

BETTER LIFE SUPPORT Kft.

ÜZLETSZABÁLYZAT

(2025)

**VILLAMOSENERGIA-KERESKEDELMI
ENGEDÉLYESI TEVÉKENYSÉG ELLÁTÁSÁRA**

TARTALOMJEGYZÉK

1.	Bevezetés	2
2.	Az üzletszabályzat tárgya.....	2
3.	Az üzletszabályzat hatálya	2
4.	Fogalmi meghatározások	2
5.	Az engedélyesre vonatkozó adatok, a tevékenység bemutatása	3
6.	Az Üzletszabályzattól – mint általános szerződési feltételrendszerrel – történő eltérés lehetőségei, egyedi feltételek kialakításának lehetőségei	4
7.	Üzletpolitikai elvek és célok	5
8.	A Szolgáltatások általános feltételei.....	5
9.	Felhasználói szerződéskötési igények kezelése	6
10.	Más engedélyesekkel való kereskedelmi együttműködés szabályai	13
11.	Felhasználókkal és más engedélyesekkel kötött szerződések	17
12.	az Árváltoztatás feltételei.....	23
13.	A Villamosenergia-vásárlási szerződések teljesítésében résztvevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása	24
14.	Eljárás villamosenergia-ellátás üzemzavara esetén	26
15.	A szerződések megszűnésének esetei.....	27
16.	Szerződésszegés kezelése.....	29
17.	A kézbesítés és kapcsolattartás szabályai	32
18.	Adatvédelem	32
19.	A panaszügyek intézésére vonatkozó rendelkezések	36
20.	Ügyfélszolgálat, elérhetőségek.....	37
21.	Vitarendezés.....	38
22.	MELLÉKLETEK.....	38

1. BEVEZETÉS

- 1.1 A Magyarország Országgyűlése által elfogadott, a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (a továbbiakban: „**VET**”) és annak végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) Kormányrendelet (a továbbiakban: „**Vhr.**”) lehetővé tette a liberalizált villamos energia piac létrejöttét és megteremtette az engedélyesek szabadpiaci működésének kereteit.
- 1.2 A villamosenergia-társaságok a piacnyitás eredményeként, a VET-ben és a Vhr.-ben, a vonatkozó jogszabályokban, a Villamosenergia-ellátási Szabályzatokban (a továbbiakban: „**Ellátási Szabályzatok**”), valamint az ezek alapján elkészített üzletszabályzataikban foglalt feltételek szerint villamosenergia-kereskedelmet folytathatnak.
- 1.3 A **Better Life Support Kft.** (a továbbiakban: „**Társaság**”) mint villamosenergia-kereskedelmi engedélyes a magyar villamosenergia piacon nagykereskedelmi és – a felhasználók ellátása formájában – kiskereskedelmi tevékenységet folytat.
- 1.4 A VET 72. § (1) bekezdése szerint a villamosenergia kereskedő köteles üzletszabályzatot kidolgozni, amelyet a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (továbbiakban: „**Hivatal**”) hagy jóvá. Az üzletszabályzat minimális tartalmi elemeit a **Vhr. 21. számú** melléklete határozza meg.

2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA

A jelen üzletszabályzat (a továbbiakban: „**Üzletszabályzat**”) tartalmazza a Társaság által nyújtott szolgáltatások bemutatását és meghatározza azok igénybevételének általános műszaki, kereskedelmi, elszámolási és fizetési feltételeit, ismerteti a felhasználói körben általa alkalmazott mintaszerződéseket, valamint az együttműködő villamosenergia-rendszer többi szereplőjével való együttműködés fő feltételeit.

3. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA

- 3.1 Az Üzletszabályzat a Hivatal jóváhagyásával lép hatályba, a jóváhagyó határozatban meghatározott feltételekkel.
- 3.2 Az Üzletszabályzat módosításai ugyancsak a Hivatal jóváhagyásával lépnek hatályba, és – eltérő megállapodás hiányában – a módosításokat a hatálybalépés előtt megkötött szerződésekre is alkalmazni kell. A mindenkorai módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt Üzletszabályzat mindaddig hatályban van, amíg a Társaság villamosenergia-kereskedelmi működési engedélye érvényben van.
- 3.3 Az Üzletszabályzat hatálya a Társaság működési engedélyében meghatározott tevékenységre és területre, az engedélyesekkel, valamint engedélyesnek nem minősülő felhasználókkal fennálló kereskedelmi kapcsolatokra terjed ki.
- 3.4 A Társaság tevékenysége Magyarország teljes területére kiterjed.

4. FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK

A Jelen Üzletszabályzatban használt, külön nem definiált fogalmak a VET-ben, a Vhr.-ben, a kapcsolódó egyéb jogszabályokban és az Ellátási Szabályzatokban meghatározottak szerint értelmezendők.

5. AZ ENGEDÉLYESRE VONATKOZÓ ADATOK, A TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA

5.1 Cégs adatok

A Társaság megnevezése:	Better Life Support Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövid megnevezés:	Better Life Support Kft.
A cég székhelye, levelezési címe:	1037 Budapest, Domoszló útja 58/A.
A Társaság jegyzett tőkéje:	3.000.000 Ft.
A Társaság képviselője:	Dr. Birtha Sándor ügyvezető
Cégjegyzékszám:	Cg.01-09-931190
Adószám:	11711883-2-41
A cég pénzforgalmi jelzőszáma:	10404065-50526777-50871019
Működésének időtartama:	határozatlan időtartamra alakult
Villamosenergia-kereskedelmi működése megkezdésének időpontja:	2012

5.2 A Társaság – a Hivatal által **685/2012** számon kiadott villamosenergia-kereskedelemre vonatkozó működési engedély – alapján jogosult villamos energiát

- (a) villamos energiát termelőtől, villamosenergia kereskedőtől, valamint külföldi eladótól vásárolni;
- (b) villamos energiát felhasználónak, villamosenergia kereskedőnek, valamint külföldi vevőnek értékesíteni;
- (c) villamos energiát Magyarország határain keresztül be- és onnan kiszállíttatni;
- (d) a villamosenergia kereskedelemhez kapcsolódó szolgáltatásokat nyújtani és közvetíteni.

A Társaság tagsága esetén jogosult a szervezett villamosenergia-piacon kereskedelmi tevékenységet folytatni.

A Társaság a felhasználók részére történő villamosenergia-értékesítési tevékenységet szabadpiaci villamosenergia-kereskedelmi engedélyesként végzi.

6. **AZ ÜZLETSZABÁLYZATTÓL – MINT ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELRENDSZERTŐL – TÖRTÉNŐ ELTÉRÉS LEHETŐSÉGEI, EGYEDI FELTÉTELEK KIALAKÍTÁSÁNAK LEHETŐSÉGEI**

6.1 A Társaság a más engedélyesekkel, kereskedelmi partnerekkel, felhasználókkal kötött egyedi villamosenergia-vásárlási szerződéseiben a jelen Üzletszabályzattól (beleértve annak mellékleteit és függelékeit is) eltérően is megállapodhat. Ebben az esetben az Üzletszabályzatban foglaltakkal szemben a felek jogviszonyára az egyedi szerződés eltérő szabályozása az irányadó.

6.2 A Társaság köteles az Üzletszabályzatot – a mindenkor érvényes, egységes szerkezetbe foglalt szöveggel – kérésre bárkinek rendelkezésre bocsátani és a honlapján hozzáférhetővé tenni.

6.3 *Az Üzletszabályzat és az Általános Szerződési Feltételek módosítása*

6.3.1 A Társaság jogosult a szolgáltatási környezet változása esetén az Üzletszabályzatot, annak mellékleteit és az Általános Szerződési Feltételeket (a továbbiakban: „**ÁSZF**”) egyoldalúan módosítani. Az ÁSZF az Üzletszabályzat **1. számú melléklete**.

6.3.2 Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, időtartamára vagy minőségi célértékeire, a felmondási jogra, továbbá a villamos energia értékesítésére és vásárlására vonatkozó szerződés (a továbbiakban: „**Villamosenergia-vásárlási szerződés**”) esetén a szolgáltatás ellenértékére vonatkozó módosítás.

6.3.3 Amennyiben az Üzletszabályzat bármely rendelkezése a Társasággal szerződő fél hátrányára változik, a szerződő fél az értesítés közlését követő 10 napon belül írásban kifogással élhet, és kezdeményezheti a Társaságnál, hogy a köztük érvényben levő Villamosenergia-vásárlási szerződésben eltérően állapodjanak meg. A szerződő fél a kifogásában köteles javaslatot tenni az eltérő megállapodás pontos tartalmára. Amennyiben a szerződő fél az értesítést követő 10 napon belül nem jelent be kifogást, a módosított Üzletszabályzat – a Hivatal jóváhagyása utáni hatálybalépés időpontjától – az érintett szerződés részévé válik.

