



RÉGIÓHŐ

Regionális Hőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Üzletszabályzata

Készítette: Körmenten, 202.....

.....
Németh István ügyvezető

Jóváhagyta: Körmenten, 202.....

.....
dr. Stepics Anita Körmend Város Jegyzője

Tartalomjegyzék

1. ELŐSZÓ.....	4
2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA.....	4
3. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA.....	4
4. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT MÓDOSÍTÁSA, ÉRVÉNYESSÉGE.....	4
5. CÉGAZONOSÍTÓ ADATOK.....	5
6. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ TEVÉKENYSÉGE	5
7. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ SZERVEZETI TAGOZÓDÁSA	5
7.1. A TULAJDONOSI TAGGYŰLÉS	5
7.2. ÜGYVEZETŐ IGAZGATÓ.....	6
7.3. FELÜGYELŐ BIZOTTSÁG	6
7.4. KÖNYVVIZSGÁLÓ	6
8. JOGSZABÁLYI KERETEK.....	6
9. ENERGIATAKARÉKOSSÁGGAL KAPCSOLATOS FELADATOK	7
10. KÖRNYEZETVÉDELEM	7
11. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK	8
12. CSATLAKOZÁS	9
12.1. ELŐZETES TÁJÉKOZÓDÁS	9
12.2. IGÉNYBEJELENTÉS.....	9
12.3. TÁJÉKOZTATÁS A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL	10
12.4. A CSATLAKOZÁS FELTÉTELEI	10
12.5. A CSATLAKOZÁSI DÍJ	10
12.6. BEKAPCSOLÁS	11
13. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS	11
13.1. RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS ÉS VÉTELEZÉS.....	11
13.2. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS PARAMÉTEREI.....	11
13. A FELHASZNÁLÓ, A DÍJFIZETŐ, A TULAJDONOS ÉS A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ KAPCSOLATA	12
13.1. A FELHASZNÁLÓ, A DÍJFIZETŐ ÉS A TULAJDONOS KÖTELEZETTSÉGEI	12
13.2. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI.....	13
13.3. KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS.....	14
13.4. FELHASZNÁLÓI BERENDEZÉSEKRE VONATKOZÓ ÜZEMELTETÉSI, KARBANTARTÁSI SZERZŐDÉS	16
14. MÉRÉS, ELSZÁMOLÁS	16
14.1. A MÉRÉS	16
14.2. AZ ELSZÁMOLÁS	17
15. DÍJAK.....	21
15.1. A DÍJAK FAJTÁI.....	21
15.2. AZ EGYÉB FELHASZNÁLÓ TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DÍJÁNAK MEGÁLLAPÍTÁSA.....	23
15.3. A DÍJAK SZÁMLÁZÁSA	23
15.4. A DÍJAK MEGFIZETÉSE.....	24
15.4.1. A SZÁMLÁK KIEGYENLÍTÉSÉNEK MÓDJA.....	24
15.4.2. BEFIZETÉSEK ELSZÁMOLÁSA	25
15.4.3. A DÍJAK KÉSEDELMES MEGFIZETÉSE.....	25
15.4.4. A KÉSEDELMES FIZETÉS JOGKÖVETKEZMÉNYEI	25
16. ÜGYFÉLKAPCSOLATOK.....	26
16.1. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉGI KÖRE.....	26
16.2. KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL.....	27
16.3. PANASZOK INTÉZÉSE.....	27
16.4. HIBABEJELENTÉS, HIBAE LHÁRÍTÁS	28
16.5. HIBAE LHÁRÍTÁS A SZOLGÁLTATÓI RENDSZEREN	28
16.6. MEGRENDELÉSRE ELVÉGZETT MUNKA A FELHASZNÁLÓI RENDSZEREN	28
17. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE	29
17.1. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE A FELHASZNÁLÓ, DÍJFIZETŐ KÉRELME RE	29
17.2. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ ÁLTAL	30
18. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA	31
19. VIS MAJOR.....	31
20. CÉGJELZÉSEK HASZNÁLATA	31

MELLÉKLETEK

1. számú melléklet: Szervezeti séma
2. számú melléklet: Jegyzőkönyv a felszerelt mérőműszerek adatairól
3. számú melléklet: Rendelkező lap a távfűtés beállításairól
4. számú melléklet: Általános Szerződési Feltételek
5. számú melléklet: Adategyeztető
6. számú melléklet: Általános közszolgáltatási szerződés
7. számú melléklet: Egyedi közszolgáltatási szerződés
8. számú melléklet: Változásbejelentő
9. számú melléklet: Egyéb díjak
10. számú melléklet: Kérelem (Fűtési rendszer ürítése, töltése)

1. ELŐSZÓ

A RÉGIÓHŐ Regionális Hőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: távhőszolgáltató, társaság, RÉGIÓHŐ Kft.) a fogyasztók tájékoztatására, a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése és a kiegyensúlyozott szolgáltató-fogyasztó kapcsolatrendszer kialakítása érdekében készítette el üzletszabályzatát. Az üzletszabályzat elsődleges feladata a távhőszolgáltató és a fogyasztók kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek tisztázása és ezek harmóniájának minél teljesebb biztosítása. Az Üzletszabályzat tükrözi a távhőszolgáltató legfontosabb célkitűzését, amely: a szolgáltatói és a felhasználói rendszerek a kor színvonalához igazodó, a fogyasztói igényeknek jól megfelelő, megbízható és korrekt, gazdaságos távhőszolgáltatás folyamatos biztosítása.

2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (továbbiakban: Tszt.) 7.§-a szerint jelen üzletszabályzat Körmend Város Jegyzője által jóváhagyott és a Vas Vármegyei Kormányhivatal, Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály által véleményezett szabályzat, amely szabályozza a Tszt. 3.§ v) pontja szerint a helyi sajátosságok figyelembevételével a távhőszolgáltató működését, meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a távhőszolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal továbbá a felhasználók társadalmi érdekképviselői szerveivel való együttműködését.

3. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA

Jelen üzletszabályzat hatálya Körmend, Szentgotthárd és Vasvár városok területén a távhőszolgáltatótól hőt vételező közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra, díjfizetőkre, tulajdonosokra terjed ki.

4. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT MÓDOSÍTÁSA, ÉRVÉNYESSÉGE

Jelen üzletszabályzat rendelkezései annak módosításáig, visszavonásáig vagy hatályon kívül helyezéséig alkalmazandóak. A távhőszolgáltató az üzletszabályzatot évente felülvizsgálja, indokolt esetben kezdeményezi annak módosítását.

5. CÉGAZONOSÍTÓ ADATOK

Megnevezés:	RÉGIÓHŐ Regionális Hőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített megnevezés:	RÉGIÓHŐ Kft.
Székhelye:	9900 Körmend, Rákóczi u.23.
Alapító tagok:	Körmend Város Önkormányzata Szentgotthárd Város Önkormányzata Vasvár Város Önkormányzata
Cégnyilvántartásba bejegyezve:	1992. október 6.
Cégbejegyzés száma:	18-09-101117
Nyilvántartó hatóság:	Szombathelyi Törvényszék Cégbírósága
Legfőbb szerve:	Taggyűlés
Jegyzett tőke:	230.410.000,- Ft
A cég működési területe:	Körmend, Szentgotthárd és Vasvár városok közigazgatási határain belül
Elérhetőségek:	
Ügyfélszolgálat címe:	9900 Körmend, Rákóczi u.23.
Telefon:	06-94/594-172
Fax:	94/594-505
E-mail:	info@regioho.hu

6. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ TEVÉKENYSÉGE

A távhőszolgáltató alapvető feladatai: hőenergia termelése, elosztása, fűtés- és vízfelmelegítés-szolgáltatás, valamint hőtermelő-hőelosztó és hőfelhasználó berendezések létesítése, üzemeltetése, fenntartása, javítása és fejlesztése. Ezen kívül a távhőszolgáltató foglalkozik még a szolgáltatásokhoz kapcsolódó egyéb tevékenységekkel: felhasználói berendezések megrendelésre történő javításával, felújításával, létesítésével.

7. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ SZERVEZETI TAGOZÓDÁSA

7.1. A tulajdonosi taggyűlés

A RÉGIÓHŐ KFT. legfőbb szerve. Hatáskörébe tartozik minden, a társaság működését, illetve szervezetét érintő alapvető kérdés, melyről a hatályos jogszabály (Ptk.) rendelkezik vagy, amelyet a Társasági Szerződés részletez. Mindazokat a jogokat, amelyek a tulajdonosokat a társaság ügyei vonatkozásában megilletik, a taggyűlésen gyakorolják.

7.2. Ügyvezető Igazgató

A társaság élén a Taggyűlés által kinevezett ügyvezető igazgató áll, aki a jogszabályok kereti között önállóan és egyéni felelősséggel irányítja a cég tevékenységét, a Társasági Szerződés és a taggyűlési határozatokban foglaltak szerint.

7.3. Felügyelő Bizottság

A Felügyelő Bizottság a társaság ügyvezetésének ellenőrzése céljából kijelölt, a társaságon belül kizárólag a Taggyűlésnek alárendelt testület. Ellenőrzi a tulajdonosi érdekeknek megfelelő, jogszerű és gazdaságos ügymenetet. A Felügyelő Bizottságra a tulajdonosi határozatok kötelezőek. A Felügyelő Bizottság ügyrendjét, működésének szabályait maga alakítja ki. Feladatának ellátásához a társaság költségére szakértőket is igénybe vehet.

7.4. Könyvvizsgáló

A Taggyűlés által választott állandó könyvvizsgáló feladata, hogy a könyvvizsgálatot szabályszerűen elvégezze, és ennek alapján független könyvvizsgálói jelentésben foglaljon állást arról, hogy a gazdasági társaság beszámolója megfelel-e a jogszabályoknak és megbízható, valós képet ad-e a társaság vagyoni, pénzügyi és jövedelmi helyzetéről, működésének gazdasági eredményeiről.

A társaság szervezeti sémáját az 1. sz. melléklet tartalmazza.

8. JOGSZABÁLYI KERETEK

A RÉGIÓHŐ KFT. a hatályos jogszabályok és a Társasági Szerződés, valamint a Szervezeti és Működési Szabályzatban, és a belső szabályzataiban meghatározott feltételekkel és a Taggyűlési Határozatok keretei között működik.

A távhőszolgáltatásra vonatkozó speciális jogforrások:

- A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (Tsz.),
- a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet (Tsz. Vhr.),
- a 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet 3. számú mellékletét képező Távhőszolgáltatási Közülemi Szabályzat (TKSZ),
- Kőrmend Város Önkormányzata Képviselő-testületének 11/1999. (X. 21.) számú rendelete (továbbiakban: Önk.rend., mely hivatkozás a

rendelet területi hatálya szerint alkalmazandó felhasználási helyenként),

- Szentgotthárd Város Önkormányzata Képviselő-testületének 21/2018. (IX. 20.) önkormányzati rendelete a Szentgotthárd város területén végzett távhőszolgáltatásról (továbbiakban: Önk.rend., mely hivatkozás a rendelet területi hatálya szerint alkalmazandó felhasználási helyenként),
- Vasvár Város Önkormányzata Képviselő-testületének 3/2019.(III.04.) önkormányzati rendelete a város területén végzett távhőszolgáltatásról (továbbiakban: Önk.rend., mely hivatkozás a rendelet területi hatálya szerint alkalmazandó felhasználási helyenként),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgy. tv.),
- 50/2011. (IX. 30.) NFM rendelet – a távhőszolgáltatónak értékesített távhő árának, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díjának megállapításáról,
- 51/2011. (IX. 30.) NFM rendelet a távhőszolgáltatási támogatásról,
- 2013. évi LIV. törvény a rezsicsökkentések végrehajtásáról,
- 2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről.

9. ENERGIATAKARÉKOSSÁGGAL KAPCSOLATOS FELADATOK

A távhőszolgáltató az energiatakarékosságra való törekvés során szem előtt tartja:

- A szolgáltatói és fogyasztói rendszerek energiatakarékos üzemeltetését, rekonstrukcióját,
- a szükséges beruházások, felújítások elvégzését, a hatékony energiagazdálkodást,
- a fogyasztói rendszerek felújításához szakmai támogatások nyújtását.

10. KÖRNYEZETVÉDELEM

A távhőszolgáltató a hőtermelés, szállítás és elosztás érdekében végzett tevékenysége során a fenntartható fejlődés szellemében, a vonatkozó környezetvédelmi jogszabályok és egyéb követelmények maradéktalan betartásával kíván eleget tenni a mindenkori környezetvédelmi elvárásoknak, fő hangsúlyt a környezet szennyezésének megelőzésére helyezve.

A távhőszolgáltató működése és beruházásai során előnyben részesíti a környezetkímélő technológiákat (jó hatásfokú energia-átalakítás, alacsony fajlagos tüzelőanyag felhasználás, alacsony káros anyag kibocsátás és zajszint, jogszabályoknak megfelelő és szelektív hulladékgyűjtés)

11. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK

A jelen üzletszabályzatban használt fogalmak a 8. pontban megjelölt jogszabályokban meghatározott fogalmak jelentése szerint értelmezendők.

Jelen Üzletszabályzat és a távhőszolgáltató és felhasználói közti távhőszolgáltatási jogviszony alkalmazásában:

11.1. **bekötő vezeték:** a primer vagy szekunder távvezeték hálózatnak az elosztóvezeték és a hőközpont primer hő-átadó állomása közötti vezetékszaka.

11.2. **vízátlag:** havi vízmérő leolvasás hiányában a jelen üzletszabályzatban meghatározottak szerint a távhőszolgáltató által kiszámított és megállapított - adott felhasználási helyre - 1 hónapra jutó vízmennyiség.

11.3. **hőközpont** alkotórészei a hőközponthoz tartozó technikai berendezések is, így különösen a jelző-, ellenőrző-, tágulási-, biztonsági vezetékek, a tágulási tartály, a központi légtelenítő berendezés.

11.4. **kifolyó:** melegvizes csaptelep kifolyó.

11.5. **közszolgáltatási szerződés:** az írásban megkötött közszolgáltatási szerződésen túl a távhőszolgáltatás igénybevételével (ráutaló magatartással) – a jogszabályokban és jelen üzletszabályzatban foglaltak szerint - létrejött jogviszony tartalma is, azok a közszolgáltatási szerződés tartalmi elemeit képezik.

11.6. **lekötött hőtéljesítmény:** Az adott földrajzi területre mindenkor hatályos Magyar Szabványban, Előírásban (az Üzletszabályzat hatálybalépésének időpontjában: MSZ+EN12831-1:2017) meghatározott méretezési külső hőmérséklet figyelembevételével számolt fűtési hőigény.

11.7. **mérés szempontjából egy épületnek tekintendő:** hiteles mérővel rendelkező hőközpontra kapcsolt helyiségek és épületrészek összessége, függetlenül a lépcsőházak, dilatációk, stb. számától.

11.8. **mérési kör:** az egy hőközponthoz tartozó ingatlanok összessége.

11.9. **primer rendszer:** a távhőrendszernek a hőtermelőtől a hőközponti hőcserélők hőátadó felületéig terjedő része.

11.10. **szekunder rendszer:** a távhőrendszernek a hőközponti hőcserélők hőátadó felületétől a felhasználó berendezésekig és a használati melegvíz vételező helyekig (kifolyókig) terjedő része.

11.11. **szolgáltatás paraméterei:**

11.11.1. a reggeli fűtés indítás időpontja,

11.11.2. az esti fűtés leállításának időpontja,

11.11.3. az a külső hőmérsékleti érték, amely felett a szolgáltatás szünetel,

11.11.4. a hőközponti szabályozó berendezés távhőszolgáltató által történő beállítása úgy, hogy a külső hőmérséklet alapján a hőveszteség pótlására az épületekbe elegendő mennyiségű hőenergia kerüljön bevitelre.

11.12. **távhőszolgáltató:** az a gazdasági társaság, amely Körmend, Szentgotthárd és Vasvár Város közigazgatási területén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott.

11.13. **ürítés:** a szekunder rendszerről a fűtőközeg leengedése.

11.14. **töltés:** a szekunder rendszer fűtőközeggel történő légmentes feltöltése.

11.15. **kizárás:** a fűtés és/vagy használati melegvíz rendszer egy meghatározott részének oly módon történő leválasztása a rendszer többi részéről, hogy azon ne történhessen sem vételezés, sem szolgáltatás.

11.16. **légtelenítés:** a távhőszolgáltatási rendszer hőhordozó közegének légmentesítése.

