

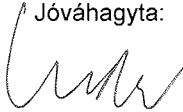


A tartályos pébéngáz-forgalmazás üzletszabályzata

<p>Készítette:</p>  <p>Somlai Panna vevőkapcsolati vezető</p>	<p>Ellenőrizte:</p>  <p>Torma Zsuzsa tartályos kereskedelmi vezető</p>	<p>Jóváhagyta:</p>  <p>Molnár Árpád kereskedelmi és marketing igazgató</p>
--	---	---

1. Általános rész

Tartalom

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	4
1.1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA	4
1.2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA, ÉRVÉNYESSEGI 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	10
1.7. A TARTÁLYOS GÁZFORGALMAZÁS/SZOLGÁLTATÁS TÁRGYA	10
1.8. A PÉBÉGÁZ FORGALMAZÁS FELÜGYELETI ÉS ÉRDEKKÉPVISELETI SZERVEI.....	10
2. A GÁZFORGALMAZÁS KERESKEDELMI FELTÉTELEI.....	12
2.1. SZERZŐDÉSKÖTÉS, KERESKEDELMI FELTÉTELEK	12
2.1.1. Ajánlat adás.....	12
2.1.2. A szerződés és mellékletei	12
2.1.3. A szerződés aláírása	13
2.2. GÁZELLÁTÓ RENDSZER TELEPÍTÉSÉNEK FELTÉTELEI	13
2.2.1 Jogok és kötelezettségek.....	13
2.2.2 A Kereskedelmi/Szolgáltatási Szerződés hatálya.....	14
2.3. BERENDEZÉSEK BÉRBEADÁSÁNAK FELTÉTELEI	14
2.3.1 Jogok és kötelezettségek.....	14
2.3.2 Fizetési feltételek.....	14
2.4. GÁZELLÁTÁS FELTÉTELEI	15
2.4.1. Jogok és kötelezettségek.....	15
2.4.2.Fizetési feltételek.....	16
2.4.3. A szerződés hatálya, megszűnése, szerződésszegés.....	17
2.5. EGYÉB FELTÉTELEK	18
2.5.1 Jogok és kötelezettségek.....	18
2.5.3 Adatvédelmi rendelkezések	19
2.6. FIZETÉSI FELTÉTELEK	21
2.7. MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK	22
2.7.1. A forgalmazott gáz minőségi előírásai, a gázminőség ellenőrzésének szabályai és eljárásrendje.....	22
2.7.2. Az alkalmazott minőségbiztosítási rendszerrel szembeni követelmények.....	22
2.7.3. A gázminőség ellenőrzésének rendje.....	22
3. A GÁZFORGALMAZÁS MŰSZAKI FELTÉTELEI	23
3.1. TARTÁLYOS FOGYASZTÓK GÁZELLÁTÁSÁNAK BIZTOSÍTÁSA	23
3.2. MŰSZAKI-BIZTONSÁGI FELTÉTELEK BIZTOSÍTÁSA.	23
3.2.1 Létesítés általános előírások.....	23
3.2.2. Üzemeltetés.....	24
3.2.3. A biztonsági távolság meghatározása.....	25
3.2.4 Biztonsági távolságon belüli tilalmak, korlátozások.....	25
3.2.5. Egyéb előírások a biztonsági távolságra vonatkozóan.....	26
3.2.6. A telepítési távolság meghatározása.....	27
3.3. A TARTÁLYOS RENDSZEREK KARBANTARTÁSA.....	28
3.3.1. Karbantartási terv.....	28
3.3.2. Szerviztevékenység.....	29
3.4. AZ ÜZEMZAVAROK ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK	30
3.4.1. Általános feltételek.....	30
3.4.2. Az üzemzavar elhárítás folyamata az észleléstől az intézkedés kiadásáig	32
4. A FOGYASZTÓK TÁJÉKOZTATÁSA ÉS ÉRDEKVÉDELME.....	33
4.1. FOGYASZTÓI KAPCSOLATTARTÁS	33
Kereskedői látogatások.....	33
4.2. A FOGYASZTÓI TÁJÉKOZTATÁS RENDJE	33

1. Általános rész

4.3. VEVŐSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE	34
4.4. REKLAMÁCIÓK KEZELÉSE	36

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 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 Prímaenergia Ipari és Kereskedelmi Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban Prímaenergia) valamennyi, a propán- és butángáz illetve ezek elegyei forgalmazásával foglalkozó vagy azzal kapcsolatba kerülő alkalmazottjára, a Prímaenergiával 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.