6.3.4 A Társasággal szerződő felet a 6.3.4 pont szerinti kifogásolási jog nem illeti meg, ha az Üzletszabályzat módosítását jogszabály vagy a Hivatal határozata írta elő vagy tette szükségessé, és a módosítás a jogszabályban vagy a Hivatal határozatában foglalt előírásoknak megfelel. Amennyiben a kifogás a Társasággal történt közlését követő 30 napon belül a szerződő felek nem tudnak megállapodni, úgy bármelyik fél jogosult az érintett Villamosenergia-vásárlási szerződést az ÁSZF-ben a felmondásra meghatározott rendelkezések szerint felmondani. A felmondási jog egyik szerződő felet sem illeti meg, amennyiben a kifogás Társasággal történt közlését követő 30 napon belül:

(a) a szerződő fél 6.3.4 pont szerinti javaslatát a Társaság változtatások nélkül írásban elfogadja, vagy

(b) a Társaság írásban arról értesíti a szerződő felet, hogy a kifogásolt rendelkezés vagy rendelkezések alkalmazásától a Villamosenergia-vásárlási szerződés tekintetében eltekint.

6.3.5 Nem köteles a Társaság a felhasználóit tájékoztatni, amennyiben a módosítás:

- (a) új szolgáltatás bevezetése miatt vált szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti;
- (b) a már nyújtott szolgáltatások igénybevételére kedvezőbb feltételeket teremt;
- (c) ellentmondó, érvénytelen rendelkezések, stilisztikai, szövegezési, nyelvtani hibák javítását jelenti.

7. ÜZLETPOLITIKAI ELVEK ÉS CÉLOK

- 7.1 A Társaság a magyar energiapiacra fő tevékenységként villamosenergia-kereskedelmet végez, melynek keretében a piaci szereplők igényeihez igazodóan villamos energiát vesz, illetve ad el és a villamosenergia-kereskedelemhez kapcsolódó egyéb szolgáltatásokat nyújt, illetve vesz igénybe.
- 7.2 A Társaság villamosenergia-kereskedelmi tevékenysége **egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók ellátására nem terjed ki**, ilyen felhasználókat nem lát el.
- 7.3 Amennyiben a Társaság villamosenergia-kereskedelmi tevékenységét ki kívánja terjeszteni egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók ellátására, úgy annak megkezdését megelőzően a jelen Üzletszabályzatot felülvizsgálja, megfelelően módosítja és a Hivatalhoz jóváhagyásra benyújtja.
- 7.4 A villamosenergia-rendszer zavartalan működésének elősegítése érdekében a Társaság megköti a VET-ben, a Vhr.-ben, és az Ellátási Szabályzatokban előírt, a rendszer használatára vonatkozó összes szükséges megállapodást.

8. A SZOLGÁLTATÁSOK ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI

- 8.1 A megfelelő színvonalú kereskedelmi szolgáltatás garanciájaként a Társaság folyamatosan értékeli a saját és kereskedelmi partnereinek, beszállítóinak tevékenységét.
- 8.2 A Társasággal szerződéses jogviszonyban lévő engedélyesek és más kereskedelmi partnerek és a felhasználók biztonságos ellátása érdekében a Társaság minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy tevékenysége összhangban legyen az átviteli rendszerirányító, a termelők és az elosztói engedélyesek minden olyan törekvésével vagy magatartásával, mely egy esetleges üzemzavar vagy villamosenergia-ellátás üzemzavarának megelőzésére vagy annak elhárítására irányul.
- 8.3 A Társaság a kereskedelmi tevékenységét a hazai jogszabályok, a nemzetközi megállapodások és az európai uniós normák által előírt környezetvédelmi előírások megtartásával, környezettudatos gazdálkodás keretében végzi.
- 8.4 A Társaság megfelelő informatikai háttérrel biztosítja a bizalmas információk teljes körű védelmét a jelen Üzletszabályzatban leírtak szerint. A Társaság szoftvereket csak a szerzői jogok betartásával szerez be és használ fel, és biztosítja, hogy ezen szoftverek, számítástechnikai rendszerek üzemeltetését megfelelően képzett, gyakorlott személyzet vagy alvállalkozó végezze.

9. FELHASZNÁLÓI SZERZŐDÉSKÖTÉSI IGÉNYEK KEZELÉSE

9.1 Felhasználói igénybejelentés és az ajánlattétel rendje

A felhasználó egyedi megkeresés vagy versenyeztetési eljárás útján kérhet ajánlatot a Társaságtól villamosenergia adás-vételére, vagy más kapcsolódó szolgáltatás nyújtására vonatkozóan. Amennyiben a felhasználó versenyeztetési eljárás keretében kíván ajánlatot kérni, köteles erről a körülményről a Társaságot tájékoztatni. A Társaság jogosult a felhasználót ajánlattétel céljából megkeresni.