12. CSATLAKOZÁS

12.1. Előzetes tájékoztató

A távhőszolgáltató köteles minden lehetséges új felhasználó részére a döntési fázisban konkrét ajánlattal előállni a csatlakozás érdekében. Megfelelő információs anyagokkal, szakmai tanácsadással, jövőbeni prognózisok biztosításával elősegíti a potenciális felhasználók döntését a távhőszolgáltatás igénybevételére. A felhasználói kör bővülése a hőtermelő kapacitások jobb kihasználásával a fajlagos költségek csökkentését eredményezi. A távhő ellátási hálózatra csatlakozni szándékozó vagy a meglévő rendszerét bővíteni kívánó felhasználóknak célszerű előzetesen tájékozódnia a távhőszolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, hogy igényének kielégítésére milyen lehetőségek közül választhat. A szolgáltató tájékoztatásának tartalmaznia kell az érdekelt kérelmében előadott és ahhoz mellékelte iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki- gazdasági követelményeket, hozzájárulások szükségességét, az eljárás módját és a csatlakozási díj összegét ill. mentességét.

12.2. Igénybejelentés

A távhőszolgáltatást igénybe venni szándékozó új, vagy a korábbiánál nagyobb hőteljesítményt igénylő felhasználó a távhőszolgáltatóhoz írásban, postai vagy elektronikus úton nyújthatja be igényét.

Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell a hatályos Önk. rend.-ben meghatározottakon túl az üzembe helyezés igényelt időpontját, bővítés esetén a meglévő és a tervezett csúcshőigényt is fel kell tüntetni. Az igénybejelentést a felhasználónak aláírásával kell ellátni.

12.3. Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről

A benyújtott igény alapján a távhőszolgáltató megvizsgálja, hogy milyen konkrét műszaki lehetőségek állnak rendelkezésre és annak megfelelően mielőbb, de maximum 30 napon belül tesz javaslatot a bekapcsolódás, bővítés műszaki megoldására, illetve a szerződési feltételekre.

12.4. A csatlakozás feltételei

A csatlakozási, bővítési hozzájárulás birtokában, az abban leírt műszaki feltételeknek megfelelően kell a műszaki terveket elkészíteni. Az elkészült engedélyezési terv kettő példányát a távhőszolgáltatóhoz kell írásban benyújtani véleményezésre. A kivitelezés megkezdésének feltétele a távhőszolgáltató által elfogadott és záradékolt terv.

A csatlakozás általános műszaki feltétele az elfogadott záradékolt terv szerint elkészült fogyasztói és szolgáltatói hőellátási rendszer.

Az elkészült felhasználói, illetve szolgáltatói rendszert a felhasználó igényének megfelelően a távhőszolgáltatóval kötött megállapodás alapján a távhőszolgáltató üzemeltetheti, vagy egyéb szerződés alapján saját tulajdonba veheti.

Egyedi vagy speciális igények költségei a felhasználót terhelik. A költségek, terhek minimalizálása és az optimális műszaki megoldás érdekében - üzletpolitikai okokból - a szolgáltató közreműködést vállalhat a csatlakozás elősegítésében. (pl.: saját kivitelezésben, önköltségi áron vállal feladatot, részfeladatot, részletfizetési lehetőséget biztosít, díjmentes tanácsot ad stb.)

12.5. A csatlakozási díj

A távhőszolgáltatás igénybevételéért, azaz a leendő felhasználó szolgáltatói hálózatra kapcsolásáért a felhasználó az Önk. rend. szerint csatlakozási díjat köteles fizetni.

A szolgáltatás érdekeit figyelembe véve a csatlakozási díjat csökkenteni lehet, illetve el lehet tőle tekinteni, melyről a távhőszolgáltató ügyvezetője jogosult dönteni a taggyűlés utólagos jóváhagyásával.

A csatlakozási díj fűtési célú távhőszolgáltatás esetén az igénybe vett hőteljesítmény alapján kerül meghatározásra. A díj a távhőszolgáltatónak az új fogyasztó bekapcsolásával kapcsolatos költségeit tartalmazza Ft/kW egységben. A csatlakozási díj csak vízfelmelegítési szolgáltatás esetén 10 l/min lekötött teljesítmény egységenként kerül meghatározásra Ft/db egységben.

12.6. Bekapcsolás

A csatlakozáshoz szükséges kivitelezési munkák elvégzését és távhőszolgáltató által történő jóváhagyását követően a távhőszolgáltató a jelen Üzletszabályzat 2. számú mellékletét képező jegyzőkönyvet köteles kiállítani a felszerelt mérőműszerek adatairól és zárjegyek számairól.

A távhőszolgáltató az általa alkalmazott mérőműszerek és azok zárjegyeinek műszaki adatairól, hitelességi adatairól és a leolvasott mérőállásokról folyamatos és hiteles nyilvántartást vezet.

13. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS

13.1. Rendelkezésre állás és vételezés

Amennyiben az Önk. rend. ellentétes szabályt nem állapít meg, úgy a fűtési időszak tartama alatt a távhőszolgáltató minden év szeptember 15-étől a fűtési célú hőszolgáltatás megkezdéséhez rendelkezésre áll május 15-éig. A távhőszolgáltató a fűtési célú távhőszolgáltatást szeptember 15-én vagy azt követően azon a napon kezdi meg, amelyet megelőzően legalább 3 napon keresztül egybefüggően 15 °C alatt maradt a napi átlaghőmérséklet. Az e pontban foglaltaktól kizárólag jogszabály alapján, a közszolgáltatási szerződésben vagy írásbeli megrendelés esetén lehet eltérni.

Amennyiben a felhasználó május 15-ét megelőzően kéri a hőszolgáltatás megszüntetését, úgy köteles ezt írásban a távhőszolgáltató részére bejelenteni. A távhőszolgáltató legkésőbb a bejelentés beérkezését követő 2 munkanapon belül köteles a távhőszolgáltatást megszüntetni.

Amennyiben a felhasználó a fűtési célú távhőszolgáltatást szeptember 15-ét megelőzően kívánja igénybe venni és (vagy) május 15-ét követően is igénybe kívánja venni, úgy köteles ezt írásban a távhőszolgáltató részére jelezni.

13.2. A távhőszolgáltatás paraméterei

A megfelelő szolgáltatás biztosításához szükséges beállítások, paraméterek a kazánházak, illetve a hőközpontok üzemeltetési utasításaiban meghatározottak. Az előírt helyszíni ellenőrzések dokumentálása a kazánnaplókban a hibaelhárítások dokumentálása a hibanaplókban történik. A szolgáltatás minőségét a folyamatosan ellenőrzött távfelügyeleti rendszer és/vagy a helyszíni ellenőrzés biztosítja. A szolgáltatói rendszer hibája, vagy nem megfelelő szolgáltatás esetén a szolgáltató intézkedik a hiba elhárításáról a lehető legrövidebb időn belül.

A felhasználó kizárólag írásban, az Üzletszabályzat 3. számú mellékletét képező Rendelkező lap távhőszolgáltató részére történő megküldésével

kezdeményezheti a szolgáltatások paramétereinek megváltoztatását. A távhőszolgáltató a kérelem alapján az adott hőközponttra vonatkozó szükséges változtatásokat – a kérelmezővel együttműködve - 2 munkanapon belül végrehajtja, a változtatás időpontját és az elvégzett módosításokat a távhőszolgáltató dokumentálja. A felhasználó által megadott értékek a visszavonásig érvényesek, és a felhasználó részéről bármikor módosíthatók. Amennyiben a hőközpontból több felhasználó ellátása történik, úgy a szolgáltatások paramétereit csak úgy módosíthatóak, ha azt az érintett felhasználók közösen és egybehangzóan kérelmezik.

13. A FELHASZNÁLÓ, A DÍJFIZETŐ, A TULAJDONOS ÉS A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ KAPCSOLATA

13.1. A felhasználó, a díjfizető és a tulajdonos kötelezettségei

- 13.1.1. az általános és egyedi közszolgáltatási szerződés megkötése,
- 13.1.2. a tulajdonát képező felhasználói berendezés (Tsz. 3.§. h) pont) folyamatos karbantartása és felújítása oly módon, hogy a távhőszolgáltatás zavartalanul bízatosítva legyen,
- 13.1.3. a személyében, valamint az üzletszabályzat mellékletét képező nyomtatványon megjelölt adataiban bekövetkezett változás határidőben történő bejelentése a TKSZ 21. pontjában foglaltak szerint a személye azonosítására alkalmas okmányok bemutatásával. A bejelentés határidőben történő elmulasztásából bekövetkezett jogkövetkezményekért a régi és az új tulajdonos is egyetemlegesen, valamint a régi és új díjfizető is az ingatlan tulajdonosával együtt egyetemlegesen felelnek.

Amennyiben kizárólag az új tulajdonos jelenti be a tulajdonosváltást vagy díjfizető-váltást, akkor a változás tényét hitelt érdemlő módon (például: szerződéssel, három hónapnál nem régebbi tulajdoni lappal) a bejelentő köteles bizonyítani, és a melegvíz és (vagy) hőmennyiségmérővel rendelkezők esetében az elszámoláshoz a régi és az új tulajdonos által elismert melegvíz- és (vagy) hőmennyiségmérő állásnak is rendelkezésre kell állni. Amennyiben mindkét tulajdonos által elismert melegvíz- és (vagy) hőmennyiségmérő állás nem áll rendelkezésre, úgy az új tulajdonos által megadott melegvíz- és (vagy) hőmennyiségmérő állás alapján számláz a távhőszolgáltató. Ennek utólagos megváltoztatására kizárólag akkor van lehetőség, ha a módosítást kérő indokolja a módosítás okát, bizonyítja a módosításra kerülő adatokat, továbbá viseli a módosítással (például számlamódosítással) felmerülő valamennyi költséget.
- 13.1.3.4. Amennyiben az ingatlan költségosztóval rendelkezik, a régi és az új tulajdonos, valamint a régi és az új díjfizető a tulajdonossal együtt köteles a költségosztást végző cég felé is jelezni a tulajdonos- illetve díjfizető-váltás időpontját a változást követő 15 napon belül.

13.1.4. A közintézményi felhasználó, valamint a külön kezelt intézmény a közintézményi és külön kezelt intézményi minőségének változását (megszerzés, megvonás) követő 15 napon belül vagy a közszolgáltatási szerződés megkötésekor írásban köteles bejelenteni a távhőszolgáltatónak. Mindaddig, amíg a közintézményi felhasználó vagy a külön kezelt intézmény a jogosultság megszerzésére vonatkozó bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, úgy a távhőszolgáltató nem közintézményi felhasználóként vagy nem külön kezelt intézményként tartja nyilván a felhasználót. Amennyiben a közintézményi felhasználó vagy a külön kezelt intézmény bejelentési kötelezettségének az e pontban meghatározott határidőben nem tesz eleget, a közintézményi felhasználó, illetve a külön kezelt intézmény viseli a késedelmes bejelentésből eredő valamennyi jogkövetkezményt és költséget (például: számlakiállítás díja).

13.2. A távhőszolgáltató kötelezettségei

13.2.1.a távhőszolgáltató tulajdonát képező szolgáltatói berendezés fenntartása, üzemeltetése, fejlesztése és az ezekkel kapcsolatos költségek viselése, új hőközpont kialakítása esetén új elszámolási mérőhely kialakítása,

13.2.2.a távhőszolgáltatás, mint közszolgáltatás folyamatos, biztonságos és a jogszabályokban, közszolgáltatási szerződésben rögzített mértékű zavartalan ellátásának biztosítása a felhasználó és díjfizető részére,

13.2.3.az új vagy növekvő igények kielégítésére a szükséges fejlesztések elvégzése a távhőszolgáltató tulajdonát képező rendszeren,

13.2.4.a felhasználó, díjfizető által felhasznált távhő hőközpontban vagy – amennyiben a hiteles hőmennyiségmérés feltételei rendelkezésre állnak – hőfogadó állomáson mérőhely kialakítása, hiteles hőmennyiségmérővel történő mérése és elszámolása,

13.2.6.együtműködés a felhasználókat, illetve a díjfizetőket érintő kérdésekben a fogyasztóvédelmi hatóságokkal és a felhasználói érdekképviseletekkel,

13.2.7. felhasználói berendezés létesítése esetén a felhasználóval, díjfizetővel együttműködni (adatszolgáltatás, terv felülvizsgálata, üzembe helyezés felülvizsgálata)

13.2.8. a távhőszolgáltatás korlátozása esetén szükséges eszközök és berendezések beszerzése, felszerelése, üzemeltetése, karbantartása, ezek költségeinek viselése,

13.2.9.A távhőszolgáltató munkavállalói, megbízottai eljárásuk során a távhőszolgáltató által a részükre biztosított fényképes igazolvánnyal kötelesek igazolni magukat.

Az igazolvány elszámolási kötelezettség alá tartozó okirat, melyről a távhőszolgáltató az ügyvezető igazgató által hitelesített nyilvántartást vezet.

Az igazolvány tartalmazza:

- a) a munkavállaló vagy megbízott nevét,
- b) a munkavállaló vagy megbízott fényképét,
- c) sorszámot,
- d) a társaság azonosítására szolgáló adatokat
- e) az igazolvány érvényességi idejét.

13.3. Közzolgáltatási szerződés

A felhasználók és a távhőszolgáltató közti távhőszolgáltatási jogviszony részletes szabályait közzolgáltatási szerződésben rögzítik a felek. A távhőszolgáltatási jogviszony a közzolgáltatási szerződés megkötésével, ennek hiányában a szolgáltatás igénybevételével jön létre a jogszabályokban és jelen Üzletszabályzatban foglalt tartalommal.

13.3.1. Általános szerződési feltételek

Az általános szerződési feltételek (továbbiakban: ÁSZF) az általános és egyedi közzolgáltatási szerződések kötelező részét képezi. Az ÁSZF rendelkezései akkor is kötelező érvényűek, ha a közzolgáltatási szerződés a távhőszolgáltatás igénybevételével (Tsz. 37.§ (5) bekezdés) létrejött, azonban a felek között írásban közzolgáltatási szerződés megkötésére nem került sor. Az ÁSZF, mint az általános közzolgáltatási szerződés és egyedi közzolgáltatási szerződés kötelező része az üzletszabályzat 4. számú mellékletét képezi.

13.3.2. Adategyeztetés közzolgáltatási szerződéshez

A közzolgáltatási szerződés megkötését megelőzően a távhőszolgáltató az üzletszabályzat 5. számú mellékletét képező adategyeztetőt küldi meg a felhasználó részére (elektronikus formában vagy papír alapon) a közzolgáltatási szerződés tartalmának pontos megállapítása céljából. Az adategyeztetőt - akár elektronikus úton, akár papír alapon - a felhasználó a kézhezvételt követő 30 napon belül köteles a távhőszolgáltató részére hiánytalanul kitöltve, aláírva visszajuttatni az aláíró képviseleti jogosultságát igazoló okirattal együtt. Amennyiben az adategyeztető a távhőszolgáltatóhoz határidőben nem érkezik vissza, úgy a távhőszolgáltató a rendelkezésére álló adatok alapján a közzolgáltatási szerződési ajánlatot elektronikus úton vagy, személyes kézbesítés útján vagy postai úton tértivevényes levélben elküldi a felhasználónak.

13.3.3. A közszolgáltatási szerződések megkötése

A lakossági felhasználóval kötendő általános közszolgáltatási szerződés mintája, mint kötelezően alkalmazandó szerződési forma (kötelező tartalmi elemek) az üzletszabályzat 6. számú mellékletét képezi.

Az egyéb felhasználóval és a külön kezelt intézménnyel kötendő egyedi közszolgáltatási szerződés mintája, mint kötelezően alkalmazandó szerződési forma (kötelező tartalmi elemek) az üzletszabályzat 7. számú mellékletét képezi.

Amennyiben nem küldi vissza a felhasználó a kézbesítéstől/átvételtől számított 30 napon belül aláírva a közszolgáltatási szerződési ajánlatot, úgy a távhőszolgáltató ismételten (tértivevényes levélben, cégkapuról vagy hivatali kapuról) köteles a közszolgáltatási szerződési ajánlatot kézbesíteni a felhasználó részére.

Az arra jogosult által bizonyíthatóan átvett, ismételten kézbesített közszolgáltatási szerződési ajánlat az átvételt követő 30 napon belül a távhőszolgáltatóhoz nem vagy „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza, az ajánlat kiküldésének időpontjában a távhőszolgáltatást jogszerűen igénybe vevő felhasználó esetében úgy kell tekinteni, hogy azzal teljes mértékben egyetért, és annak feltételeit elfogadja. Ebben az esetben a közszolgáltatási szerződés az ismételt kézbesítést követő 30. napon lép hatályba a távhőszolgáltató által ajánlott tartalommal.