1. Általános rész

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

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

1.3. A Prímaenergia üzletpolitikája

A Prímaenergia - piacvezető pébégáz forgalmazóként - arra törekszik, hogy a magyarországi pébégáz felhasználók számára magas színvonalú, folyamatos és biztonságos szolgáltatást nyújtson.

Törekvését a felhasználói érdekek középpontba 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.

Prímaenergia Zrt. az üzletpolitikájának érvényesítésében egyaránt számít a saját dolgozóinak elkötelezettségére és a stratégiai beszállító partnereinek együttműködésére.

1.4. Irányadó jogszabályok, jogi normák

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

- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről,
- 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.

1. Általános rész

- 94/2003.(XII. 18.) GKM. rendelet a cseppfolyós propán -, butángázok és ezek elegyei tartályban vagy palackban történő forgalmazásának szabályairól és hatósági felügyeletéről,
- 23/2006. (II.3) Kormányrendelet, A Bányafelügyelet hatáskörébe tartozó egyes nyomástartó berendezések hatósági felügyeletéről,
- 9/2001.(IV.5.) GM rendelet a nyomástartó berendezések és rendszerek biztonsági követelményeiről és megfelelés tanúsításáról,
- 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,
- 321/2010. (XII. 27.) Korm. rendelet a műszaki biztonsági hatóságok műszaki biztonsági tevékenységének és a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal piacfelügyeleti eljárásának részletes szabályairól,
- 9/2013.(III.22.) NFM. rendelet A bányafelügyelet hatáskörébe tartozó tevékenység során bekövetkezett súlyos üzemzavar és súlyos munkabaleset bejelentésének és vizsgálatának rendjéről szóló biztonsági szabályzat közzétételéről,
- 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.

1.5. Fogalom meghatározások

Különös tekintettel a 2008. évi XL. törvény a földgázellátásról (GET), valamint a 94/2003.(XII. 18.) GKM. rendelet 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;

1. Általános rész

b) Szolgáltató: az a jogi személyiségű gazdasági társaság, amelyik a pébégáz forgalmazására a külön jogszabály rendelkezései alapján jogosult és megfelel a 94/2003. (XII.18.) GKM rendelet 4. §-ban előírt feltételeknek is;

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

d) gázkiskereskedő: az a vállalkozás (Ptk. 8:1.§ 4.), amely rendelkezik a pébégáz általa történő értékesítéséhez szükséges cseretelep, illetve üzemanyagöltő állomás jogszerű üzemben tartására a külön jogszabályban előírt működési engedéllyel

e) ÁR melléklet: a Kereskedelmi, vagy Szolgáltatási Szerződés aktuális gáz listaárakat, valamint eszközbérleti 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. (Ptk. 6:193.§)

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 a földgáz vételezésére megkötött szerződés alapján, és az így vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából

1. Általános rész

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.

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.

1. Általános rész

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 ingatlanok 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 Prímaenergia tevékenységei és szolgáltatásai

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

A Prímaenergia Zrt. 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 tárgya

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

- **Magyar Bányászati és Földtani Hivatal.**

A Bányászati Hivatal, illetve a területileg illetékes Bányakapitányság végzi, műszaki-biztonsági felügyeleti hatóságként a cseppfolyós propán-, bután gázok esetében a gázforgalmazói tevékenység engedélyezését (2008. évi XL. törvény, 94/2003.(XII.

1. Általános rész

18.) GKM rendelet), ellenőrzését, illetve látja el a – a kiskereskedelem kivételével – a piacfelügyeleti hatósági feladatokat.