9.2 Felhasználói ajánlatkérés tartalma

9.2.1 A felhasználó köteles a Társaság rendelkezésére bocsátani az ajánlattételhez szükséges alábbi adatokat:

- (a) az igénylő neve;
- (b) az ajánlatkérés típusa (tájékoztató vagy kötelező jellegű);
- (c) az ajánlat elvárt érvényességi ideje;
- (d) felhasználási hely(ek) adatai (pontos címe, rendeltetése, használati jogcím);
- (e) profilos felhasználási hely(ek) esetén a felhasználási hely(ek) profilja és jellemző éves fogyasztása;
- (f) idősoros elszámolású felhasználási hely(ek) esetén a fogyasztási adatok éves kimutatása negyedórás bontásban;
- (g) igényelt villamosenergia-ellátási szerződés típusa;
- (h) az igényelt szolgáltatás kezdő időpontja;
- (i) az igényelt szolgáltatás időtartama (határozott vagy határozatlan);
- (j) preferált fizetési határidő;
- (k) elszámolás preferált devizaneme.

9.2.2 Amennyiben az ajánlatkérésben megadott adatokon és információkon kívül a Társaságnak további adatokra és/vagy információkra van szüksége az ajánlat elkészítéséhez, a felhasználó – a Társaság kérésére – köteles azokat haladéktalanul rendelkezésre bocsátani.

9.2.3 A Társaság – saját mérlegelésétől függően – a 9.2.1 pont szerint kért adatok és információk bármelyikének rendelkezésre állásától egyoldalúan eltekinthet és annak hiányában is ajánlatot tehet a felhasználónak.

9.3 Ellátási formák

9.3.1 Teljes ellátás

Amennyiben a felhasználó teljes ellátás alapú Villamosenergia-vásárlási szerződésre vonatkozó ajánlatot kér a Társaságtól, a VET 3.§ 67. pontja szerinti kereskedelmi szabályzat (a továbbiakban: „Kereskedelmi Szabályzat”)

előírásainak megfelelően – egyebek mellett – az alábbi feltételeket köteles tudomásul venni és teljesíteni:

- (a) teljes ellátás alapú Villamosenergia-vásárlási szerződést csak az átviteli rendszerirányító által felügyelt szabályozási zónában lévő elszámolási pontra lehet kötni;
- (b) egy elszámolási pontra csak egy teljes ellátás alapú Villamosenergia-vásárlási szerződést lehet kötni egy adott szállítási időszakra vonatkozóan;
- (c) a teljes ellátás alapú Villamosenergia-vásárlási szerződés az adott elszámolási pontra csak egyforrású ellátást tesz lehetővé;
- (d) teljes ellátás alapú Villamosenergia-vásárlási szerződés létrejöttével a felhasználó automatikusan csatlakozik a Társaság által megbízott mérlegkör-felelős mérlegköréhez, és az érintett felhasználási hely(ek) a Villamosenergia-vásárlási szerződés szerinti szállítási időszakban a Társaság által megbízott mérlegkör-felelős mérlegkörébe tartoznak.

9.3.2 Részleges ellátás

Amennyiben a felhasználó részleges ellátás alapú Villamosenergia-vásárlási szerződésre vonatkozó ajánlatot kér a Társaságtól, a Kereskedelmi Szabályzat előírásainak megfelelően – egyebek mellett – az alábbi feltételeket köteles tudomásul venni és teljesíteni:

- (a) részleges ellátás alapú Villamosenergia-vásárlási szerződést csak az átviteli rendszerirányító által felügyelt szabályozási zónában lévő elszámolási pontra lehet kötni;
- (b) egy elszámolási pontra csak egy részleges ellátás alapú Villamosenergia-vásárlási szerződés köthető;
- (c) a részleges ellátás alapú Villamosenergia-vásárlási szerződés az adott elszámolási pontra egyforrású vagy többforrású ellátást is lehetővé tesz;
- (d) részleges ellátás alapú Villamosenergia-vásárlási szerződés létrejöttével a felhasználó automatikusan csatlakozik a Társaság által megbízott mérlegkör-felelős mérlegköréhez, és az érintett felhasználási hely(ek) a Villamosenergia-vásárlási szerződés szerinti szállítási időszakban a Társaság által megbízott mérlegkör-felelős mérlegkörébe tartoznak.