13.3.4. Közszolgáltatási szerződések módosítása

A közszolgáltatási szerződés módosítására a felek közös megegyezésével kerülhet sor, kivéve, ha a felek a közszolgáltatási szerződésben másként rendelkeznek. Nem minősülnek szerződésmódosításnak a szerződő felek adataiban, így különösen képviselőjének személyében és a szolgáltatás paramétereiben történő változások. A szerződés módosításának kézbesítési rendjére a szerződés megkötésére vonatkozó eljárási szabályokban foglaltak (13.3.3. pont) is irányadók.

A távhővel ellátott épületen belül a külön tulajdonban álló épületrészben a távhőszolgáltatás megszüntetésének, azaz a közszolgáltatási szerződés módosításának feltétele a jogszabályokban meghatározottakon túl, hogy az épületrész tulajdonosának és díjfizetőjének – az érintett ingatlan vonatkozásában – semmiféle tartozása nem állhat fenn a távhőszolgáltató felé.

13.3.4. Közszolgáltatási szerződés megszüntetése

A szolgáltató részéről történő felmondás kizárólag írásban érvényes. Szerződésszegés esetén a felmondást a felhasználóhoz címzett, tértivevényes

ellátott írásbeli felszólításnak kell megelőznie, amelyben a távhőszolgáltató a felhasználó számára legalább 30 napos teljesítési határidőt állapít meg a felhasználó részéről történő szerződésszegés folytán bekövetkezett jogellenes állapot megszüntetésére.

13.4. Felhasználói berendezésekre vonatkozó üzemeltetési, karbantartási szerződés

A távhőszolgáltató a nem a tulajdonát képező eszközök tulajdonosával (a tulajdonosok megbízottjával) kötött szerződés alapján elláthatja a tulajdonos helyett ezen eszközök üzemeltetését, karbantartását. A felhasználói berendezések karbantartását a szolgáltató egyedi megrendelés, vagy átalánydíjas karbantartási szerződés alapján végzi. Fogyasztói berendezésen munkát csak írásos megrendelés és díjazás alapján végez a távhőszolgáltató és ez vonatkozik idegen munka miatt szükséges légtelenítésre is.

14. MÉRÉS, ELSZÁMOLÁS

14.1. A mérés

14.1.2. A fogyasztásmérő (továbbiakban: mérő) leolvasása

Az elszámolás alapjául szolgáló mérő hitelességéről a mérő tulajdonosa köteles gondoskodni. A távhőszolgáltató köteles a tulajdonában lévő, elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérő állását minden hónap utolsó naptári napján leolvasni. A mérők leolvasását és fenntartását a felhasználó köteles lehetővé tenni. Amennyiben a felhasználó (díjfizető) a felhasználási helyre történő bejutást nem teszi lehetővé, úgy a Tszt. 51.§ (8) bekezdésében foglaltak az irányadók. A felhasználó és távhőszolgáltató jogosult a leolvasás helyességének és a mérőóra állásának ellenőrzésére. Amennyiben a felhasználó ezt kéri, a távhőszolgáltató és a felhasználó a leolvasást közösen végzi. A felülvizsgálatot kérő az erre vonatkozó igényét köteles bejelenteni a leolvasást megelőző 48 órával a másik félnek írásban.

14.1.3. A mérő meghibásodása, és eljárás a mérő meghibásodása esetén

A távhőszolgáltató és a felhasználó az elszámolás alapjául szolgáló mérő meghibásodásának tényét az észlelést követő 48 órán belül írásban köteles a másik fél részére jelezni. Az elszámolási mérő meghibásodására utaló felhasználói bejelentéseket, eseményeket nyilvántartásba kell venni, a mérést és a mérőket a lehető legrövidebb (15 nap) időn belül felül kell vizsgálni, és a meghibásodás jellegétől függően a szükséges intézkedéseket meg kell tenni. A mérőeszközök felszereléséről, leszereléséről és cseréjéről a távhőszolgáltató a

nála nyilvántartott adatok alapján előzetesen értesíti a felhasználó képviselőjét. A felhasználás hiteles mérése a felhasználó és a távhőszolgáltató közös érdeke, ezért a távhőszolgáltató, amennyiben módjában áll akkor is elvégzi a mérő cseréjét, ha a mérőcserét illetően nem sikerül felvenni a kapcsolatot a felhasználó képviselőjével. A leszerelt, felszerelt vagy cserélt mérők adatait a távhőszolgáltató jegyzőkönyvben (2. melléklet) rögzíti, amelyet a felhasználó és a távhőszolgáltató képviselője aláírásával igazol. Ha a mérők leszerelésénél, felszerelésénél vagy cseréjénél a felhasználó képviselője a távhőszolgáltató előzetes értesítése ellenére nem jelenik meg, a távhőszolgáltató képviselője megkísérli a jegyzőkönyvet a felhasználói közösség valamely tagjával felvenni. Amennyiben mindezek ellenére a mérőcserénél a felhasználó nem képviselteti magát, akkor a mérő beszereléséről, cseréjéről utólag a távhőszolgáltató írásban (elektronikus vagy postai úton) értesíti a felhasználó képviselőjét.

14.2. Az elszámolás

14.2.1. A mérés szerinti elszámolás

A távhőszolgáltató ellátási területén kizárólag mérés szerinti elszámolás valósítható meg. Az újonnan létesülő felhasználói berendezés kizárólag egyedi elszámolásra alkalmas módon létesíthető mind a fűtés -, mind a vízfelmelegítés-szolgáltatás tekintetében. Az új vagy következő távhőigényekre vonatkozó kérelem távhőszolgáltatóhoz történő benyújtásának időpontjában meglévő épület kizárólag abban az esetben csatlakozhat a távhőszolgáltatói rendszerre, ha az épülettulajdonos mérés szerinti távhőszolgáltatásra alkalmas felhasználói hőközpontot alakíttat ki az épületben. Az épülettulajdonos vagy az épületen belül valamennyi tulajdonos köteles ingatlanában az épületrészenkénti elszámolás lehetőségének megteremtését hőmennyiségmérők vagy költségosztók felszerelésével biztosítani. Távhővel már ellátott épületnek a hőközponti, illetőleg hőfogadó állomáson történő hőmennyiség méréséhez szükséges távhőszolgáltatói tulajdonú berendezés átalakítása a távhőszolgáltató, a felhasználói tulajdonú berendezés átalakítása az épülettulajdonos vagy a felhasználói közösség feladata.

14.2.2. A fűtésszolgáltatás elszámolásának alapja

A távhőszolgáltató a felhasznált távhő mennyiségét a hőközpontban vagy a hőfogadó állomáson – a hőközponti vagy hőfogadó állomás műszaki berendezésének távhőszolgáltató felé eső oldalán az első elzárószerelvénnyel után közvetlenül – kötelező hiteles hőmennyiségmérővel mérni és elszámolni. Az elszámolás alapját minden esetben a hőközponti hiteles hőmennyiségmérőn mért hőmennyiség képezi. Felhasználói hőközponti mérés esetén a szolgáltatott távhő elszámolásának alapja a hőközpontban mért hőmennyiség.

A hőfogadó állomáson elhelyezett mérőműszer a szolgáltatói hőközpontban lévő hőmennyiségmérő költségosztója.

Épületrészenkénti mérés megvalósításához – amennyiben ez nem teljes körű az egész épületre, építményre vonatkozóan –, a felhasználó képviselőjével (pl.: több tulajdonos esetén a tulajdonosok nevében feljogosított képviselővel) kötött megállapodás szükséges, amely tartalmazza a felhasznált távhőmennyiség elszámolásának módját.

14.2.3. Vízfelmelegítés szolgáltatás elszámolása

A felhasználói közösség által felhasznált vízfelmelegítési szolgáltatás mennyiségének elszámolása a következők szerint történhet:

a) azon felhasználási helyek esetében, ahol a hőközpontban nincs olyan hiteles hőmennyiség- vagy melegvíz-mérő beépítve, ami a felhasználói közösség összes vízfelmelegítési szolgáltatás felhasználásának mérésére alkalmas, az elszámolás alapját az egyes ingatlanokba beépített melegvíz-mérőkön mért felhasználás képezi. Azon ingatlanok esetében, amelyek nem rendelkeznek melegvíz-mérővel, vagy melegvíz-mérőjük meghibásodott, a lakóközösség dönt az elszámolás módjáról,

b) azon felhasználási helyek esetében, ahol a hőközpontban beépített hiteles hőmennyiség- és melegvíz-mérővel méri a távhőszolgáltató a felhasználói közösség összes vízfelmelegítési szolgáltatás felhasználását, az elszámolás alapját a hiteles hőközponti hőmennyiség- és melegvíz-mérőn mért felhasználás képezi. Felhasználói vagy szolgáltatói hőközponti mérés esetén az egyes ingatlanokba beépített melegvízmérők a hőközpontban lévő hőmennyiség- és (vagy) melegvíz-mérő költségosztójaként működnek. Hiteles hőközponti mérés esetén az egyes épületrészekben történő elszámolás módjáról minden esetben a felhasználói közösség rendelkezik.

Vízmérők leolvasása

A távhőszolgáltató épületrészenkénti díjfizetés esetén a felhasználási helyeken/épületrészekben/lakásokban található vízmérőket négy havonta egy alkalommal távleolvasással olvassa le. A távhőszolgáltató a leolvasott mérőállás(ok), az előző távleolvasás során rögzített mérőállás(ok), továbbá a két leolvasás közti időszakban kiszámlázott vízátlag alapján elszámolást készít, melynek eredményét beépíti a díjfizető számlájába. Az elszámolás a szolgáltatás tényleges felhasználásakor érvényes díj(ak) alapul vételével történik.

Vízátlag megállapítása

A távhőszolgáltató a vízmérők leolvasását követő elszámolás eredménye alapján megállapítja a díjfizető számlájába beépítendő vízátlagot, melyet a díjfizető a következő elszámolás időpontjáig köteles havonta megfizetni. A kiszámított vízátlagot a távhőszolgáltató automatikusan beépíti a díjfizető számláiba, így értesítve annak mértékéről őket. A vízátlag mértékét a díjfizető külön kérése nélkül az elszámolás alapján a távhőszolgáltató aktualizálja.

A vízátlag mértékegysége m³, mértéke a matematika kerekítési szabályai szerint kerül megállapításra úgy, hogy az 1-gyel osztható legyen maradék nélkül. A vízátlag alapján megállapított díj összecszerűségét a távhőszolgáltató a vízátlag megállapításának időpontjában érvényes vízfelmelegítés-szolgáltatási díj(ak) alapján határozza meg.

Vízmérők ellenőrzése a felhasználási helyen

A távhőszolgáltató szükség esetén ellenőrzi a felhasználási helyeken/épületrészekben/lakásokban található vízmérőket. Az ellenőrzés során a távhőszolgáltató megbízottja rögzíti a mérő(k) képmását és adatait (mérőállás, gyári szám, plombaszám, hitelesség ténye), továbbá ellenőrzi a felhasználói berendezések, plombák meglétét, sértetlenségét. A rögzített adatok helyességét a leolvasást lehetővé tevő személy (díjfizető, használó, stb.) aláírásával igazolja a távhőszolgáltató jegyzőkönyvében. Amennyiben a távhőszolgáltató megbízott leolvasója előzetes kiértékelés ellenére nem tudja ellenőrizni a felhasználási helyeken/épületrészekben/lakásokban található vízmérőket, úgy az ellenőrzés elvégzésére új időintervallumot ad meg, melyről értesíti a díjfizetőt, továbbá lehetőséget biztosít egyedi ellenőrzési időpont egyeztetésére.

Amennyiben az ellenőrzés során rögzítésre kerül, hogy a vízmérő(k) plombái sérültek vagy hiányoznak, úgy azok cseréjéről pótlásáról és a nyilvántartás aktualizálásáról a távhőszolgáltató megbízottja gondoskodik.

Amennyiben az ellenőrzés során rögzítésre kerül, hogy a vízmérő(k) gyári száma eltér a távhőszolgáltató nyilvántartásában rögzített adattól, úgy a nyilvántartás aktualizálásáról a távhőszolgáltató megbízott leolvasója gondoskodik.

Amennyiben az ellenőrzés során megállapítást nyer, hogy a vízmérő(k) mérőállása alacsonyabb az előző leolvasás során rögzítetténel, úgy a távhőszolgáltató megbízottja e tényről a nyilvántartásba felvezeti.

Amennyiben az ellenőrzési jegyzőkönyvben olyan tény kerül rögzítésre, amely akadályozza a közszolgáltatási szerződésben foglaltak teljesítését, úgy a távhőszolgáltató felszólítja a díjfizetőt az akadály megszüntetésére, a jogszabályszerű állapot helyreállítására. Amennyiben a felszólítás 15 napon belül nem jár eredménnyel, úgy a távhőszolgáltató felszólítja a felhasználó

képviselőjét az akadály megszüntetésére, vagy új elszámolási rendre vonatkozó javaslat megtételére. A felhasználó képviselője a távhőszolgáltató felszólítását követő 30 napon belül köteles az akadály megszüntetéséről gondoskodni, vagy a távhőszolgáltató által egyedileg javasolt új elszámolási rendet elfogadni.

14.2.4. A költségosztós elszámolás

A felhasználók a fűtési célú távhőszolgáltatás díjának fűtött légtérfogat vagy a lekötött hőteljesítmény alapján történő megosztása helyett úgy is megállapodhatnak, hogy a hőközpontban mért távhőmennyiség hődíját költségosztók alkalmazásával osztják szét. A költségosztók beszerzésének és felszerelésének, valamint a szükséges egyéb átalakításnak a költségei a felhasználót terhelik.

A költségosztós elszámolás rendje

A távhőszolgáltató a fűtési időszak lezárását követően minden év július 15. napjáig a felhasználó képviselője részére megküldi az előző fűtési időszak fogyasztási adatait. A felhasználó képviselője minden év augusztus 31. napjáig köteles a hőfelosztás eredményét elektronikus formában eljuttatni a távhőszolgáltatóhoz és a díjfizetők részére számlák kiállítását írásban megrendelni. Költségosztás esetén a távhőszolgáltató vállalja, hogy évente egy alkalommal ingyenesen az éves elszámolásról a díjfizető részére számlát állít ki. Amennyiben a felhasználó egy elszámolási időszak vonatkozásában új költségosztós számlák kiállítását rendeli meg az elszámolás módosítása céljából, úgy kiállított számlánként a 9. számú melléklet szerinti számlakiállítási díjat köteles megfizetni a távhőszolgáltató részére.

Költségosztás esetén a régi tulajdonos, díjfizető tudomásul veszi, hogy a távhőszolgáltatási jogviszony megszűnését követően a költségosztós elszámolás eredményeként kibocsátott elszámoló számlán megjelölt összeget – az elszámolás eredményétől függően - köteles megfizetni vagy részére a távhőszolgáltató azt visszafizeti, figyelemmel arra, hogy ez az elszámolás a távhőszolgáltatási jogviszony fennállásának időtartamára vonatkozik.

A fűtési költségosztás elveit és szabályait a felhasználó és a költségosztást végző személy az egymással kötött szerződésében rögzíti.

A téves költségosztós elszámolásból eredő valamennyi jogkövetkezményért (kárárt) a károkozó felel, érte alatta, hogy a kárt okozó köteles megtéríteni a károsultnak többek között a kamat és költségigényét is.

14.2.5. A légtérfogat és a lekötött hőtéljesítmény felülvizsgálata

A légtérfogat és lekötött hőtéljesítmény felülvizsgálatát a felhasználó, a tulajdonos, a díjfizető és a távhőszolgáltató is indítványozhatja. A felhasználó, tulajdonos, a díjfizető a légtérfogat és a lekötött hőtéljesítmény módosítására irányuló kérelmét írásban köteles benyújtani a távhőszolgáltatóhoz.

A fűtött légtérfogat felülvizsgálatát a távhőszolgáltató végzi a felhasználó vagy megbízottja jelenlétében. A korábbiakban megállapított fűtött légtérfogatot változatlanoknak kell tekinteni, ha az újabb felméréskor megállapított légtérfogat a felmért ingatlanában $\pm 2\%$ -nál kisebb eltérést mutat.

A felülvizsgálat díját a felhasználó fizeti meg, amennyiben a korábbiakban megállapított fűtött légtérfogatot változatlanoknak kell tekinteni. A felülvizsgálat díját jelen üzletszabályzat 9. számú mellékletét képező díjtáblázat tartalmazza. Amennyiben akár a felhasználó, akár a távhőszolgáltató indítványozására indult felülvizsgálat azt állapítja meg, hogy a fűtött légtérfogat a $\pm 2\%$ -os eltérést meghaladja, a fűtött légtérfogat díjfelosztás alapjául szolgáló mértékét a felmérés elvégzését követő hónap 1. napjától a távhőszolgáltató köteles alkalmazni. A módosításnak visszamenőleges hatálya nincs.