- **Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal**

Az MKEH Műszaki Felügyeleti Hatósága, illetve a területileg illetékes szervezetei, a Fővárosi és Megyei 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 kereskedelmi szerződések révén.

- **Gazdasági Versenyhivatal**

Felügyeleti szerv, amely az ár és költségszintet ellenőrzi.

- **Fogyasztói érdekvédelmi szervezetek:**

- Nemzeti Fejlesztési Minisztérium,
- Pest Megyei Kormányhivatal,
- járási hivatalok,
- Magyar Energetikai és Közmű Szabályozási Hivatal

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

- **Magyar PB - Gázipari Egyesület**

A pébégáz forgalmazók szakmai érdekképviseleti szervezete.

2. A GÁZFORGALMAZÁS KERESKEDELMI FELTÉTELEI

2.1. Szerződéskötés, kereskedelmi feltételek

A *Fogyasztó* és a *Szolgáltató* között létrejövő *Kereskedelmi, vagy Szolgáltatási Szerződés* egy jogi kötelezettségvállalás, amely alapján *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 díjat a megállapodás szerinti feltételek betartásával kiegyenlíti *Szolgáltató* felé.

A szerződéskötésnek előfeltétele a Prímaenergia Zrt. képviselője által történt megkeresés, vagy a *Fogyasztó* bejelentése, amely alapján a Prímaenergia Zrt. képviselője felméri a kereskedelmi, műszaki és biztonságtechnikai körülményeket, és ezek alapján ajánlatot ad *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 *Kereskedelmi/Szolgáltatási Szerződés* rögzíti. A *Kereskedelmi/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 feltételeket tartalmazzák.

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

A szerződés elválaszthatatlan részét képezi a ÁR melléklet, mely az aktuális listaárakat és bérleti díjakat 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 cégbírósági bejegyzés, cégkivonat 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 személyek esetén cégszerű aláírás szükséges.

A szerződés *Egyedi feltételeinek* minden oldalán a Fogyasztó szignója, utolsó oldalon eredeti aláírás (és pecsét) 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 feltételekben* 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 feltételekben* meghatározott Szolgáltatói finanszírozással hozzájárulhat a Gázellátó rendszer telepítéséhez.

Telepítési díj fizetési feltételek

Fogyasztó az *Egyedi feltételekben* meghatározott összegű előleget fizet *Szolgáltató* által kiállított proforma számla alapján. Az előleg számlát *Szolgáltató* az előleg befizetését követően bocsátja ki.

Fogyasztó a gázellátó rendszer telepítésének *Egyedi feltételben* meghatározott, *Szolgáltatói* finanszírozással és megfizetett előleggel csökkentett összegét, a műszaki átadás-átvétel után megküldött számla kiállítását követően, a szerződésben meghatározott fizetési határidőn belül köteles megfizetni.

2.2.2 A Kereskedelmi/Szolgáltatási Szerződés hatálya

A Kereskedelmi/Szolgáltatási Szerződés érvényességét az egyedi és általános szerződési feltételek szabályozzák. Ha a szerződés másként nem rendelkezik, a telepítési határidő módosítását a szerződő felek írásban kezdeményezhetik, melynek elfogadását másik fél is írásban köteles megerősíteni.

2.3. Berendezések bérbeadásának feltételei

2.3.1 Jogok és kötelezettségek

Szolgáltató az Egyedi feltételekben meghatározott Szolgáltatói tulajdonú berendezéseket üzemképes állapotban, az Egyedi feltételekben meghatározott telephelyen bérbe adja Fogyasztónak.

Szolgáltató a bérbe adott eszközöket térítésmentesen szállítja a gázellátó rendszer telepítési helyéül szolgáló ingatlanra.

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 Szolgáltatónak.

A Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott eszközöket Fogyasztó jogosult rendeltetésszerűen használni, valamint köteles azok állagmegóvását biztosítani.

Szolgáltató jogosult a szerződés megszűnése esetén a bérelt tartályokból, vagy tárolóból 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 – akadályoztatás nélkül belépni.