9.4 A mérlegkör-tagság és annak feltételei

- 9.4.1 A Társaság önálló mérlegkört nem működtet, a mérlegkörü-elszámolási feladatokat az általa megbízott mérlegkör-felelős útján, a mérlegkör-felelős által működtetett mérlegkörben biztosítja.
- 9.4.2 A Társaság nem köt külön mérlegkör-tagsági szerződést a vele ellátás alapú Villamosenergia-vásárlási szerződéssel rendelkező felhasználókkal; az ellátás alapú Villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésével a felek között a mérlegkör-tagsági szerződés is létrejön.

- 9.4.3 A Társaság a felhasználó hozzájárulása nélkül bármikor egyoldalúan úgy dönthet, hogy a vele (teljes vagy részleges) ellátás alapú Villamosenergia-vásárlási szerződéssel rendelkező felhasználók mérlegkör-tagságáról egy másik mérlegkör-felelős útján gondoskodik. Ez esetben a felhasználási helyek mérlegkör-tagságáról a Társaság egy másik mérlegkör-felelőssel kötött együttműködés útján, a felhasználási helyeket ezen mérlegkör-felelős mérlegkörébe bejelentve gondoskodik.
- 9.4.4 A Kereskedelmi Szabályzatban foglalt előírásokra figyelemmel az ellátás alapú Villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésével a felhasználó megbízza a Társaságot, hogy a saját belátása szerint, de a tőle elvárható gondossággal kiválasztott mérlegkör-felelőssel a mérlegkör-tagsági szerződést saját nevében, de a felhasználó javára, bizományosként megkösse. A Társaság a jelen pont szerinti bizományosi tevékenység teljesítéséért külön díjra nem jogosult.
- 9.4.5 A Társaság 9.4 pontban meghatározott, a mérlegköri szolgáltatás biztosítására vonatkozó jogainak gyakorlása nem zárja ki, hogy bármikor önálló mérlegkört hozzon létre és azt működtesse. Ebben az esetben a Társaság a jelen Üzletszabályzatot megfelelően módosítja, és a Felhasználóval külön mérlegkör-tagsági szerződést köt.
- 9.5 *A Társaság ajánlatkérésre adott válasza*
- 9.5.1 A Társaság nem köteles minden felhasználói ajánlatkérésre ajánlatot tenni. Amennyiben a Társaság úgy dönt, hogy ajánlatot tesz, az ajánlatkérésben meghatározott határidőn belül, vagy ennek hiányában a felhasználói ajánlatkérés közlésétől számított 15 napon belül írásban, vagy a felhasználó által meghatározott egyéb módon tesz ajánlatot.
- 9.5.2 Amennyiben az ajánlatadáshoz a Társaságnak további adatokra, vagy információkra van szüksége, ezt megfelelő időben jelzi a felhasználónak.
- 9.5.3 A Társaság ajánlata, annak elfogadása esetén a felek között létrejövő Villamosenergia-vásárlási szerződés minden lényeges feltételét és az azzal kapcsolatos minden lényeges körülményt, de legalább az alábbiakat tartalmazza:
- (a) az ajánlat hivatkozásra alkalmas azonosító száma;
 - (b) a Társaság főbb adatai (név, székhely, villamosenergia-kereskedelmi engedély száma, honlap címe);
 - (c) az az időpont, amelytől kezdődően az ajánlat érvényességi időn belüli írásbeli elfogadása esetén az ajánlat szerinti villamosenergia-ellátás megkezdhető (szállítási időszak kezdő időpontja);
 - (d) az ajánlati kötöttség időtartama (ajánlat érvényességi ideje);
 - (e) a villamos energia mennyisége, ára vagy az ár meghatározására vonatkozó módszertan;
 - (f) az ajánlat elfogadása esetén létrejövő Villamosenergia-vásárlási szerződés minden lényeges elemére kiterjedő tájékoztatás;

- (g) a Villamosenergia-vásárlási szerződés megszüntetésének vagy megszűnésének egyes esetei és feltételei;
- (h) az ÁSZF.

9.6 Hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződések összevont kezelése

9.6.1 A Társaság a VET 63. § (1) bekezdésében foglaltak alapján – a felhasználóval kötött megállapodás esetén – jogosult, de nem köteles a felhasználó Villamosenergia-vásárlási szerződése és a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződése megbízottként vagy bizományosként történő összevont kezelésére.