A lekötött hőtéljesítmény megállapítása, módosítása kizárólag kamarai igazolvánnyal rendelkező mérnök számítása alapján, az egy mérési körhöz tartozó összes ingatlan összes tulajdonosának hozzájárulásával történhet.

14.2.6. Elszámolás díjfizető változás esetén:

Az épületrész tulajdonosának, felhasználójának illetve díjfizetőjének személyében történő változás – a jelen üzletszabályzat 8. számú mellékletét képező Változásbejelentőn történő – bejelentése esetén a távhőszolgáltató a bejelentő(k) által megjelölt változás időpontja és a mérőállás(ok) alapján elszámolást készít.

A fűtött légtérfogat vagy lekötött teljesítmény alapú elszámolás, illetve díjfelosztás esetén az elszámolás időarányosan (napokra lebontva) történik. Hőmennyiségmérő, vagy melegvízmérő alkalmazásán alapuló elszámolás, illetve díjfelosztás esetén az elszámolás fogyasztás arányosan (mérőállás alapján) történik

15. DÍJAK

15.1. A díjak fajtái

15.1.1. Alapdíj – fűtési és vízfelmelegítési alapdíj (távhőszolgáltatási díj)

Az alapdíj fedezetet nyújt és tartalmazza:

- a) a hődíj és a vízfelmelegítés szolgáltatás díjában figyelembe nem vett tüzelőanyag nélküli közvetlen továbbá közvetett költségek és ráfordítások összegét, valamint
- b) a távhőszolgáltató hosszú távú, normál hatékonyságú működésének fedezetét,
- c) a távhőszolgáltató primer távhővezetékeinek és tartozékainak üzemeltetési és fenntartási költségeit,
- d) a távhőszolgáltató tulajdonában levő hőközpontok üzemeltetési és fenntartási költségeit,
- e) a távhőszolgáltató szekunder távhővezetékeinek és tartozékainak üzemeltetési és fenntartási költségeit,
- f) a távhőszolgáltató tulajdonában levő hőmennyiségmérők üzemeltetési, fenntartási költségeit,
- g) a távhőellátást közvetetten szolgáló üzemi és egyéb épületek, gépek, berendezések, felszerelések fenntartási költségeit, ráfordításait.

15.1.2. Hődíj (távhőszolgáltatási díj)

A hődíj fedezetet nyújt és tartalmazza:

- a) a távhőellátáshoz szükséges primer energiahordozó költségét (energiahordozó-fajták függvényében az esetleges szállítás költségét is) valamint
- b) a hőtermeléshez és szolgáltatáshoz szükséges villamos energia költségét.

15.1.3. Vízfelmelegítés-szolgáltatás díja (távhőszolgáltatási díj)

Hitelesített mérőn mért vízfelmelegítésre felhasznált hőenergia 1 m³-re megállapított díja.

15.1.4. Pótdíj

A Tszt. 51.§ (2) bekezdésében meghatározott esetekben fizetendő díj, melynek mértéke az Önk.rend.-ben meghatározott.

15.1.5. Egyéb díjak

Az elvégzett szolgáltatásokért fizetendő, jelen üzletszabályzat 9. számú mellékletében meghatározott összegű díjak.

Az egyéb díjakat a távhőszolgáltató minden év január 1-jétől egyoldalúan emelheti a KSH által meghatározott előző évi fogyasztói árindex (összesített) mértékével. A távhőszolgáltató az egyéb díjak mértékéről a felhasználókat, díjfizetőket honlapján történő közzététel és a távhőszolgáltatási díjat tartalmazó számla mellékleteként megküldött dokumentum útján

tájékoztatja. Az egyéb díjak módosítása nem minősül az Üzletszabályzat módosításának.

15.2. Az egyéb felhasználó távhőszolgáltatási díjának megállapítása

Az egyéb felhasználó esetében a távhőszolgáltató mindenkor gazdasági helyzetének és a jogszabályi előírások figyelembevételével állapítja meg az egyéb felhasználó távhőszolgáltatási díját. A távhőszolgáltató az egyedi közszolgáltatási szerződésben foglaltak szerint, ennek hiányában a díjváltozást legkésőbb az új díjakat tartalmazó első számla kibocsátásával egyidejűleg köteles írásban közölni a felhasználókkal.

Amennyiben a hőelőállításához szükséges energiahordozó bekerülési ára az előző árhoz képest legalább +3%-ban változik vagy a hőtermelési és szolgáltatási költségben (elsősorban hőtermeléshez felhasznált energia/energiák szerkezetében, költségeiben) lényeges változás történik, úgy jogosult a távhőszolgáltató díjtételeit egyoldalúan módosítani, amelyről írásban tájékoztatja a díjfizetőt. Amennyiben egyedi közszolgáltatási szerződés megkötésére sor kerül, úgy a szerződés tartalmazza a távhőszolgáltatási díj összegét.

15.3. A díjak számlázása

A számlákra vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően a távhőszolgáltató felhasználási helyenként a távhőszolgáltatásért fizetendő díjról havonta rész- vagy elszámolószámlát állít ki.

15.3.1. Számlázási időszak

A távhőszolgáltató alapidj esetében a tárgyhónap 1. naptári napjától a tárgyhónap utolsó naptári napjáig terjedő időszakra, hődíj és vízfelfelegetítés.szolgáltatási díj esetében a tárgyhónapot megelőző hónap 1. naptári napjától a tárgyhónapot megelőző hónap utolsó naptári napjáig terjedő időszakra állít ki számlát. A távhőszolgáltató díjváltozás vagy jogszabályváltozás esetén a felhasználók érdekeinek figyelembevételével jogosult a soron kívüli mérőóra leolvasásra és az előzőektől eltérő számlázásra. A távhőszolgáltató a távhőszolgáltatási díjakat tartalmazó számlát minden hónap 15. napjáig elkészíti. A számlák fizetési határideje egyéb megállapodás hiányában a számlán feltüntetett időpont.

15.3.2. A számla kézbesítése

A távhőszolgáltató a számlát megbízottja útján, vagy postai úton kézbesítetteti a felhasználási helyre. Amennyiben a díjfizető a felhasználási helytől eltérő számlakézbesítési címet jelöl meg, úgy a távhőszolgáltató arra a címre

kézbesíti (kézbesítetteti) a számlát. A távhőszolgáltató a díjfizető ezirányú kérelme esetén elektronikus számlát bocsát ki, melyet a kérelemben megjelölt e-mail címre kézbesít.

15.3.3. A számla helyesbítése

A távhőszolgáltató az önhibájából bekövetkezett téves számlakibocsátás esetén köteles a számlát helyesbíteni, szükség esetén sztornírozni és új számlát kiállítani.

Amennyiben a távhőszolgáltató a felhasználó, díjfizető panaszának helyt ad, úgy köteles az általa tévesen felszámított és befolyt összeget visszatéríteni.

A panasznak – a távhőszolgáltató ellenkező döntését kivéve – a számla megfizetésére nincs halasztó hatálya.

15.4. A díjak megfizetése

15.4.1. A számlák kiegyenlítésének módja

A távhőszolgáltató által kibocsátott számlát annak díjfizetője megfizetheti:

- a távhőszolgáltató ügyfélszolgálati irodájának pénztárában – annak nyitvatartási idejében - készpénzzel.
- a távhőszolgáltató ügyfélszolgálati irodájának pénztárában – annak nyitvatartási idejében - bankkártyával. Bankkártyával történő fizetést akkor kell megtörténnnek tekinteni, amikor az elfogadó bank a teljesítést a POS terminálon keresztül visszaigazolja.
- készpénz-átutalási megbízás (csekk) postai feladás útján. A távhőszolgáltató által kibocsátott postai készpénz-átutalási megbízáson teljesített fizetést akkor kell megtörténnnek tekinteni, amikor az összeg a kedvezményezett számláján megjelenik. A befizetés igazolására a készpénz-átutalási megbízást igazoló szelvény illetve a nyugta szolgálhat.
- banki átutalással. Bankszámlák közötti elszámolás útján teljesített fizetést – a felek eltérő megállapodásának hiányában – akkor kell teljesítettnek tekinteni, amikor a pénzösszeget a jogosult bankszámláján jóváírták.
- azonnali beszédési megbízás (inkasszó) vagy csoportos beszédési megbízással. A távhőszolgáltató a számlában megjelölt fizetési határidőre (értéknapra) nyújtja be számlavezető bankja felé a beszédési megbízást. Amennyiben fedezethiány vagy limit túllépés miatt nem teljesül a beszédés, úgy az újból benyújtásra kerül. Sikertelen leemelések esetén a felhasználó, díjfizető köteles gondoskodni a számla kiegyenlítéséről. Beszedési megbízás alapján teljesített fizetést akkor

kell megtörténni tekinteni, ha a kötelezett bankszámláját a terhelési napon a megbízás összegével megterhelték.

15.4.2. Befizetések elszámolása

A befizetéseket a Ptk. hatályos rendelkezései szerint kell elszámolni. A Ptk. 6:46.§ rendelkezései szerint: „Ha a pénztartozás teljesítéseként fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elegendő, azt - ha a jogosult eltérően nem rendelkezett, és egyértelmű szándéka sem ismerhető fel - elsősorban a költségekre, majd a kamatokra és végül a főtartozásra kell elszámolni.” A felhasználó, díjfizető – a befizetéssel egyidejűleg tett - eltérő rendelkezése hiányában a befizetéseket – az esetleges költség- és kamatkövetelések kiegyenlítését követően - a távhőszolgáltató a díjfizetővel szemben fennálló legrégebbi tőkekövetelésére számolja el. Azon jogviszonyokban, amelyekre a régi Ptk. szabályai alkalmazandóak a régi Ptk. elszámolási szabályait alkalmazza a távhőszolgáltató.

Amennyiben a felhasználó visszafizetésre jogosult, a távhőszolgáltató köteles annak esedékességekor a felhasználó folyószámláját felülvizsgálni. Amennyiben a felhasználónak túlfizetése keletkezett, úgy a távhőszolgáltató a túlfizetés összegét a következő kiállított számlá(k)ba beszámítja.

15.4.3. A díjak késedelmes megfizetése

A távhőszolgáltató nyilvántartja: a felhasználók, díjfizetők és a távhőszolgáltatóval szerződéses jogviszonyban álló felek analitikus folyószámla adatait, az azonosításhoz és a lejárt határidejű követelések beszedéséhez szükséges adatokat. A távhőszolgáltató a felhasználókról, díjfizetőkről és a távhőszolgáltatóval szerződéses jogviszonyban álló felekről egyedi folyószámlát vezet. A folyószámla tartalmazza a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos tőkeösszegeket, annak járulékait (kamatot, költséget) valamint ezek pénzforgalmi mozgásait.

15.4.4. A késedelmes fizetés jogkövetkezményei

A felhasználó, díjfizető fizetési határidőn túl történő teljesítése esetén a távhőszolgáltató jogosult a Ptk. rendelkezései szerint késedelmi kamat felszámítására.

A távhőszolgáltató jogosult a késedelmi kamaton túl a díjfizető késedelmes teljesítése miatt felmerült egyéb igazolt költségeinek, vállalkozásnak minősülő díjfizető esetén pedig a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény szerinti behajtási költségátalány felszámítására.

Amennyiben a felhasználó vagy díjfizető a díjfizetési kötelezettségét a fizetési határidő elteltéig nem rendezi, úgy a távhőszolgáltató felszólító levelet küld részére, amelyben jelzi a felszólítás kiállításakor fennálló hátralék összegét. A távhőszolgáltató jogosult a felszólítással összefüggő költségeit a díjfizető részére felszámítani. A távhőszolgáltató jogosult a lejárt határidejű követelését megbízottja útján beszedni és az ezzel kapcsolatosan felmerült költségeit felszámítani.

Amennyiben a távhőszolgáltató hátralékkezelési tevékenysége igazoltan eredménytelenül zárul, úgy követelését értékesítheti.

16. ÜGYFÉLKAPCSOLATOK

Az ügyfelek a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdéseikkel, bejelentéseikkel, észrevételükkel, reklamációikkal, panaszukkal személyesen, telefonon, e-mailben, faxon tudnak a távhőszolgáltatóhoz fordulni.

16.1. Az ügyfélszolgálati tevékenységi köre

- a felhasználók, díjfizetők tájékoztatása a szolgáltatásra történő csatlakozás, a bővítés, szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről,
- általános információadás a szolgáltatásról,
- a felhasználók, díjfizetők tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról és a számlázási rendről,
- a felhasználói rendszerek fűtése korszerűsítésével kapcsolatos tanácsadás, ügyintézés,
- energiatakarékosságot eredményező átalakítással kapcsolatos tanácsadás ügyintézés,
- a távhőellátás számláival, mérőállásokkal kapcsolatos reklamációk intézése,
- a fogyasztók tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével kapcsolatos megrendelések, bejelentések fogadása,
- a szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos észrevételek kezelése,
- hibabejelentések fogadása, reklamációk felvétele és továbbítása, intézkedés céljából az illetékes vezetőnek,
- egyéb, a szolgáltatással kapcsolatos kérelmek, reklamációk, beadványok, adatlapok átvétele, továbbítása,
- szerződéskötési és adatmódosítási ügyek intézése,
- a felhasználói, díjfizetői adatok és azok változásainak nyilvántartása, valamint a változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása,

- az elszámoló mérőkkel kapcsolatos bejelentések (mérőállás, meghibásodás, felülvizsgálat, csere stb.) fogadása, intézése, továbbítása,
- a felhasználói, díjfizetői tartozások nyilvántartása a tartozás kiegyenlítése, megállapodás kötése, a végrehajtási eljárással kapcsolatos ügyintézés,
- a felhasználói, díjfizetői pénztári befizetéseivel kapcsolatos feladatok ellátása,
- a felhasználók, díjfizetők díj-visszafizetéssel, kártérítéssel kapcsolatos igényeinek azonnali továbbítása ügyintézés, részletes tájékoztatás végett a gazdasági vezetőhöz,

A távhőszolgáltató a fogyasztók észrevételei, kifogásai és panaszai orvoslásával és javaslatai figyelembevételével törekszik a szolgáltatás színvonalának emelésére.

Az ügyintézéssel kapcsolatos információk a távhőszolgáltató honlapján (www.regioho.hu) érhetők el. A távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyintézésnél az ügyfelek a jelen üzletszabályzat mellékletét képező, illetve a távhőszolgáltató honlapján közzétett formanyomtatványokat kötelesek használni.

16.2. Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel

A távhőszolgáltató a Tszt-ben foglaltak szerint köteles együttműködni a lakossági felhasználókat, illetve a természetes személy díjfizetőket érintő kérdésekben a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználói érdekképviselőkkel különösen annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben megismerje azok véleményét, tájékoztassa azokat tervezett intézkedéseiről, és visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és beadványok kivizsgálásának eredményéről.

16.3. Panaszok intézése

A felhasználók, díjfizetők, továbbá a távhőszolgáltatással érintett más személyek a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszukkal a távhőszolgáltatóhoz fordulhatnak. A panaszokat személyesen (ügyfélszolgálati irodában szóban és írásban), telefonon (ügyfélszolgálati iroda), telefaxon, postai úton, valamint a távhőszolgáltató honlapján feltüntetett e-mail címre elektronikus úton eljuttatott levélben juttathatják el az ügyfelek a távhőszolgáltatóhoz.

A beérkezett panaszt a távhőszolgáltató nyilvántartásba veszi, arról jegyzőkönyvet készít, és haladéktalanul, de legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 15 naptári napon belül kivizsgálja és érdemi válaszát megküldi. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság

megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a távhőszolgáltató a felhasználót, díjfizetőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja. A távhőszolgáltatóhoz beérkezett panaszok kezelésére a Fgytv. rendelkezései az irányadók. Amennyiben a felhasználó, díjfizető a panaszára adott távhőszolgáltatói válasszal nem ért egyet, úgy a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően jogorvoslattel élhet, melyről a távhőszolgáltató válaszlevelében tájékoztatja.

16.4. Hibabejelentés, hibaelhárítás

A felhasználók, díjfizetők a távhőszolgáltatással kapcsolatos műszaki hibabejelentéseikkel a távhőszolgáltató ügyfélszolgálati irodájához vagy a távhőszolgáltató által működtetett diszpécser szolgálatához fordulhatnak. A hibabejelentéseket a panasszal (16.2.) egyező csatornákon juttathatják el az ügyfelek a távhőszolgáltatóhoz.

Az észlelt hibát a felhasználó, díjfizető telefonos úton az év minden napján 0-24 óráig bejelentheti a távhőszolgáltató részére. A szolgáltatói rendszerek meghibásodásának gyors és szakszerű javítása érdekében a távhőszolgáltató készenléti ügyeletet tart.