Fogyasztó köteles a hozzá kihelyezett és a Szolgáltató tulajdonában lévő eszközökkel a szerződéses jogviszony végén maradéktalanul elszámolni. Azokat az eszközöket, amelyekkel esetleg nem tud elszámolni – a mindenkori aktuális listaár alapján – köteles a Szolgáltatónak, mint okozott kárt megtéríteni.

2.3.2 Fizetési feltételek

A bérleti díjat, az abból adott kedvezményt és a díjfizetés gyakoriságát az

Kereskedelmi/Szolgáltatási Szerződés *Egyedi feltételek* tartalmazza.

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 eljáráson 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 köteles figyelemmel kísérni a tartályban levő gáz szintet és gázrendelését *Szolgáltatónak*, a szerződés általános feltételeiben rögzített szállítási határidő figyelembe vételével, a közzétett elérhetőségek bármelyikén leadni.

Szolgáltató a *Fogyasztó* gázrendelését az egyedi és általános szerződési feltételekben meghatározott módon beütemezi és kiszállítja.

Fogyasztó által sürgősséggel megrendelt gáz kiszállítása esetén *Szolgáltató*, előzetes egyeztetést követően sürgősségi felárat számíthat fel.

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* tulajdonát képező tárolókban.

Az átadott gáz mennyiségének meghatározása a tankautóra felszerelt hitelesített tömeg/térfogatméréssel történik. A gáz mennyiségének átvételét *Fogyasztó*, vagy meghatalmazottja aláírásával igazolja.

Fogyasztó a tartályokra vagy palackokra feltett plombákat, fóliákat (jogi zárat) köteles épségben megőrizni. Sérült, vagy hiányzó jogi zár esetén *Szolgáltató* vizsgálatot kezdeményezhet.

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 meghiúsul, *Fogyasztó* köteles a szállítás során felmerült költségeket *Szolgáltatónak* megtéríteni.

A gáz kiszállításának díját a *Kereskedelmi/Szolgáltatási szerződés egyedi és általános feltételei* tartalmazzák.

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*. *Fogyasztó* kérésére és költségére a gáz minőségét ellenőrizni kizárólag a betöltéskor a tartályautó lefejtő csonkjából vett mintából lehet, a vonatkozó szabvány szerinti megfelelőségének bevizsgálásával. Ha a vizsgált gáz a szabvány előírásainak nem felel meg, akkor a vizsgálat költségét *Szolgáltató* viseli.

2.4.2. Fizetési feltételek

Szolgáltató a gáz kiszállítását követően a *Fogyasztó* nevére számlát bocsát ki. *Fogyasztó* a számla teljes összegét az *Egyedi feltételek*ben meghatározott módon köteles megfizetni *Szolgáltatónak*.

Szolgáltató jogosult a *Szolgáltatási Szerződés* elválaszthatatlan részét képező ÁR mellékletben meghatározott gázárakat és díjakat megváltoztatni. *Szolgáltató* kötelezettséget vállal, hogy a változásról *Fogyasztót* az árváltozást megelőzően, az *Egyedi feltételek*ben meghatározott módon értesíti. Az árváltozás érvénybelépését követően *Szolgáltató* az új áron köteles a gáz szállítására.

2.4.3. A szerződés hatálya, megszűnése, szerződésszegés

A szerződés a *Szolgáltató* kereskedelmi igazgatójának jóváhagyásával, az általános feltételekben meghatározott módon lép hatályba. Amennyiben *Fogyasztó* a szerződés aláírását követő 10 munkanapon belül nem kap értesítést, a szerződés hatályba lép..

A szerződés hatályát az egyedi és általános feltételek szabályozza.

Azonnali felmondásra van joga bármelyik félnek, amennyiben a másik fél súlyos szerződésszegést követ el.