9.6.2 A Társaság a 9.6.1 pontban írt szolgáltatásra megbízást jelenleg nem vállal.

9.7 A rendszerhasználati díjak megfizetése

9.7.1 A hálózathasználati szerződés mellékletét képező – a Társaság, a felhasználó és az elosztó közötti – háromoldalú fizetési megállapodás megkötése esetén a felhasználó által fizetendő rendszerhasználati díjakat a felhasználó helyett és nevében, a Társaság fizeti meg az elosztó részére mindaddig, amíg az adott felhasználóval, illetve rendszerhasználóval megkötött Villamosenergia-vásárlási szerződés hatályban van. Ebben az esetben a megfizetett rendszerhasználati díjakat a Társaság tovább hárítja a felhasználóra a jelen Üzletszabályzat 11.8 pontja és a köztük létrejött Villamosenergia-vásárlási szerződésben foglaltak szerint.

9.7.2 Minden egyéb esetben a rendszerhasználati díjakat a rendszerhasználó közvetlenül, a Társaság közreműködése nélkül köteles az elosztónak megfizetni.

9.8 A fizetőképesség vizsgálata

9.8.1 A Társaság jogosult azon felhasználókat, amelyek tőle ajánlatot kérnek, fizetőképesség és teljesítési (villamos energia átvétele a Társaságtól) kockázatok szempontjából megvizsgálni és minősíteni és ennek eredményétől függően a Villamosenergia-vásárlási szerződés teljesítését attól függővé tenni, hogy a felhasználó megfelelő biztosítékot nyújt, vagy előre fizetést vállal. Az előre fizetés vagy a felhasználó által nyújtandó biztosíték részletes feltételeit, ennek elmulasztásának jogkövetkezményeit a Társaság ajánlata tartalmazza.

9.8.2 A felhasználó által nyújtandó biztosíték lehetséges formái:

- (i) anyavállalati kezesség,
- (ii) anyavállalati garancia,
- (iii) bankgarancia vagy
- (iv) a kereskedelmi kapcsolatokban szokásos egyéb biztosíték.

9.8.3 A biztosítékként elfogadható anyavállalati kezesség, anyavállalati garancia vagy bankgarancia forintban vagy euróban megadott meghatározott összegről kell, hogy szóljon, határozott időtartamra kell, hogy érvényes legyen, és

kedvezményezettként a Társaságot kell, hogy megnevezze. A Társaság biztosítékként csak olyan bankgaranciát fogad el, amelyet a Társaság által előzetesen jóváhagyott belföldi vagy külföldi hitelintézet vagy pénzügyi intézet állított ki.

- 9.8.4 Fizetési késedelem vagy a felhasználó fizetőképességének, általános pénzügyi helyzetének romlása esetén, valamint a Villamosenergia-vásárlási szerződésben meghatározott egyéb esetekben a Társaság biztosítékot kérhet a felhasználótól vagy a jövőbeni villamos energia szállítást előre fizetéstől teheti függővé az ÁSZF vagy a Villamosenergia-vásárlási szerződés rendelkezései szerint.

9.9 Ajánlat elfogadásának módja, a Villamosenergia-vásárlási szerződés létrejötte

- 9.9.1 A Társaság és a felhasználó közötti Villamosenergia-vásárlási szerződés a VET 61.§ (1) bekezdése értelmében írásba kell foglalni, ezért a Társaság írásban tesz ajánlatot a felhasználónak a Villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésére vonatkozóan, és az annak elfogadására vonatkozó felhasználói nyilatkozatot is írásba kell foglalni.
- 9.9.2 Amennyiben a Társaság kötelező érvényű ajánlatot tesz a felhasználónak, és azt a felhasználó az ajánlat érvényességi idején belül az ajánlatban foglaltak szerint írásban elfogadja, a Társaság és a felhasználó között Villamosenergia-vásárlási szerződés jön létre az ajánlatban, a felhasználó elfogadó nyilatkozatában és a jelen Üzletszabályzatban foglalt feltételekkel.
- 9.9.3 A Társaság ajánlatának írásbeli elfogadását követően a Társaság igényelheti a felhasználótól, hogy az így létrejött szerződést a köztük lefolytatandó további tárgyalásokat követően és azok eredményétől függően, a jogviszonyukra vonatkozó teljes megállapodásukat tartalmazó Villamosenergia-vásárlási szerződésben erősítsék meg. A Társaság ilyen irányú igénye esetén a felhasználó köteles jóhiszeműen együttműködni a Társasággal a felek teljes megállapodását tartalmazó Villamosenergia-vásárlási szerződés megkötése érdekében.
- 9.9.4 A teljes ellátás alapú Villamosenergia-vásárlási szerződések mintáját a jelen Üzletszabályzat **2. számú melléklete** tartalmazza. Részleges ellátás alapú szerződést kivételesen köt a Társaság, és azok esetenként eltérő, egyedi feltételeket tartalmaznak, így arra vonatkozó szerződésmintával nem rendelkezik.