16.5. Hibaelhárítás a szolgáltatói rendszeren

A távhőszolgáltató a primer rendszeren keletkezett hibák elhárítását a bejelentés sorrendjében köteles elvégezni, és a bejelentésekről köteles nyilvántartást vezetni. A hibaelhárítás során soronkívüliséget kell biztosítani az életet, testi épségét, egészséget, valamint a felhasználói tulajdont veszélyeztető meghibásodások elhárítására. A felhasználói vételezést akadályozó hibák esetén a bejelentést követően a távhőszolgáltató legkésőbb 8 órán belül a hibaelhárítást megkezdi.

16.6. Megrendelésre elvégzett munka a felhasználói rendszeren

A felhasználói rendszeren végzett munka nem minősül közszolgáltatói tevékenységnek. A távhőszolgáltató a felhasználói rendszeren keletkezett hibák elhárítását a felhasználó vagy díjfizető megrendelését követően végezheti el. A megrendelés történhet személyesen a távhőszolgáltató ügyfélszolgálatán, telefonon, vagy írásban (levélben vagy e-mailben).

Megrendelés esetén a távhőszolgáltató kapacitására figyelemmel dönt a megrendelés teljesíthetőségéről, majd a felhasználó, díjfizetővel közösen dönt a javítási munkák elvégzésének időpontjáról. A felhasználói rendszeren történő hibaelhárítást a távhőszolgáltató térítés ellenében végezheti el. A felhasználó, díjfizető a munka elvégzését a munkalapon aláírásával igazolja,

annak ellenértékét – amely jelen üzletszabályzat 9. számú mellékletében meghatározottak szerint kerül megállapításra – az utólagosan megküldött számla alapján köteles megfizetni. A felhasználó, díjfizető a felhasználói rendszeri hibaelhárítási szolgáltatást nem kizárólag a távhőszolgáltatótól rendelheti meg.

17. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE

A távhőszolgáltatás szüneteltetését a távhőszolgáltató, a felhasználó illetőleg díjfizető is kezdeményezheti.

A távhőszolgáltatás szüneteltetésének tartama alatt a felhasználó illetőleg díjfizető a szolgáltatás visszaállításáig a távhőszolgáltatási alapidíjat köteles megfizetni.

17.1. A távhőszolgáltatás szüneteltetése a felhasználó, díjfizető kérelmére

17.1.1. Szekunder rendszer tervezett karbantartása (ürítés, töltés, kizárás)

A távhőszolgáltató a felhasználó, vagy - a felhasználó képviselőjének írásos hozzájárulásával - a díjfizető és/vagy a tulajdonos megrendelése alapján – a kérelmezővel – előre egyeztetett időpontban a fűtési rendszer hőhordozó közegét üríti, majd azt szintén – a kérelmezővel – előre egyeztetett időpontban - legkésőbb 8 napon belül – visszatölti.

A távhőszolgáltató a felhasználó, vagy - a felhasználó képviselőjének írásos hozzájárulásával - a díjfizető és/vagy a tulajdonos megrendelése alapján – a kérelmezővel - előre egyeztetett időpontban a vízfelmelegítés-szolgáltatási rendszer közegét üríti, vagy kizárja és a kérelemmel érintett részt üríti, majd azt szintén a kérelmezővel előre egyeztetett időpontban az ürítés napján visszatölti.

A szolgáltatást a megrendelő a jelen üzletszabályzat 10. számú mellékletét képező kérelem kitöltésével rendelheti meg a távhőszolgáltató ügyfélszolgálatán. A felhasználó/díjfizető köteles a hiánytalan kérelmet legkésőbb az ürítés, kizárás tervezett időpontját 15 nappal megelőzően írásban benyújtani a távhőszolgáltató részére. A kérelem hiányos abban az esetben, ha szükséges, de nem szerepel rajta a felhasználó képviselőjének hozzájárulása. A szolgáltatások díja jelen üzletszabályzat 9. számú mellékletében meghatározottak szerint kerül megállapításra és kiszámlázásra a kérelmező részére. A szolgáltatás díjának (idősáv) meghatározása során az ürítés, kizárás, töltés időpontja az irányadó.

Amennyiben az ürített hőhordozó közeg a szekunder rendszerbe az e pontban foglalt határidőben visszatöltésre nem kerül, úgy a távhőszolgáltató a

kérelmezőt (díjfizető, tulajdonos, felhasználó) és a felhasználót megkeresi a töltés időpontjának kijelölése végett. A kérelmező és a felhasználó köteles mindent megtenni azért, hogy a szekunder rendszer a kárveszély csökkentése és a szolgáltatás mielőbbi visszaállítása érdekében a lehető legrövidebb időn belül töltésre kerüljön. A kérelmező a visszatöltési határidő elmulasztásából eredő mindennemű kárért (vagyon és nem vagyon kár, elmaradt haszon, harmadik személynek okozott kár) teljeskörűen felel.

17.1.2. Szekunder rendszer váratlan meghibásodása

Váratlan meghibásodás esetén a meghibásodásról, a meghibásodás okáról és a hiba kijavításának kezdetéről a felhasználó a távhőszolgáltatót haladéktalanul köteles tájékoztatni, és a hiba megszüntetése iránt a műszakilag lehetséges legrövidebb időn belül intézkedni. A távhőszolgáltató a váratlan meghibásodás kijavításában együttműködik a felhasználóval, díjfizetővel a távhőszolgáltatás mielőbbi visszaállítása érdekében.

17.2. A távhőszolgáltatás szüneteltetése a távhőszolgáltató által

17.2.1. A primer rendszer tervezett karbantartása

Az előre tervezhető karbantartási munkákat és felújítást a távhőszolgáltató, valamint a felhasználó illetőleg díjfizető – lehetőség szerint – a fűtési időszakon kívül köteles elvégezni, elvégeztetni.

A távhőszolgáltató a munkák megkezdésének és várható befejezésének időpontjáról köteles az érintett felhasználót/díjfizetőt legalább 15 nappal a munkák megkezdése előtt értesíteni (felhasználó képviselőjét írásban), közzétéve azt a felhasználási helyen (lépcsőházi faliújság).

Fűtési célú hőszolgáltatás tervszerű karbantartási munkák miatt nem szüneteltethető.

Vízfelmelegítés-szolgáltatást érintő előre tervezhető munkák esetén legfeljebb 8 nap teljes üzemszünet tartható.

A távhőszolgáltató naponta az éves alapidő 0,5%-ának megfelelő mértékű kötbért köteles fizetni a felhasználó vagy a díjfizető részére, amennyiben a tervszerű karbantartási munkák alatti szüneteltetés időtartama meghaladja a 8 napot.

17.1.2. A primer rendszer váratlan meghibásodása

Az előreláthatólag 12 órát meghaladó szolgáltatás-kiesést okozó váratlan meghibásodás esetén a távhőszolgáltató a meghibásodásról, a meghibásodás okáról és a hiba kijavításának kezdetéről az érintett felhasználót haladéktalanul, de legkésőbb a következő munkanapon köteles tájékoztatni,

és a hiba megszüntetése iránt a műszakilag lehetséges legrövidebb időn belül intézkedni.

A hibaelhárítást oly módon köteles a távhőszolgáltató elvégezni, hogy a lehető legrövidebb idejű szüneteltetéssel járjon a hibaelhárítás. Amennyiben az előre nem látható meghibásodás nem a távhőszolgáltató hibájából következik be, úgy a távhőszolgáltatót sem kötbér, sem kártérítési, sem egyéb felelősség nem terheli.

18. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA

Az Önk. rend-ben meghatározott esetekben a távhőszolgáltató jogosult az ott megjelölt korlátozási fokozatok és fázisok szerint a távhőszolgáltatást korlátozni.

A korlátozás elrendeléséről, a korlátozási fokozatokról és fázisokról és a korlátozás várható időtartamáról a távhőszolgáltató a média útján és honlapján keresztül a felhasználókat, díjfizetőket haladéktalanul köteles értesíteni. A felhasználói korlátozás nem veszélyeztetheti a közintézmények egészségügyi és szociális alapszolgáltatások ellátását. Lakossági felhasználó korlátozására csak végső esetben és csak akkor kerülhet sor, ha az egyéb felhasználó korlátozása után az még szükséges. A korlátozást azonnal fel kell oldani, ha a korlátozásra okot adó körülmények megszűntek. A távhőszolgáltatás korlátozása miatt a távhőszolgáltató a bekövetkezett kárért nem tehető felelőssé.

19. VIS MAJOR

A felek egyike sem tehető felelőssé a szerződésben foglalt feltételek nem teljesítéséért, ha azt bármilyen körülmény késlelteti, gátolja, vagy megakadályozza, amely az észszerű befolyásolhatóság határain kívül esik, ideértve mindazokat az eseményeket, mint általános sztrájk, természeti csapás, háborús villongás, bárminemű helyi vagy országos szükségállapot, vagy ilyen elkövetkezendő események veszélye, vagy rendkívüli esete következtében munkaerő hiánya, továbbá minden fel nem sorolt hasonló hatású esemény, körülmény. Ha a felek bármelyike vis major- t jelent be, köteles minden tőle telhetőt megtenni szerződéses kötelezettség nélkül is annak érdekében, hogy a másik felet segítse a kölcsönösen elfogadható megoldás kialakításában.

20. CÉGJELZÉSEK HASZNÁLATA

A cégjelzéseket kizárólag a távhőszolgáltató képviselőjében eljáró alkalmazott használhatja mindaddig, míg annak megbízásából végzi tevékenységét.

Cégjelzéssel kell ellátni továbbá a társaság által kibocsátott leveleket, egyéb küldeményeket, tájékoztató- és reklámanyagokat, bizonylatokat és számlákat.

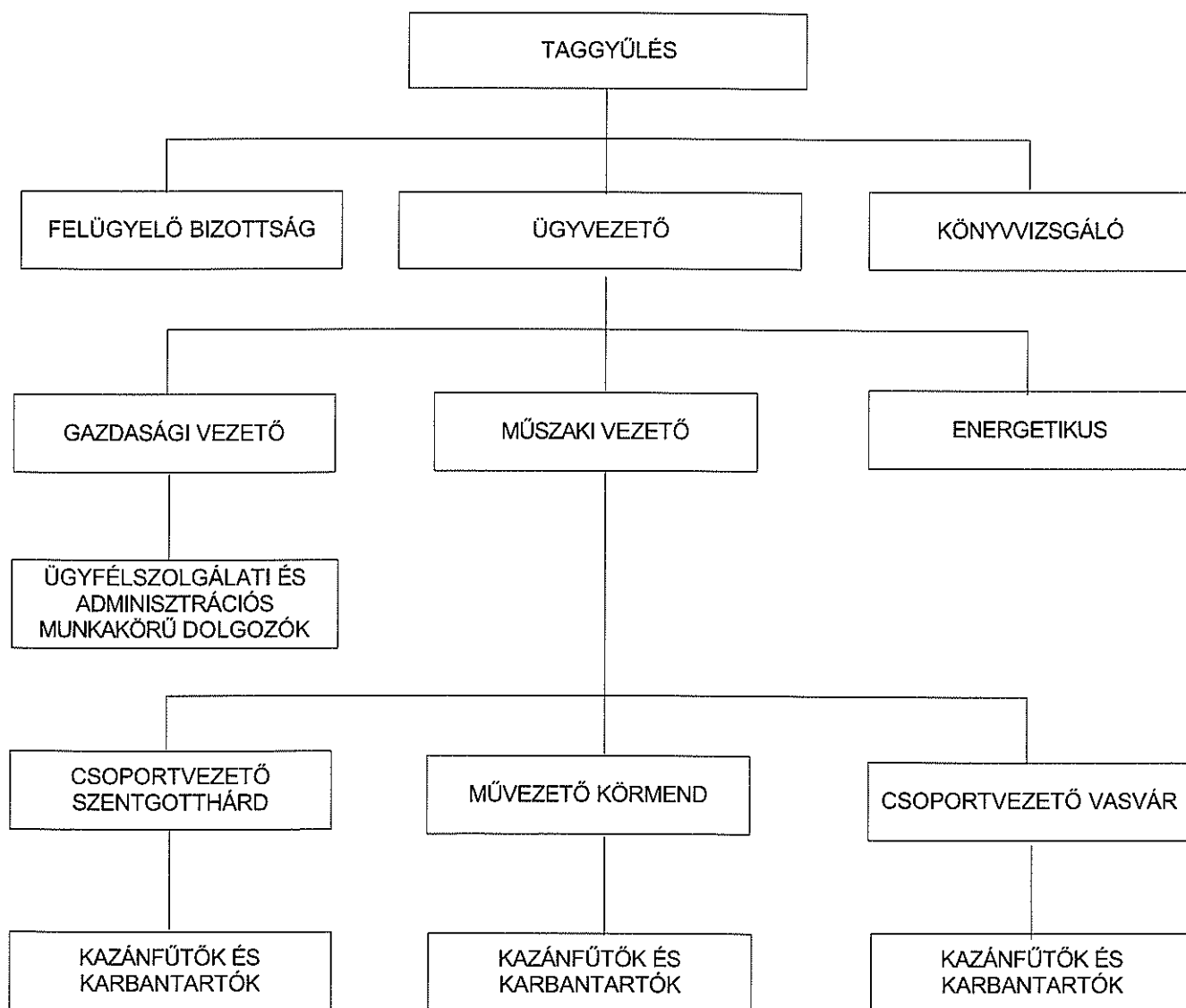
Jelen Üzletszabályzat 2024. évhó napján lép hatályba, egyidejűleg a 2004. június 1. napján hatályba lépett üzletszabályzat hatályát veszti. Rendelkezéseit a hatálybalépését megelőzően létrejött jogviszonyokra továbbá a folyamatban lévő ügyekre is alkalmazni kell. Az Üzletszabályzat rendelkezéseit annak módosításáig vagy visszavonásáig alkalmazni kell.

Körmend, 2024. hó napján

Jóváhagyta:

jegyző

RÉGIÓHŐ Kft. SZERVEZETI SÉMÁJA



A RÉGIÓHŐ Regionális Hőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Jegyzőkönyv,

a távhőszolgáltatás nyújtása során alkalmazott mérőműszerek adatairól és
zárjegyek számairól.

Felhasználási hely/Hőközpont/Hőfogadó/Kazánház	
címe:	
azonosítója:	

Beépített mérőműszer megnevezése:		
Beépített mérőműszer gyári száma:		
Beépített mérőműszer műszaki adatai:		
Beépítés időpontja:		
Mérőműszer hitelességi adatai:		
Mérőműszer leolvasott állása:		
Mérőműszerre felszerelt zárjegy, plomba száma:		

Jegyzőkönyv melléklete(i): fénykép: db, adatlap: db, egyéb:

Kelt:, év hónapján

Jegyzőkönyv készítőjének neve:

Jegyzőkönyv készítőjének aláírása:

Beépítést végző/beépítést ellenőrző személy neve:

Beépítést végző/beépítést ellenőrző személy aláírása:



**RÉGIÓHŐ Regionális Hőszolgáltató
Korlátolt Felelősségű Társaság**
9900 Körmen, Rákóczi u. 23.

Tel.: 94/594-172, Fax: 94/594-505
E-mail: info@regioho.hu
OTP bankszámlaszám: Körmen, 11747020-20252010

RENDELKEZŐ LAP
a távfűtés beállításairól

.....hőközpont beállítására

A. A társasház átlagos belső hőmérséklete:

1. megfelelő
2. kérem növelni
3. kérem csökkenteni

B. A napi indítás/leállítás időpontja:

1. megfelelő
2. kérem módosítani az alábbi szerint:
tartósan - 5 °C-nál melegebb éjszakai külső hőmérséklet esetén
indítás reggel óra perc.

tartósan - 5 °C, vagy hidegebb éjszakai külső hőmérséklet esetén
indítás reggel óra perc.

Közös képviselő(k) aláírása:

1.
2.
3.
4.

Általános szerződési feltételek

Az általános szerződési feltételek (továbbiakban: ÁSZF) a RÉGIÓHŐ Kft. üzletszabályzatának fogalom-meghatározásain és rendelkezésein alapulnak.

1. A közszolgáltatási szerződés teljesítésével kapcsolatban a távhőszolgáltató kötelezettségei:

- 1.1. a szerződött teljesítménnyel folyamatosan, biztonságosan a felhasználó rendelkezésére állni,
- 1.2. a mindenkori igénynek megfelelő hőenergiát és a mindenkori hőigénynek megfelelő mennyiségű melegvizet szolgáltatni a hatályos jogszabályokban előírt szolgáltatási minőség elérése érdekében,
- 1.3. a számlát kibocsátani,
- 1.4. a távhőszolgáltató az egyes díjfizetők részére – kérelmükre – a közszolgáltatási szerződésről, a díjszétosztás módjáról, és az adott díjfizetőre vonatkozó díjszétosztási arányról tájékoztatást adni.