Súlyos szerződésszegésnek minősül például, ha:

- *Szolgáltató* 15 napon belül nem teljesíti a szállítást a *Fogyasztó* írásbeli jelzése ellenére sem (kivéve, ha egyéb *Fogyasztói* kötelezettség elmulasztása váltja ki ezt a lépést),
- *Fogyasztó* a biztonsági előírásokat írásbeli felszólítás ellenére sem tartja be,
- *Fogyasztóval* szemben csőd-, felszámolási-, vagy végrehajtási eljárás indul meg,
- *Fogyasztónak* 30 napon túl lejárt számlatartozása van,
- a termék tárolásához szükséges engedélyeket a hatóságok valamely okból visszavonják,
- *Fogyasztó* a *Szolgáltató* által kihelyezett eszközökben nem *Szolgáltatótól* vásárolt termékeket tárol.

A *Fogyasztó* 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* (lejárató határidő előtti) felmondása miatt szűnt meg, akkor a *Fogyasztó* kártérítést és/vagy kötbért köteles fizetni.

Nem minősül szerződésszegésnek, illetve az érintett fél mentesül a felelősség alól, amennyiben bármelyik felet kötelezettségeinek teljesítésében rajta kívül eső, elháríthatatlan ok (vis major) akadályozza. Ilyen eseménynek minősül különösen:

természeti katasztrófák, emberi tömegmegmozdulások, sztrájk. Vis majornak tekinthető a szállításnak időjárás által okozott akadályoztatása, amennyiben a PB-gázt szállító járművek nem képesek a forgalomban biztonságosan részt venni.

Amennyiben bármilyen arra illetékes kormányzati, állami vagy önkormányzati testület akadályozná, korlátozná vagy zavarná a PB gáz szállítását, töltését, vagy értékesítését, *Szolgáltató* kezdeményezheti a jelen szerződés módosítását, illetve azt azonnali hatállyal felmondhatja.

Fogyasztó a szerződés megszűnését követően a *Szolgáltató* tulajdonában álló eszközöket köteles *Szolgáltató*nak kiadni, azokat semmilyen jogcímen nem tarthatja vissza, valamint azokat elszállításig őrizni köteles, amelyért semmilyen igényt nem támaszthat. Amennyiben az eszközök elszállítása *Fogyasztó* magatartása miatt nem lehetséges, *Szolgáltató* jogosult a kihelyezett eszközök lista szerinti értékét kártérítésként kiterhelni.

2.5. Egyéb feltételek

2.5.1 Jogok és kötelezettségek

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

Szolgáltató jogosult *Fogyasztó*nál lévő tárolókapacitás, éves felhasználás és más szempontok figyelembevételével kockázat elemző rendszert működtetni és szerződést módosító lépéseket kezdeményezni.

Amennyiben a gázellátó rendszer által érintett ingatlan tulajdon- vagy használati viszonyában változás következett be, *Fogyasztó* köteles *Szolgáltató*t írásban értesíteni. Ennek elmulasztási miatt felmerülő költségek a *Fogyasztó*t terhelik.

Fogyasztó köteles a *Szolgáltató* tulajdonában lévő eszközöket, berendezéseket érintő tudomására jutott károkozó magatartásról vagy károkozásra irányuló cselekedetről, lopásról a hatóságokat azonnal, *Szolgáltató*t 24 órán belül értesíteni.

2.5.3 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.

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:

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

Prímaenergia 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. Prímaenergia Zrt. a kérelem benyújtásától számított 30 napon belül írásban adja meg a kért tájékoztatást.

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

A *Fogyasztó* bármikor jogosult a helytelenül rögzített adatainak helyesbítését vagy azok törlését. A Prímaenergia 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 Prímaenergia Zrt. a szükséges időtartamig megőrzi.

Fogyasztó kérheti továbbá, adatainak zárolását. A Prímaenergia 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 Prímaenergia 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.

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.