9.10 Kereskedőváltás

- 9.10.1 Ha a felhasználó villamosenergia-kereskedőt kíván váltani, annak lebonyolítását a Társaság és a hálózati engedélyes térítésmentesen végzi.
- 9.10.2 A felhasználó Villamosenergia-vásárlási szerződését a VET, a Vhr. és az Ellátási Szabályzatok, valamint a Villamosenergia-vásárlási szerződés felmondására a jelen Üzletszabályzatban, az annak részét képező ÁSZF-ben és a Villamosenergia-vásárlási szerződésben előírt rendelkezések szerint mondhatja fel rendes felmondással. A kereskedőváltás lebonyolítása céljából a felhasználó megbízása alapján az új villamosenergia-kereskedő is eljárhat. A Villamosenergia-vásárlási szerződés felmondása a hálózathasználati szerződés hatályát nem érinti.

9.10.3 A Társaság köteles a felhasználó és – amennyiben a felhasználó megbízásából az új villamosenergia-kereskedő jár el – az új villamosenergia-kereskedő részére a felmondás kézhezvételtől számított 5 napon belül írásban értesítést küldeni:

- (a) a felmondás visszaigazolásáról, az elszámolási pont egyedi azonosítójának és a Villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontja feltüntetésével, vagy
- (b) a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételekről, így különösen a szerződés benyújtásakor fennálló lejárt tartozásról.

A fennálló helyzet tisztázása érdekében az értesítés kiküldése előtt a Társaság megvizsgálja, hogy a felhasználó a Villamosenergia-vásárlási szerződés feltételeit teljesítette-e, azaz a felhasználóhoz tartozó ügyfél számlán ellenőrzi, hogy a felhasználónak van-e lejárt esedékességű tartozása a Társasággal szemben.

9.10.4 Ha a felhasználó által közölt felmondás megfelel a 9.10.2 pontban megjelölt dokumentumokban előírt feltételeknek, a Társaság a felmondást visszaigazolja. A visszaigazolásban fel kell tüntetni

- (a) mérési pont egyedi azonosító számát (POD-azonosító) és
- (b) a Villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontját.

9.10.5 A felhasználó, amennyiben önállóan jár el, köteles a 9.10.3 bekezdés (a) pontja szerinti értesítést a Társaság által kibocsátott utolsó számla másolatával együtt az új villamosenergia-kereskedőnek a kézhezvételt követően 3 munkanapon belül eljuttatni, hogy az új villamosenergia-kereskedő a kötelezettségeinek eleget tudjon tenni. A Társaság nem felel a kereskedőváltás megvalósulásának azon késedelméért, amely a felhasználó ezen kötelezettségének elmulasztásával, vagy késedelmes teljesítésével van okozati összefüggésben.

9.10.6 Amennyiben a felhasználó által közölt felmondás:

- (a) nem felel meg a 9.10.2 pontban megjelölt dokumentumokban előírt feltételeknek,
- (b) vagy a felhasználónak a felmondás benyújtásakor a Társasággal szemben esedékessé vált, de még ki nem egyenlített tartozása van,
- (c) vagy más szerződéses feltételt nem teljesített.

a Társaság erről a felhasználót értesíti, és részletes tájékoztatást ad a felhasználónak a nem teljesített szerződéses feltételekről, így különösen a lejárt tartozásról és annak teljesítésének módjáról és határidejéről. Ilyen esetben a felmondást az értesítésben megjelölt kötelezettségek/szerződéses feltételek teljesítéséig hatálytalannak kell tekinteni. A felhasználó tudomásul veszi, hogy a Villamosenergia-vásárlási szerződés felhasználó általi felmondással történő megszüntetésére és a kereskedőváltásra nem kerülhet sor, ameddig a Társasággal szembeni összes fennálló kötelezettségét nem teljesíti.