2. A közszolgáltatási szerződés teljesítésével kapcsolatban a felhasználó, díjfizető kötelezettségei:

- 2.1. az általa igénybevett távhőszolgáltatás díját megfizetni a távhőszolgáltató által kibocsátott számla alapján az abban megjelölt határidőben,
- 2.2. a tulajdonát képező felhasználói berendezést (Tsz. 3.§. h) pont) folyamatosan karbantartani és felújítani oly módon, hogy a távhőszolgáltatás zavartalanul bízottatva legyen,
- 2.3. a személyében valamint az üzletszabályzat mellékletét képező nyomtatványon megjelölt adataiban bekövetkezett változást bejelenteni a TKSZ 21.2. pontjában foglaltak szerint személyük azonosítására alkalmas okmányok bemutatásával.
- 2.4. A közszolgáltatási szerződés tartalmáról a felhasználó képviselője köteles tájékoztatni a díjfizetőket.

3. Közszolgáltatási szerződés módosítása:

- 3.1. A közszolgáltatási szerződés egyedi szerződési feltételeit közösen, írásban módosíthatják a szerződő felek a szerződéskötés szabályai szerint.
- 3.2. Nem tekinthető szerződésmódosításnak, és a felek egyoldalú írásbeli bejelentésével történik:
 - 3.2.1. a felek képviselőinek személyében,
 - 3.2.2. a szolgáltatási paraméterekben,
 - 3.2.3. a díjfizetők személyében történt változás.

4. A közszolgáltatási szerződés megszüntetése, megszűnése:

- 4.1. A közszolgáltatási szerződés megszüntetése:

Mindkét fél felmondással megszüntetheti a szerződést az e pontban foglaltak szerint:

 - 4.1.1. A felhasználó részéről történő felmondás:
 - 4.1.1.1. A felhasználó 30 napos felmondási idővel kizárólag a fűtési időszak végére mondhatja fel a távhőszolgáltatást.
 - 4.1.1.2. A Tsz. 38.§ (2) bekezdésében, az Önk.rend-ben továbbá az üzletszabályzatban foglalt együttes feltételek megvalósulása esetén mondhatja fel a felhasználó a közszolgáltatási szerződéses jogviszonyt azzal a feltétellel,

hogyan amennyiben a közszolgáltatási szerződéses jogviszony megszüntetésével a hőközpont és (vagy) hőfogyasztó állomás megszüntetése is indokoltá válik, úgy ennek költségeit is a felhasználó viseli.

4.1.1.3. Amennyiben a felsorolt feltételek bármelyike nem teljesül, úgy a felmondási időn túl is mindaddig köteles a távhőszolgáltató szolgáltatni, és a felhasználó mindaddig köteles ezért a díjat megfizetni, amíg a felhasználó a hiányokat nem pótolja a távhőszolgáltató részére, illetőleg az iratok birtokában megtartott műszaki átadáson a távhőszolgáltató jóváhagyását nem adja.

4.1.2. A távhőszolgáltató részéről történő felmondás:

4.1.2.1. A Tsz. 38.§ (7) bekezdésében foglalt esetekben továbbá az üzletszabályzatban meghatározott módon mondhatja fel a távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződéses jogviszonyt.

4.1.2.2. A felhasználó szerződésszegése esetén bekövetkező távhőszolgáltatási felmondás esetén a távhőszolgáltatás megszüntetésének költségeit a felhasználó viseli.

4.1.2.3. A felek közös megegyezésével az általuk megjelölt időpontban – a jogszabályi rendelkezések betartásával – megszüntethetik a szerződést.

4.2. A közszolgáltatási szerződés megszűnik:

4.2.1. bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével vagy halálával,

4.2.2. jogszabályban meghatározott egyéb ok esetén.

5. Az elszámolás, díjfizetés szabályai:

5.1. A távhőszolgáltató ellátási területén kizárólag mérés szerinti elszámolás valósítható meg.

5.2. A távhőszolgáltató a felhasznált távhő mennyiségét a hőközpontban vagy a hőfogyasztó állomáson – a hőközponti vagy hőfogyasztó állomás műszaki berendezésének távhőszolgáltató felé eső oldalán az első elzárószerelvénnyel után közvetlenül – köteles hiteles hőmennyiségmérővel mérni és elszámolni. Az elszámolás alapját minden esetben a hőközponti hőmennyiségmérőn mért hőmennyiség képezi.

5.3. Hőközponti mérés esetén a szolgáltatott távhő elszámolásának alapja a hőközpontban mért hőmennyiség. A hőfogyasztó állomáson elhelyezett mérőműszer a szolgáltatói hőközpontban lévő hőmennyiségmérő költségmegosztója.

5.4. A felhasználó a hődíj megfizetését illetően választhatja a költségosztás elszámolást a hatályos jogszabályok és az üzletszabályzatban foglaltak szerint.

5.5. Számlázási időszak:

5.5.1. alapidíj: a tárgyhónap 1. naptári napjától a tárgyhó utolsó naptári napjáig terjedő időtartamra szól.

5.5.2. hődíj és vízfelmelegítés-szolgáltatási célú távhőszolgáltatás díja: egyéb megállapodás hiányában a tárgyhónapot megelőző hónap 1. naptári napjától a tárgyhónapot megelőző hónap utolsó napjáig terjedő időtartamra szól.

5.5.3. A távhőszolgáltatási díjról szóló számlán a teljesítés időpontja a távhőszolgáltató teljesítésének napját jelöli.

.....
Távhőszolgáltató

.....
Felhasználó/Díjfizető (képviselője)

.....
Tulajdonos (képviselője)

5.6. A Tszt. 44.§ (3) bekezdése szerint: „A távhőszolgáltatási díj a bérlő vagy a használó által történő megfizetéséért – a hitelszerződésből eredő kötelezettségeinek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján az állam vagy a települési önkormányzat tulajdonában lévő lakóingatlanok kivételével – a tulajdonos egyszerű (sortartó) kezesként felel.

5.7. A Tszt. 44.§ (4) bekezdés alapján a távhőszolgáltatással kapcsolatos díjfizetési kötelezettség és más pénztartozás a társasház tulajdonostársait és a lakásszövetkezet tagjait nem terheli egyetemlegesen. Épületrészenként külön-külön történő díjfizetés esetén a felhasználó az egyes díjfizetők, továbbá a díjfizető más díjfizetők díjtartozásának megfizetéséért nem tartozik felelősséggel.

5.8. A költségosztós elszámolás eljárási rendjéről és az alkalmazandó jogkövetkezményekről az üzletszabályzat rendelkezik.

6. Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről:

6.1. A távhőszolgáltató szerződésszegése esetén a Tszt. 49-51.§ és az üzletszabályzatban foglaltak szerint kell eljárni.

6.1.1. Az alapidíj arányos részét köteles a távhőszolgáltató a felhasználónak (díjfizetőnek) visszatéríteni, ha:

6.1.1.1. a távhőszolgáltató felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás 3 napnál hosszabb időtartamban megszakad, vagy

6.1.1.2. a szolgáltatást a távhőszolgáltató szünetelteti vagy korlátozza, kivéve az alábbi eseteket:

a) az élet, egészség vagy vagyonbiztonság veszélyeztetése esetén,

b) a távhőszolgáltatói berendezés üzemzavara esetén,

c) más módon el nem végezhető munkák esetén,

d) előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatt,

e) országos tüzelőanyag hiány miatt vagy a vele szerződéses jogviszonyban álló távhőtermelőnél fellépő termelés kiesés esetén, illetve

f) környezetvédelmi érdekből.

6.1.1.3. Az alapidíj arányos részét a távhőszolgáltató napokra lebontva köteles megállapítani a szerződésszegés napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig.

6.1.1.4. A kötbér a szerződésszegéssel érintett szolgáltatás díja után jár, mértéke naponta az éves alapidíj 0,5%-a. A kötbért napokra lebontva köteles megállapítani a távhőszolgáltató a szerződésszegés napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig.

6.1.1.5. A távhőszolgáltató szerződésszegése esetén a kötbérrel nem fedezett kárt is köteles a felhasználónak (díjfizetőnek) megtéríteni.

6.2. Szerződésszegés a felhasználó részéről:

A felhasználó szerződésszegése esetén a Tszt. 49-51.§-a, valamint az önk.rendben foglaltak szerint kell eljárni.

7. Adatkezelés

A távhőszolgáltató a felhasználót (díjfizetőt) személyes adatainak kezeléséről külön tájékoztatja.

8. Felhasználó panaszbejelentése

8.1. A felhasználó bármely panaszát, hibabejelentését a távhőszolgáltató 9900 Körmend, Rákóczi u. 23. sz. alatti ügyfélszolgálati irodájában személyesen, illetőleg a 94/594-172 telefonszámon, továbbá írásban a 9900 Körmend, Rákóczi u. 23. levelezési címen és az info@regioho.hu e-mail címen jelentheti be a távhőszolgáltatónak.

A távhőszolgáltató a hozzá beérkezett panasz, beadvány kapcsán az Fgytv. és az üzletszabályzat szerint köteles eljárni.

8.2. A felhasználó panaszával fordulhat:

- a) Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testülethez, vagy
- b) a Vas Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályához.

9. Országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok esetén az Önk.rend. rendelkezései az irányadók.

10. Amennyiben a közszolgáltatási szerződés érvényességének ideje alatt a közszolgáltatási szerződésre, annak egyes feltételeire vonatkozó jogszabályok módosulnak, az új jogszabály hatályba lépését követően, vagy attól az időponttól, amelyet a jogszabály meghatároz, az új jogszabályi rendelkezések alkalmazandók, amennyiben az adott jogszabály azt nem zárja ki. A közszolgáltatási szerződés ebben az esetben az új jogszabályi rendelkezés tartalmának megfelelően automatikusan módosul.

11. A jelen ÁSZF-ben, és az általános vagy egyedi közszolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben az Üzletszabályzat 8. pontjában felsorolt jogszabályok, valamint

- a) az adott jogviszonyra alkalmazandó Polgári Törvénykönyvről szóló törvény (1959. évi IV. törvény vagy a 2013. évi V. törvény)
- b) a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény,
- c) a lakásfenntartó szövetkezetekről szóló 2004. évi CXV. törvény,
- d) a RÉGIÓHÓ Kft. Üzletszabályzatának rendelkezései az irányadók.

.....,év. hó nap

.....
Távhőszolgáltató

.....
Felhasználó/Díjfizető (képviselője)

.....
Tulajdonos (képviselője)

ADATEGYEZTETŐ
Általános közszolgáltatási szerződéshez

	Nyilvántartott adat	Módosítandó adat
Felhasználási hely		
címe:		
helyrajzi száma:		
ingatlan azonosító:		
Felhasználó		
megnevezése:		
címe, székhelye:		
születési helye, ideje, anyja neve:		
adószáma:		
cégjegyzékszám, nyilvántartási száma:		
e-mail címe:		
A felhasználó képviselőjének		
neve:		
címe, székhelye:		
adószáma:		
cégjegyzékszám, nyilvántartási száma:		
képviselő neve:		
telefonszáma:		
e-mail címe:		
A mérőóra leolvasására, ellenőrzésére jogosult:		
Hőközpont		
neve:		
címe:		
helyrajzi száma:		
azonosítója:		
tulajdonosa:		
üzemeltetője:		
típusa:		
Fűtési paraméterek:		
fűtött légtérfogat/lekötött teljesítmény:		
napi fűtésindulás*		
napi fűtésleállítás*		
az a külső hőmérséklet, amely felett a fűtési szolgáltatás szünetel*		
A fűtési célú hőszolgáltatás időtartama**		
A felhasználó által az alapidjra vonatkozó díjmegosztási arányok:		
A felhasználó által a fűtési hődíjra vonatkozó díjmegosztási arányok:		
A felhasználó által a vízfelmelegítési szolgáltatásra vonatkozó díjmegosztási arányok:		
Vételezés megkezdésének időpontja:		

.....
képviselő

* Tájékoztató adat. A fűtési paraméterek módosítása kizárólag a fűtési körön lévő összes felhasználó hozzájárulásával lehetséges.

** Amennyiben nem jelöli meg, úgy a távhőszolgáltató a fűtési célú távhőszolgáltatást szeptember 15-én vagy azt követően azon a napon kezdi meg, amelyet megelőzően legalább 3 napon keresztül egybefüggően 15 °C alatt maradt a napi átlaghőmérséklet és május 15-én fejezi be.

ADATEGYEZTETŐ
Egyedi közszolgáltatási szerződéshez

	Nyilvántartott adat	Módosítandó adat
Felhasználási hely		
címe:		
helyrajzi száma:		
ingatlan azonosító:		
Felhasználó		
megnevezése:		
címe, székhelye:		
születési helye, ideje, anyja neve:		
adószáma:		
cégjegyzékszám, nyilvántartási száma:		
e-mail címe:		
külön kezelt intézmény:		igen/nem
fenntartó megnevezése:		
közüntézményi felhasználó:		igen/nem
A felhasználó képviselőjének		
neve:		
címe, székhelye:		
adószáma:		
cégjegyzékszám, nyilvántartási száma:		
képviselő neve:		
telefonszáma:		
e-mail címe:		
A mérőóra leolvasására, ellenőrzésére jogosult:		
Hőközpont		
neve:		
címe:		
helyrajzi száma:		
azonosítója:		
tulajdonosa:		
üzemeltetője:		
típusa:		
Fűtési paraméterek:		
fűtött légtérfogat:		
lekötött teljesítmény:		
napi fűtésindulás*:		
napi fűtésleállás*:		
az a külső hőmérséklet, amely felett a fűtési szolgáltatás szünetel*:		
A fűtési célú hőszolgáltatás időtartama**:		
A felhasználó által az alapidjra vonatkozó díjmegosztási arányok:		
A felhasználó által a fűtési hődíjra vonatkozó díjmegosztási arányok:		
A felhasználó által a vízfelmelegítési szolgáltatásra vonatkozó díjmegosztási arányok:		
Vételezés megkezdésének időpontja:		

.....
képviselő

* Tájékoztató adat. A fűtési paraméterek módosítása kizárólag a fűtési körön lévő összes felhasználó hozzájárulásával lehetséges.

** Amennyiben nem jelöli meg, úgy a távhőszolgáltató a fűtési célú távhőszolgáltatást szeptember 15-én vagy azt követően azon a napon kezdi meg, amelyet megelőzően legalább 3 napon keresztül egybefüggően 15 °C alatt maradt a napi átlaghőmérséklet és május 15-én fejezi be.+

6. SZÁMÚ MELLÉKLET

ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

(FELHASZNÁLÁSI HELY CÍME:)

egyrésről: a távhőszolgáltató
megnevezése: RÉGIÓHŐ Regionális Hőszolgáltató Kft.
képviselő: ügyvezető igazgató
székhelye: 9900 Körmen, Rákóczi. u. 23.
cégjegyzékszám: 18-09-101117
email cím: info@regioho.hu
mint távhőszolgáltató (továbbiakban: távhőszolgáltató)

másrészről: a felhasználó

megnevezése:.....

lakcíme, székhelye:.....

születési helye, ideje, anyja neve:.....

cégjegyzékszám, nyilvántartási száma:.....

adószám:.....

email címe:.....

a felhasználó képviselője:

megnevezése:.....

képviselője neve, titulusa:.....

cégjegyzékszám, nyilvántartási száma:

címe, székhelye:

adószáma:

telefonszáma:

email címe:.....

mint felhasználó (továbbiakban: felhasználó), együttesen felek között az alulírt helyen és napon a következő feltételek szerint:

Az általános szerződési feltételek (továbbiakban: ÁSZF) az általános közszolgáltatási szerződés kötelező részét képezi.

Egyedi szerződési feltételek:

1. A távhőszolgáltatás

1.1. A távhőellátás módja szerint *:

a) hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás:

a1) fűtési célú távhőszolgáltatás:

a2) vízfelmelegítési-szolgáltatási célú távhőszolgáltatás

a2.1) vízfelmelegítés szolgáltatás

a2.2) melegvíz szolgáltatás

b) hőátalakítás nélküli távhőenergia szolgáltatás

**a megfelelő rész aláhúzendó*

1.2. A hőmennyiségmérés helye:

A távhődíj elszámoláshoz szükséges hőmennyiségmérők helyének felsorolása, meghatározása, azonosító adataik:

Hőmennyiségmérés helye:

Hőmennyiségmérő kódja:

A felhasználó, díjfizető képviselőjének megbízásából a leolvasást és a mérőórát ellenőrizni jogosult személy megnevezése:
(vagy az általa megbízott)

**2. A felhasználási hely (épület vagy épületrész, amelynek távhővel történő ellátására a felek e szerződést megkötik) megnevezése:
helyrajzi száma.....**

2.1. A felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzők:

légtérfogata:

lekötött teljesítménye:.....

