszok kivizsgálása, maximum a hatályos törvényi előírásnak megfelelő határidővel kerül megválaszolásra, a vállalati belső utasításnak megfelelően.

A reklamáció kivizsgálásának eredményéről és a megtett intézkedésről (esetleges kártérítés megítélése) a reklamáló *Fogyasztót* a ügyfélszolgálat írásban értesíti.

A panaszok, reklamációk rendszerezése, mérése és elemzése alapot ad ismétlődő tartalmú jelzések elkerülése érdekében szükséges döntések, intézkedések meghozatalára.