2.6. Fizetési feltételek

Primaenergia Zrt. a szolgáltatásért számlát állít ki, melyet *Fogyasztó* a szerződésben rögzített fizetési módon, a feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

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

Ezen túlmenően *Szolgáltató* a következő lehetőségek közül akár többet is választhat, anélkül, hogy ezáltal bármilyen más jogának érvényesítéséről lemondana:

- 3 napot meghaladó tartozás esetén a szállítást felfüggesztése,
- *Fogyasztóval* óvadék letétbe helyeztetése, amely a jövőbeli szállítások és/vagy bérleti díjak és/vagy karbantartások ellenértékét fedezi,
- a jövőbeli gázszállítások fizetési feltételeinek megváltoztatása,
- a bérbe adott berendezések azonnali leszerelése és visszaszállítása,
- a behajthatatlan követelést engedményezése,
- a behajthatatlan követelés harmadik fél (behajtó cég) segítségével történő érvényesítése. Ebben az esetben az adós tudomásul veszi, hogy a *Szolgáltató* jogosult az adatait a behajtó cégnek átadni, melynek költségei *Fogyasztót*

terhelik.

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 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 Primaenergia Zrt 1996. december 6. óta működtet MSZ EN ISO 9001 szabvány szerint tanúsított minőségügyi rendszert, mely többek között a tartályos pébégáz *Szolgáltató* rendszerek tervezésére, telepítésére, ellátására, karbantartására és felhagyására terjed ki. A rendszer működését a Lloyd's Register félévente ellenőrzi.

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

2.7.3. A gázminőség ellenőrzésének rendje

A Primaenergia Zrt. csak minőségtanúsítással rendelkező terméket hoz forgalomba.

A Primaenergia Zrt az általa importált gázokra az Ásványolajtermék és Minőségellenőrzési Zrt által az 71/1995. (XII. 26.) IKM rendelet alapján kiadott minőségtanúsítvánnyal rendelkezik.

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

3. A GÁZFORGALMAZÁS MŰSZAKI FELTÉTELEI

3.1. Tartályos *Fogyasztók* gázellátásának biztosítása

A *Fogyasztók* ellátása beérkező rendelések alapján történik. A *Fogyasztói* rendelések érkezhettek telefonon, faxon, elektronikus levélen és Partnersarkon keresztül, melyet a vevőszolgálat rögzít. A rendelésvétel integrált rendszerben történik, mely lehetővé teszi a *Fogyasztók* kiszolgálhatóságának pénzügyi ellenőrzését.

A fuvarszervező rendszerbe csak pénzügyileg jóváhagyott rendelések kerülhetnek át. A *Fogyasztói* igényeket a fuvarszervezők rendezik járatokba. .

Prímaenergia Zrt a kiszállítást szerződött alvállalkozóval végzi.

A fuvarszervezők által összeállított járatok fuvarozási utasítás formájában minden nap átadásra kerülnek a kiszállítást végző alvállalkozók részére.

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 13 m³ osztérfogat 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 szabályzattal.

A 13 m³ osztérfogat feletti rendszerek esetében:

- A fentiekén túlmenően csatolható a bevonandó szakhatóságok (hivatásos önkormányzati tűzoltóság és területileg illetékes építési hatóság) előzetes

hozzájárulása. Ebben az 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. biztonságtechnikai és minőségügyi szervezete, illetve megfelelő jogosultsággal, és a feladatra megbízással rendelkező szakemberek végzik. Ennek alapján a tartályos gázellátó rendszer a *Szolgáltató*, „kivitelezésre alkalmas” minősítésű nyilatkozatával és a tartály létesítésére vonatkozó hatósági engedéllyel, vagy *Szolgáltatói* nyilatkozattal kivitelezhető.

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

Az elkészült tervet a Prímaenergia Zrt. műszaki - biztonsági szempontból 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 bizonyítvánnyal rendelkező 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 Prímaenergia 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 bűvő nyílás fedelétől kell mérni.

1. táblázat: Biztonsági övezet mérete méterben.

Úrtartalom, nyomástartó edényenként, vagy tartály csoport összúrtartalom alapján V (m ³)	V ≤ 5	5 < V ≤ 100	100 < V ≤ 500
Biztonsági távolság (m)	3,0	10,0	15,0

Földalatti vagy földdel takart tartályok esetében a biztonsági távolság csökkenthető:

- legfeljebb 5 m³ úrtartalmú tartály esetében edényenként 1,0 m-re.
- 5 < V ≤ 15 m³ 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 szabad 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.