**2.2. A teljesítési hely megnevezése (ahol a csatlakozási pont található):.....
.....**

2.3. A felhasználó által igényelt:

2.3.1. hőellátás mértéke (a szolgáltatás paraméterei):

reggeli fűtésindítás időpontja: óra

esti fűtésleállítás időpontja: óra

külső hőmérséklet, amely felett a szolgáltatás szünetel:°C

A felhasználó meghatalmazott képviselője a felsorolt értékeket módosíthatja, amely nem minősül az általános közszolgáltatási szerződés módosításának.

2.3.2. Fűtési célú hőszolgáltatás időtartama:

a) A felhasználó a fűtési célú hőszolgáltatás időtartamát az alábbiakban határozza meg:.....

b) Amennyiben a felhasználó részéről nem történik meg a 2.3.2. a) pontban foglaltak meghatározása, úgy a fűtési időszak tartama alatt a távhőszolgáltató minden év szeptember 15-étől a fűtési célú hőszolgáltatás megkezdéséhez rendelkezésre áll május 15-éig. A távhőszolgáltató a fűtési célú távhőszolgáltatást szeptember 15-én vagy azt követően azon a napon kezdi meg, amelyet megelőzően legalább 3 napon keresztül egybefüggően 15 °C alatt maradt a napi átlaghőmérséklet.

A felhasználó meghatalmazott képviselője a 2.3.2.a) és 2.3.2.b) pontban foglalt értékeket módosíthatja, amely az általános közszolgáltatási szerződés módosításának minősül.

A szolgáltatás és a vételezés megkezdésének időpontja:

2.4. A felhasználási helyet ellátó:

2.4.1. hőközponti ingatlan azonosító adatai (helyrajzi szám, cím):.....

.....
tulajdonos:

2.4.2. hőközponti berendezés azonosító adatai:

tulajdonosa:

üzemeltetője:

hőközpont típusa:

azonosító száma:

2.5. A felhasználási helyen lévő berendezések mindenkori tulajdonosának a kötelezettsége a berendezések rendeltetésszerű működésre alkalmas állapotának a folyamatos fenntartása.

3. A díjfizetés módja:

A díjfizetés kötelezettje a lakossági távhőszolgáltatás díjait a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott díjtételek alapján köteles megfizetni. A díjfizetés kötelezettjeit felek a szerződés 1. számú mellékletében határozták meg.

3.1. A díjmegosztás felhasználó által meghatározott módja, arányai:

3.1.1. Alapdíj:

a) a felhasználó által meghatározott díjmegosztási arányok:

.....
.....

b) amennyiben a felhasználó a 3.1.1. a) pont szerinti díjmegosztási arányt nem határozza meg, úgy az Önk. rend-ben foglaltak az irányadók.

3.1.2. A fűtési hődíj:

a) a felhasználó által meghatározott díjmegosztási arányok:

.....

(pl.: a hőközpontban mért, felhasznált hőmennyiségből a lakásokra és üzlethelyiségekre jutó hőmennyiség azok fűtött légtérfogatának arányában

.....

Távhőszolgáltató

.....

Felhasználó képviselője

kerül havonta felosztásra. A felhasználó által megbízott cég évente egy alkalommal, a fűtési időszak végén, a lakásokban található költségosztókon lévő értékeket leolvassa és ez alapján elszámolást készít a fűtési időszakban felhasznált hő díjfizetők közti újraosztásával. A felhasználó megrendelése alapján az elszámolás eredményét a szolgáltató beépíti a díjfizető számlájába.)

b) amennyiben a felhasználó a 3.1.2. a) pont szerinti díjmegosztási arányt nem határozza meg, úgy az Önk. rend-ben foglaltak az irányadók.

3.1.3. A közös helyiségek esetében (amennyiben a közös helyiség távhőszolgáltatással ellátott):

a) Alapdíj: meghatározásánál a közös helyiség teljes fűtött légtérfogatát kell figyelembe venni. A közös helyiségek fűtésére vonatkozó alapdíj az egyes díjfizetők számlájában, a díjfizető épületrészének légtérfogata arányában kerül kiszámlázásra.

b) A fűtési hődíj: meghatározásánál a közös helyiség fűtött légtérfogatának 60%-át kell figyelembe venni. A közös helyiségek fűtésére vonatkozó hődíj az egyes díjfizetők számlájában, a díjfizető épületrészének légtérfogata arányában kerül kiszámlázásra.

4. A felhasználó képviselője a szerződés aláírásával kijelenti, hogy a szolgáltatással ellátott ingatlan lakóépület vagy vegyes célra használt épület, a díjfizetők nem külön kezelt intézmények és nem közintézményi felhasználók.

5. A felhasználó köteles e szerződés 2. számú mellékletét képező nyomtatvány kitöltésével képviseleti jogosultságát igazolni.

6. A szerződés tartama: határozatlan idő.

7. A szerződés hatályba lépésének időpontja:

Jelen szerződést kötő felek között a korábban - a felhasználási hely távhőszolgáltatással történő ellátására - megkötött szerződés e szerződés hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszti.

Körmenden, 20

.....
Távhőszolgáltató

.....
Felhasználó képviselője

1. számú melléklet az általános közszolgáltatási szerződéshez

[illegible]

2. számú melléklet az általános közszolgáltatási szerződéshez

Nyilatkozat képviseleti jogosultság igazolására

RÉGIÓHŐ Kft.

9900 Kőrmend, Rákóczi u. 23.

NYILATKOZAT

Alulírott

Név:.....

Lakcím:

Szem.ig.sz.:

büntetőjogi felelősségem tudatában az alábbiakról

n y i l a t k o z o m :

..... (a lakóközösség megnevezése
(Társasház, Lakásszövetkezet... stb...) megbízásából a lakóközösség
..... sz. határozata (vagy az sz.
szerződése, egyéb okirat) alapján év.....hó
napjától a lakóközösség képviseletét ellátom.

E fentiekben megjelölt határozat (szerződés, okirat) alapján jogosult vagyok a
..... szerződés aláírására.

.....,évhó napján

.....
aláírás

Alulírott tanúk, aláírásunkkal igazoljuk, hogy fent nevezett a nyilatkozatot
előttünk írta alá:

1.	2.
Név:.....	Név:.....
Lakcím:.....	Lakcím:.....

7. SZÁMÚ MELLÉKLET

EGYEDI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

(FELHASZNÁLÁSI HELY:)

egyrésről: a távhőszolgáltató
megnevezése: RÉGIÓHŐ Regionális Hőszolgáltató Kft.
képviselő: ügyvezető igazgató
székhelye: 9900 Kőrmend, Rákóczi. u. 23.
cégjegyzékszám: 18-09-101117
email cím: info@regioho.hu
mint távhőszolgáltató (továbbiakban: távhőszolgáltató)

másrészről: a felhasználó/díjfizető

megnevezése:.....

lakcíme, székhelye:.....

születési helye, ideje, anyja neve:.....

cégjegyzékszám, nyilvántartási száma:.....

adószám:.....

email címe:

a felhasználó képviselője:

megnevezése:.....

képviselője neve, titulusa:

cégjegyzékszám, nyilvántartási száma:

címe, székhelye:

adószáma:

.....

Távhőszolgáltató

.....

Felhasználó/Díjfizető

.....

Tulajdonos

telefonszáma:

email címe:.....

mint felhasználó/díjfizető (továbbiakban: felhasználó vagy díjfizető),

harmadrészről: amennyiben a felhasználó és a felhasználási hely tulajdonosának személye különbözik, úgy a tulajdonos adatai:

név:.....

lakcím/székhely:

képviselőjének neve:

adószáma:

cégjegyzékszám/nyilvántartási száma:.....

telefon:

email:

mint a felhasználási hely tulajdonosa (továbbiakban: tulajdonos), együttesen felek között az alulírt helyen és napon a következő feltételek szerint:

Jelen szerződés alapján a távhőszolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a felhasználónak az e szerződésben megjelölt felhasználási helyen és módon biztonságosan és folyamatosan biztosítja a távhőszolgáltatást, és a felhasználó a távhőszolgáltató által biztosított távhőszolgáltatást igénybe veszi, és azért az e szerződésben meghatározott díjat köteles megfizetni.
Az általános szerződési feltételek (továbbiakban: ÁSZF) az egyedi közszolgáltatási szerződés kötelező részét képezi.

Egyedi szerződési feltételek:

1. A távhőszolgáltatás

1.1. A távhőellátás módja szerint*:

a) hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás:

a1) fűtési célú távhőszolgáltatás:

a2) használati melegvíz szolgáltatási célú távhőszolgáltatás

a2.1) vízfelmelegítés szolgáltatás

a2.2) melegvíz szolgáltatás

b) hőátalakítás nélküli távhőenergia szolgáltatás

** a megfelelő rész aláhúzendó*

1.2. A hőmennyiségmérés helye:

A távhődíj elszámoláshoz szükséges hőmennyiségmérők helyének felsorolása, meghatározása, azonosító adataik:

Hőmennyiségmérés helye:

Hőmennyiségmérő kódja:

A felhasználó, díjfizető képviselőjének megbízásából a leolvasást és a mérőórát ellenőrizni jogosult személy megnevezése:

(vagy az általa megbízott)

1.3. Műszaki paraméterek:

a) a hőhordozó közeg megnevezése, a távhőszolgáltató által biztosított legnagyobb hőteljesítmény és az éves hőmennyiség, valamint a szolgáltatás egyéb mennyiségi és minőségi jellemzői:

b) a felhasználó által visszaadandó hőhordozó közeg mennyiségi és minőségi jellemzői:

c) a felhasználó üzemének jellegéből adódó, a távhőszolgáltató üzembiztonságát vagy más felhasználó vételezését esetileg zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módja:

2. A felhasználási hely (épület vagy épületrész, amelynek távhővel történő ellátására a felek e szerződést megkötik) megnevezése:

helyrajzi száma:.....

2.1. A felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzők:

légtérfogata:

lekötött hőteljesítmény:

2.2. A teljesítési hely megnevezése (ahol a csatlakozási pont található):.....

.....

.....

Távhőszolgáltató

.....

Felhasználó/Díjfizető

.....

Tulajdonos

2.3. A felhasználó által igényelt:

2.3.1. hőellátás mértéke (a szolgáltatás paraméterei):

reggeli fűtésindítás időpontja: óra

esti fűtésleállítás időpontja: óra

külső hőmérséklet, amely felett a szolgáltatás szünetel:°C

A felhasználó képviselője a felsorolt értékeket módosíthatja, amely nem minősül az egyedi közszolgáltatási szerződés módosításának.

a) A felhasználó a fűtési célú hőszolgáltatás időtartamát az alábbiakban határozza

meg:.....

b) Amennyiben a felhasználó részéről nem történik meg a 2.3.2. a) pontban foglaltak meghatározása, úgy a fűtési időszak tartama alatt a távhőszolgáltató minden év szeptember 15-étől a fűtési célú hőszolgáltatás megkezdéséhez rendelkezésre áll május 15-éig. A távhőszolgáltató a fűtési célú távhőszolgáltatást szeptember 15-én vagy azt követően azon a napon kezdi meg, amelyet megelőzően legalább 3 napon keresztül egybefüggően 15 °C alatt maradt a napi átlaghőmérséklet.

A felhasználó meghatalmazott képviselője a 2.3.2.a) és 2.3.2.b) pontban foglalt értékeket módosíthatja, amely az egyedi közszolgáltatási szerződés módosításának minősül.

A szolgáltatás és a vételezés megkezdésének időpontja:.....

2.4. A felhasználási helyet ellátó

2.4.1. hőközponti ingatlan azonosító adatai (helyrajzi szám, cím):.....

tulajdonos:

2.4.2. hőközponti berendezés azonosító adatai:.....

tulajdonosa:

üzemeltetője:

hőközpont típusa:

azonosító száma:

2.5. A felhasználási helyen lévő berendezések mindenkori tulajdonosának a kötelezettsége a berendezések rendeltetésszerű működésre alkalmas állapotának a folyamatos fenntartása.

3. A díjak

3.1. Alapdíj:.....

3.2. Hődíj:

3.3. Vízfelmelegítés-szolgáltatás díja:

3.4. Hődíj árkövetése: Amennyiben a gáz piaci ára/energiahordozó hatósági ára vagy piaci ára az előző árhoz képest legalább +3%-ban változik, úgy jogosult a távhőszolgáltató díjtételeit egyoldalúan módosítani, amelyről írásban tájékoztatja a díjfizetőt. A távhőszolgáltató tevékenységének gazdasági körülményei (elsősorban hőtermelési és szolgáltatási költségei), termelési

szerkezete és a vonatkozó hatósági rendelkezések alapján állapítja meg a következő gázévre vonatkozó hődíjat. A távhőszolgáltató mindezek függvényében jogosult a díj mértékét, vagy szerkezetét módosítani. A távhőszolgáltató a megállapított díjról a vonatkozó számlázási időszakot megelőzően 15 nappal a felhasználót tájékoztatja.

4. A díjmegosztás felhasználó által meghatározott módja, arányai:

4.1. Alapdíj:

a) a felhasználó által meghatározott díjmegosztási arányok:
.....

b) amennyiben a felhasználó a 4.1. a) pont szerinti díjmegosztási arányt nem határozza meg, úgy az Önk. rend-ben foglaltak az irányadók.

4.2. A fűtési hődíj:

a) a felhasználó által meghatározott díjmegosztási arányok:

.....
.....

b) amennyiben a felhasználó a 4.2. a) pont szerinti díjmegosztási arányt nem határozza meg, úgy az Önk. rend-ben foglaltak az irányadók.

4.3. A közös helyiségek esetében (amennyiben a közös helyiség távhőszolgáltatással ellátott):

a) Alapdíj: meghatározásánál a közös helyiség teljes fűtött légtérfogatát kell figyelembe venni. A közös helyiségek fűtésére vonatkozó alapdíj az egyes díjfizetők számlájában, a díjfizető épületrészének légtérfogata arányában kerül kiszámlázásra.

b) A fűtési hődíj: meghatározásánál a közös helyiség fűtött légtérfogatának 60%-át kell figyelembe venni. A közös helyiségekre fűtésére vonatkozó hő-díj az egyes díjfizetők számlájában, a díjfizető épületrészének légtérfogata arányában kerül kiszámlázásra.

5. A felhasználó/díjfizető képviselője e szerződés aláírásával kijelenti, hogy a felhasználó külön kezelt intézmény*/közintézményi felhasználó*.

**A megfelelő rész aláhúzendó*

Külön kezelt intézmény esetében a 3.4. pont nem alkalmazandó.

6. A távhő vételezését korlátozó eszközökre, berendezésekre vonatkozó megállapodás:
.....

7. A települési önkormányzat által jóváhagyott korlátozási fokozat szerinti besorolás: fokozat(tól)

.....

Távhőszolgáltató

.....

Felhasználó/Díjfizető

.....

Tulajdonos

8. A felhasználó és díjfizető képviselője köteles e szerződés aláírásakor képviseleti jogosultságát külön okirattal igazolni.

9. A szerződés tartama: (határozott idő)

10. A szerződés hatályba lépésének időpontja:

Jelen szerződést kötő felek között a korábban - a felhasználási hely távhőszolgáltatással történő ellátására - megkötött szerződés e szerződés hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszti.

Körmend, 20.....

.....
Távhőszolgáltató

.....
Felhasználó képviselője

.....
Tulajdonos

8. számú melléklet

RÉGIÓHÓ Kft.

9900 Körmen, Rákóczi u. 23.

Felhasználó és/vagy díjfizető (tulajdonos) személyében bekövetkezett változás bejelentése (A megfelelő rész kitöltendő)

1. Felhasználási hely címe:

város:	utca, házszám:
helyrajzi szám:	

2. Változás jogcíme:

3. A változás alapjául szolgáló okirat megnevezése:

4. Jelen bejelentésben foglalt változás időpontja:

év	hó	nap
----	----	-----

5. Ingatlan azonosító:

6. Költségosztót üzemeltető cég neve:

7. Ingatlan összes légtérfogat/lekötött teljesítmény:

lm3

kW

8. Ingatlan fűtött légtérfogat/lekötött teljesítmény:

lm3

kW

9. Az új díjfizető/felhasználó által kért vízfelmelegítés átlag:

m3

10. Az új díjfizető e-számlát igényel*

IGEN

NEM

E-számla e-mail cím:

11. Az új díjfizető által kért fizetési mód*:

CSEKK	ÁTUTALÁS	CSOPORTOS BESZEDÉS
-------	----------	--------------------

12. A nyomtatványhoz csatolt okiratok:

a)
b)
c)

13. A változás időpontjában:

hőmennyiségmérő(k) állása:	gyári száma:
melegvíz-mérő(k) állása:	gyári száma:
plombaszám(ok)	

Jelen bejelentést díjfizetőváltás esetén a régi és az új díjfizető, esetlegesen a fűtött ingatlan tulajdonosa köteles aláírásával ellátni.

.....
régi tulajdonos (opcionális)

.....
új tulajdonos (opcionális)

.....
régi díjfizető/felhasználó*

.....
új díjfizető/felhasználó*

*A megfelelő rész aláhúzendő

14.1. Díjfizetőváltás lakossági felhasználó (magánszemély) esetén:

Amennyiben a felhasználó és díjfizető személye azonos, úgy a felek kizárólag a felhasználó személyének adatait (15. pont) kötelesek kitölteni.

	Régi díjfizető adatai	Új díjfizető adatai
neve:		
szül.hely, idő:		
anyja neve:		
lakcíme:		
levelezési cím:		
e-mail címe:		
telefonszáma:		
felhasználó azonosító:		

14.2. Díjfizetőváltás egyéb felhasználó, külön kezelt intézmény (cég vagy egyéb szerv, szervezet, egyéni vállalkozó...) esetén:

	Régi díjfizető adatai	Új díjfizető adatai
neve:		
vállalkozói ig. száma:		
cégjegyzékszám:		
nyilvántartási szám:		
székhelye:		
adószáma:		
képviselő neve:		
szül.hely, idő:		
anyja neve:		
lakcíme:		
levelezési cím:		
telefonszáma:		
e-mail címe:		
felhasználó azonosító:		
külön kezelt intézmény:		IGEN / NEM*
fenntartó (KKI):		
közintézményi felhasználó:		IGEN / NEM*

.....
régi díjfizető

.....
új díjfizető

.....
régi tulajdonos (opcionális)

.....
új tulajdonos (opcionális)

*A megfelelő rész aláhúzendő

15.1. Felhasználóváltás lakossági felhasználó (magánszemély) esetén:

	Régi felhasználó adatai	Új felhasználó adatai
neve:		
szül.hely, idő:		
anyja neve:		
lakcíme:		
levelezési cím:		
e-mail címe:		
telefonszáma:		
felhasználó azonosító:		

15.2. Felhasználóváltás egyéb felhasználó, külön kezelt intézmény (cég vagy egyéb szerv, szervezet, egyéni vállalkozó...) esetén:

	Régi felhasználó adatai	Új felhasználó adatai
neve:		
vállalkozói ig. száma:		
cégjegyzékszám:		
nyilvántartási szám:		
székhelye:		
adószáma:		
képviselő neve:		
szül.hely, idő:		
anyja neve:		
lakcíme:		
levelezési cím:		
telefonszáma:		
e-mail címe:		
felhasználó azonosító:		
külön kezelt intézmény:		IGEN / NEM*
fenntartó (KKI):		
közüntézményi felhasználó:		IGEN / NEM*

.....
régi tulajdonos (opcionális)

.....
új tulajdonos (opcionális)

.....
régi díjfizető/felhasználó*

.....
új díjfizető/felhasználó*

*A megfelelő rész aláhúzendó

16. Költségosztós elszámolás esetén a régi tulajdonos, díjfizető tudomásul veszi, hogy a távhőszolgáltatási jogviszony megszűnését követően a költségosztós elszámolás eredményeként kibocsátott elszámoló számlán megjelölt összeget – az elszámolás eredményétől függően - köteles megfizetni vagy részére a távhőszolgáltató azt visszafizeti, figyelemmel arra, hogy ez az elszámolás a távhőszolgáltatási jogviszony fennállásának időtartamára vonatkozik.

17. Díjfizető személyében bekövetkezett változás esetén a felhasználó tudomásul veszi, hogy jelen bejelentés alapján a díjfizető személye is feltüntetésre kerül a közszolgáltatási szerződésben.

18. Lakossági felhasználó (díjfizető) esetén a távhőszolgáltatás díját jogszabály állapítja meg.

Egyéb felhasználók és díjfizetők számára a változás-bejelentéskori

aktuális alapidj: (Ft/MW/év; Ft/lm³/év); Ft/mérő,

aktuális hődíj:Ft/GJ,

aktuális vízfelmelegítési szolgáltatás díja:Ft/m³.

A felsorolt árak bruttó árak, melyek a mindenkor hatályos Áfatörvény szerinti ÁFÁ-t tartalmazzák. A szolgáltató fenntartja az egyoldalú árváltoztatás jogát, melyről a felhasználót/díjfizetőt írásban tájékoztatja

19. A tulajdonos (felhasználó) tudomásul veszi, hogy a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 44. § (3) bekezdésére szerint: „A távhőszolgáltatási díj a bérlő vagy a használó által történő megfizetéséért a tulajdonos egyszerű (sortartó) kezesként felel.

20. A jelen változás-bejelentő 6/2. számú mellékletét képező adatkezelési tájékoztató tartalmát megismertem.

21. ☐ A régi díjfizető jelen nyomtatványhoz tartozáselismerő nyilatkozatot csatolt.

....., 20....év..... hónap

.....
régi tulajdonos (opcionális)

.....
új tulajdonos (opcionális)

.....
régi díjfizető/felhasználó*

.....
új díjfizető/felhasználó*

.....

8/1.

Tartozáselismerés

Alulírott

(régi díjfizető / régi tulajdonos)

(lakcím:.....

szül:..... , év hó napján,

an.:)

aláírással kifejezetten elismerem, hogy a

.....

szám alatti fűtött ingatlanban felhalmozott

.....,- Ft és járulécai **összegű**

tartozás megfizetésével tartozom a RÉGIÓHŐ Kft-nek.

....., 20...., hó napján

.....

régi díjfizető

Tanúk:

aláírása:

név:

lakcím:

aláírása:

név:

lakcím:

8/2.

ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS VÁLTOZÁS BEJELENTÉSSEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSRŐL

A RÉGIÓHŐ Kft (továbbiakban: Társaság) az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban GDPR) előírásai szerint ezúton tájékoztatja, jelen tájékoztatóval és folyamatleírással az Ön személyes adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről. A folyamatban való részvétellel Ön, mint érintett a jelen folyamatleírás szerint válik az adatkezelés érintettjévé.

AZ ADATKEZELŐ PONTOS MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEI:

Adatkezelő megnevezése: RÉGIÓHŐ Kft.
Adatkezelő cégjegyzékszám: 18-09-101117
Adatkezelő székhelye: 9900 Körmend, Rákóczi u. 23.
Adatkezelő e-elérhetősége: info@regioho.hu
Adatkezelő törvényes képviselője: Németh István ügyvezető igazgató

AZ ADATKEZELŐ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGE:

Adatvédelmi tisztviselő neve: Dr. Gajdán István
Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: 94/314-272
drhajdan@gtr.t-online.hu

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Változás bejelentése a tulajdonosok (felhasználók) és díjfizetők személyében bekövetkezett változás esetén.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

– a GDPR 6. cikk (1) e) szerinti közérdekű jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtása, amely magába olvasztja a GDPR 6. cikk (1) b) pont szerinti jogalapot, amely szerint az adatkezelés jogalapja olyan szerződés teljesítése vagy megkötése, amelyben az egyik fél az érintett.

A KEZELT ADATOK KÖRE:

magánszemély esetén: név, születési hely, idő, anyja neve, lakcím, levelezési cím, telefonszám, e-mail cím, felhasználói azonosító

egyéni vállalkozó esetén: név, születési hely, idő, anyja neve, lakcím, levelezési cím, e-mail cím, telefonszám, felhasználói azonosító, vállalkozói igazolvány száma, cégjegyzék szám, nyilvántartási szám, székhely, adószám,

cég, egyéb szerv esetén: név, vállalkozói igazolvány száma, cégjegyzék szám, nyilvántartási szám, székhely, adószám, képviselő neve, születési hely, idő, anyja neve, lakcím, levelezési cím, telefonszám, e-mail cím, felhasználói azonosító

AZ ADATKEZELÉSBE BEVONT ADATFELDOLGOZÓK ÉS AZ ADATFELDOLGOZÁSI MŰVELET MEGJELÖLÉSE:

A Társaság az adatkezelésbe bevont adatfeldolgozókról a honlapján tesz közzé tájékoztatást.

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

A Társaság az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi a Társaságot úgy, jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

A távhőszolgáltatási jogviszony megszűnését követően esetlegesen fennálló követelések elévülésének időpontjáig, számviteli bizonylatokkal érintett személyes adatok esetén a kiállítást követő 8 évig.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem zajlik

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A tulajdonosok (felhasználók) és/vagy díjfizetők személyében bekövetkezett változás esetén az érintettek kötelesek a változásokat a RÉGIÓHŐ Kft. által rendszeresített formanyomtatvány kitöltésével az Üzletszabályzatnak megfelelően a Társasággal közölni megjelölve a jogviszony – nyomtatvány szerinti - részletes tartalmi elemeit, így különösen az új felhasználót/díjfizetőt/tulajdonost.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A Társaság tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatai törlését, ha azok kezelése véleménye szerint jogellenes vagy az azokkal elérendő célból a Társaságnak már nincs rá szüksége,
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen

A RÉGIÓHŐ Kft. törekszik arra, hogy az Önnek adott tájékoztatás minden esetben a GDPR által meghatározott szabályok teljesítése mellett is a

lehetőségekhez mértén tömör, átlátható, érthető, könnyen hozzáférhető, világos és közérthető legyen.

Kérelmét elsősorban írásban terjesztheti be az adatvédelmi tisztviselőnknek címzett, jelen tájékoztatóban feltüntetett elérhetőségén. Amennyiben Ön azonban szóbeli tájékoztatást kér, úgy személyazonossága igazolását követően a Társaság erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja, ha a tájékoztatáshoz szükséges adatok részére rendelkezésre állnak. Minden más esetben az igényt munkatársunk rögzíti és a kérelem beérkezésétől számított legkésőbb egy hónapon belül tájékoztatjuk Önt kérelmével kapcsolatosan. Ezt a határidőt maximum további két hónappal hosszabbíthatjuk meg, ha a kérelem összetettsége vagy az aktuálisan kezelt kérelmek száma ezt indokolja, ellenben erről a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül, elektronikus úton tájékoztatjuk.

Amennyiben nem intézkedünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadja el, úgy jogorvoslattal élhet. Adatkezelési eljárásunkkal kapcsolatos panasszal Ön fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz vagy a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez. Felhívjuk azonban a figyelmét, hogy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság gyakorlata alapján panaszát akkor fogadja be a Hatóság, hogy ha előbb az adatkezelőhöz, esetünkben tehát hozzánk fordult, de nem intézkedtünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadta el. Javasoljuk ezért, hogy először adatvédelmi tisztviselőnkkel vegye fel a kapcsolatot!

Tájékoztatjuk, hogy a jogérvényesítéssel és jogorvoslattal kapcsolatos részletes eljárási szabályokat honlapunkon is elérhetővé tettük.

RÉGIÓHÓ Kft.
adatkezelő

9. számú melléklet

Egyéb díjak

Megnevezés	Nettó egységár [Ft]	Bruttó egységár [Ft]*
Rezsióradíj (Ft/fő/óra)	5 856	6 600
Kiszállási díj (Ft/alkalom)	1 000	1 127
Fagyasztási díj (Ft/alkalom)	7 500	8 453
Ürités-töltés-kizárás (Ft/alkalom)**		
május 15. és július 15. között	3 937	5 000
július 16. és augusztus 15. között	5 906	7 500
augusztus 16. és szeptember 15. között	7 874	10 000
szeptember 15. és május 15. között	11 811	15 000
Egyedi légtelenítés (hőfogadó) (Ft/alkalom)	3 937	5 000
Egyedi légtelenítés (egy felszálló) (Ft/alkalom)	1 969	2 500
Légtérfogat felülvizsgálati díj (Ft/lm ³)	79	100
A felhasználó (díjfizető) kérelmére a költségmegosztás elszámolás újrafelosztásához kapcsolódó adminisztrációs díj (Ft/db)	551	700
Számlamásolat díja (Ft/db)	394	500
Felszólítás díja (Ft/db)	787	1 000
Fizetési meghagyásos eljárás előkészítésének díja (Ft/db)	1 969	2 500
Szolgáltatás felfüggesztés előkészítésének díja (Ft/db)	3 937	5 000
Részletfizetési kedvezmény díja (Ft/szerződés)	2 362	3 000
Szakfelügyelet díja (Ft/ megkezdett óra)	8 661	11 000
Vízmérő plombálás díja (Ft/db)	472	600

* A felsorolt árak 27% ÁFA-t tartalmaznak. A szolgáltatásra vonatkozó általános forgalmi adó mértékének változása esetén a távhőszolgáltató az itt felsorolt nettó ár és az új adómérték figyelembevételével állítja ki számláját.

** Amennyiben a hidegvizet a távhőszolgáltató biztosítja, úgy a munkához felhasznált víz a távhőszolgáltató által külön kerül számlázásra.

MEGRENDELŐLAP

Kérem a RÉGIÓHÓ Kft. hozzájárulását az alábbi munkálatok elvégzéséhez, és egyben megrendelem az alábbi szolgáltatás(ok) elvégzését a RÉGIÓHÓ Kft.-től:

- ☐ fűtési rendszer közegének ürítése, töltése
☐ vízfelmelegítési rendszer közegének ürítése, töltése
☐ vízfelmelegítési rendszer közegének kizárása, töltése

Díjfizető/Megrendelő neve:

Felhasználóazonosító:adószám:

Ingatlan azonosító:

Ingatlan címe:, sz. em. ajtó

Telefonszámom:

Ürítés, kizárás időpontja:

Töltés időpontja:

Szerelést végző szakember neve:

Telefonszáma:

Munka leírása, indokolás:

.....

Tudomásul veszem, hogy a Régióhó Kft. az alábbi feltételekkel járul hozzá az ürítéshez, kizáráshoz:

- A munkálatok befejezésének időpontjáról a szolgáltatót értesítem, hogy a töltés mielőbb megtörténhessen.
- A töltésekor az ingatlanban tartózkodom, vagy ezzel valakit megbízok.
- Radiátorcserével járó munkálat esetén a felszerelni kívánt fűtőtest az eredetivel megegyező teljesítményű.
- Az egycsöves fűtési rendszernél a radiátor előtt szükség esetén – elzáró nélküli – átkötő szakasz kiépítése szükséges.
- Mivel a rendszer ürítése, kizárása a fűtési-, vízfelmelegítési-szolgáltatást kizárhatja, és ezáltal más lakóknál a szolgáltatást korlátozhatja, illetve megszüntetheti, így a fűtési időszak alatt történő munkavégzés esetén az érintett **lépcsőház(ak)ban tájékoztatót** helyezek el, amelyben ismertetem a munkavégzés helyét, várható időtartamát és a munkálatok megrendelőjének nevét, címét.
- Viselem teljeskörűen valamennyi fentiekkel kapcsolatos költséget mind a távhőszolgáltató, mind harmadik személyek irányába.
- Tudomásul veszem, hogy amennyiben nekem felróható okból nem kerül sor a töltésre 8 naptári napon belül, úgy teljeskörűen viselem ennek valamennyi jogkövetkezményét mind a távhőszolgáltató, mind harmadik személyek irányába.
- A szerelési munkálatok befejezését követően a felhasználói rendszer légtelenítését a szerelést végző szakemberrel elvégeztetem.

Nyilatkozom, hogy a Régióhó Kft. üzletszabályzatának 17.1.1. pontja értelmében a fűtési rendszer töltésére legkésőbb az ürítést követő 8 naptári napon belül lehetőséget biztosítok.

Nyilatkozom, hogy a Régióhó Kft. üzletszabályzatának 17.1.1. pontja értelmében a vízfelmelegítési rendszer töltésére az ürítés napján lehetőséget biztosítok.

.....évhó ...nap

.....
kérelmező

- ☐ A fűtési rendszer ürítéséhez és töltéséhez
☐ A vízfelmelegítési szolgáltatási rendszer ürítéséhez és töltéséhez
☐ A vízfelmelegítési szolgáltatási rendszer kizárásához és töltéséhez

hozzájárulok / nem járulok hozzá*:

.....évhónap

.....
Felhasználó képviselője

Megjegyzés:

* a megfelelő rész aláhúzendó