Nem lehet:

- 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 hozzáférését 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 védőfalat építenek, amely legalább 2 óra tűzállósági határértékű, továbbá

- legalább 1-1 m-rel, de minimálisan a tartály átmérő felének($D/2$) megfelelő távolsággal túlnyúlik, a tartálynak a védőfalra merőleges függőleges vetületén,
- magassága 2 m, illetve eléri a tartály szerelvényeinek a magasságát, a védőfal és a tartály közötti távolság legalább 1,0 m. Védőfalat legfeljebb két oldalon lehet építeni.

Vasút közelében történő elhelyezésnél külön figyelembe kell venni az országos településrendezési és építési követelményekről szóló a 253/1997. (XII.20.) Korm. rendelet (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

Létesítmény megnevezése / Tartály, vagy tartálycsoport összterfoga V (m^3) alapján alkalmazandó telepítési távolságok	$V \leq 5$	$5 < V \leq 63$	$63 < V \leq 500$
„A”, „B”, „C” tűzveszélyességi osztályba tartozó létesítménytől	5	10	50
„D”, „E” tűzveszélyességi osztályba tartozó létesítménytől	3*	10*	20
Nagy forgalmú, tömegbefogadására szolgáló építménytől	8	20	50
Talajszintnél mélyebben fekvő építménytől, műtárgytól, létesítménytől	5	10	15
Főközlekedési útvonaltól	8	10	20
Egyéb közúttól	3	5	15
Ipari, mezőgazdasági létesítménytől (ha nem „A”, „B” tűzveszélyességi osztályba tartozik)	3	10	15
Vasútvonaltól	15	25	50
Lombos erdőtől	10	15	20
Fenyő erdőtől	20	25	25

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

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

A nyomástartó berendezés kezelését csak a földgázellátásban műszaki biztonsági szempontból jelentős munkakörök betöltéséhez szükséges szakmai képzésről és gyakorlatról szóló az 12/2004. (II. 13.) GKM rendeletben 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 Prímaenergia Zrt. a tulajdonában lévő pégégáz-tároló tartályok, és az ezekhez kapcsolódó egyedi berendezések karbantartási munkáit végzi el.

A *Fogyasztóknak* a tulajdonukban lévő berendezések karbantartásáról, javításáról a berendezéseken bekövetkezett üzemzavarok elhárításáról saját maguknak kell gondoskodniuk.

A karbantartási munkákat ütemterv alapján hajtjuk végre.

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 időnyben 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. *Elgőzőlőgtető 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.	Elgőzőlőgtető meghibásodása technológiai célú felhasználónál	4 órán belül
6.	Elgőzőlőgtető 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 szerviztevékenységet előzetes ajánlat, majd megrendelés alapján végzünk.

3.4. Az üzemzavarok elhárítására vonatkozó rendelkezések

3.4.1. Általános feltételek

A Prímaenergia Zrt. felelősséget vállal azért, hogy az általa üzemeltetett tartályos pébégázellátó rendszereken keletkező üzemzavart 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 Prímaenergia 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 (80-45-50-50) keresztül éjjel-nappal folyamatosan biztosított.

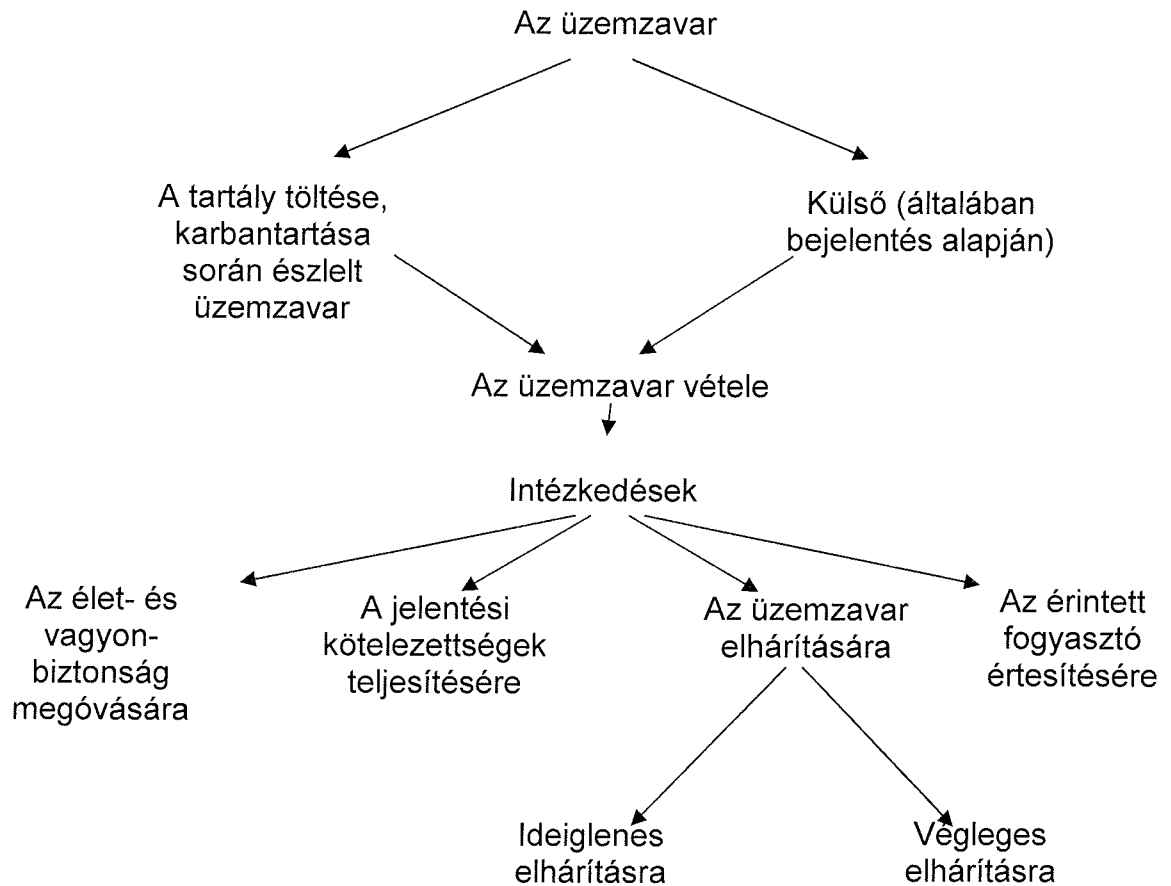
Hibabejelentés esetén a Prímaenergia Zrt. hibafelvevőjével közölni kell:

- 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 észleléstől az intézkedés kiadásáig



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

A Prímaenergia Zrt. szerződéses viszonyban áll a tartályos pébégázellátó rendszerek pébégázzal történő feltöltését végző szállítmányozó szakkégekkel.

Amennyiben a tartályos pébégázellátó rendszerek üzemzavarának elhárításához szükség van tankautóra is, úgy azt a tankautós szállítmányozók biztosítják a „Havária események kezelése” tárgyú, közös eljárási utasításban foglaltak szerint.

4. A FOGYASZTÓK TÁJÉKOZTATÁSA ÉS ÉRDEKVÉDELME

4.1. Fogyasztói kapcsolattartás

A Fogyasztói kapcsolattartás a Kereskedelmi/Szolgáltatási szerződésben meghatározott módon történik.

Szerződéssel nem rendelkező fogyasztók a www.primaenergia.hu honlapon feltüntetett elérhetőségeken keresztül vehetik fel a kapcsolatot a Primaenergia Zrt.-vel..

Kereskedői látogatások

A tartályos kereskedelmi képviselők 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.

A telepítést követő műszaki átadás- átvételkor a használatra/kezelésre vonatkozó szabályokat, biztonsági előírásokat a Prímaenergia 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. Vevőszolgálat elérhetősége

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

Helye: Prímaenergia Zrt.

Cím: 1117 Budapest, Budafoki u.56.

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

E-mail: vevoszolgalat@primaenergia.hu

4.4. Reklamációk kezelése

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.

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