- 9.10.7 Szerződéses feltétel nem teljesítése esetén vagy lejárt esedékességű tartozás fennállása esetén a Társaság póthatáridőt adhat a kötelezettségek rendezésére. A póthatáridő időtartama legfeljebb 15 nap lehet. A felhasználó köteles a póthatáridő végéig fizetési vagy más szerződéses kötelezettségeit is teljesíteni.
- 9.10.8 Amennyiben a felhasználó a póthatáridőben valamennyi szerződéses kötelezettségét teljesíti, a Társaság 5 napon belül a felmondást visszaigazolja és az elosztói engedélyesnél a Villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontját bejelenti.
- 9.10.9 Abban az esetben, ha a felhasználó a fizetési vagy szerződéses kötelezettségét az értesítésben meghatározott póthatáridőben nem teljesíti akkor a felmondás nem hatályosul, és ha a felhasználó továbbra is meg kívánja szüntetni a Társasággal megkötött Villamosenergia-vásárlási szerződését, akkor új felmondást kell közölnie. Ebben az esetben a 9.10 pontban részletezett eljárás újraindul.
- 9.10.10 A fentiek alapján, ha a felhasználó felmondása megfelel az előírt feltételeknek, a Társaság a 9.10.3 bekezdés (a) pontja szerinti visszaigazolással egyidejűleg a hálózati engedélyesnél bejelenti a Vhr.-ben meghatározottak szerint a kereskedőváltás tényét, és a Villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontját. Az új villamosenergia-kereskedő a visszaigazolás kézhezvételét követően haladéktalanul, de a Villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontját legalább 21 nappal megelőzően a hálózati engedélyes részére bejelenti az új Villamosenergia-vásárlási szerződés hatálybalépésének időpontját.
- 9.10.11 A Társaság és az új villamosenergia-kereskedő a Vhr.-ben meghatározottak szerint egyeztetnek a hálózati engedéllyel a felhasználó által kezdeményezett kereskedőváltás feltételeiről úgy, hogy a kereskedőváltás az igénybejelentéstől számított legkésőbb 21 napon belül megtörténjen.
- 9.10.12 A felhasználó és a Társaság megállapodhatnak a felmondás feltételeiben, amennyiben az nem ütközik jogszabály rendelkezésébe és nem érinti a hálózati engedélyes Vhr.-ben meghatározott kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit.
- 9.10.13 A határozott időtartamú Villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnése esetén, amennyiben a felhasználó a megszűnés napját követő napi hatállyal másik villamosenergia-kereskedővel villamosenergia-vásárlási szerződést köt, akkor a kereskedőváltásnak a határozott idejű szerződés megszűnését követő nappal történő végrehajtása érdekében az új szerződés megkötését legalább a határozott idejű szerződés megszűnését 30 nappal megelőzően köteles a Társaságnak bejelenteni. A bejelentés kézhezvételétől számított 5 napon belül a Társaság a bejelentés visszaigazolásáról írásbeli értesítést küld a felhasználó, illetve, ha a felhasználó megbízása alapján az új villamosenergia-kereskedő jár el, ez utóbbi részére az alábbiak feltüntetésével:
- (a) a mérési pont egyedi azonosító száma és a Villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének időpontja;

- (b) a nem teljesített szerződéses feltételek, így különösen a felhasználó lejárt tartozásainak összege;
 - (c) a lejárt tartozások kifizetésének biztosítéka, amelyet a felhasználó legkésőbb a Villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnését megelőző 15. napig köteles a Társaságnak átadni.
- 9.10.14 Amennyiben a felhasználó a _____ szerinti bejelentést elmulasztja az előírt határidőn belül megtenni, a Társaság nem felel azért, hogy a kereskedőváltás a határozott idejű villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnését követő nappal nem kerül végrehajtásra.
- 9.10.15 Amennyiben a felhasználó a határozott időtartamú Villamosenergia-vásárlási szerződést annak lejáta előtt egyoldalúan, rendes felmondással megszünteti, úgy tudomásul veszi, hogy a szerződésből fennmaradó futamidőre, a becsült fogyasztásának 30%-át köteles a Társaságnak megfizetni. A becslés alapja a Villamosenergia-vásárlási szerződés hatálya alatt elfogyasztott villamosenergia mennyiség napi átlaga szorozva a szerződésből ki nem töltött napokkal.
- 9.10.16 Amennyiben a Villamosenergia-vásárlási szerződés szerinti szállítási időszak lejáta előtt legkésőbb 30 nappal a Társaság és a felhasználó nem kötnek újabb szerződést az azt követő szállítási időszakra vonatkozóan, és a 9.10.10 pont szerinti kereskedőváltás sem valósult meg akkor a Társaság jogosult a szállítási időszak lejáratának napjával a szerződés hatálya alá tartozó felhasználási helyeket a mérlegkörből – az azt üzemeltető mérlegkör-felelős útján – kijelenteni.
- 10. MÁS ENGEDÉLYESEKKEL VALÓ KERESKEDELMI EGYÜTTMŰKÖDÉS SZABÁLYAI**
- 10.1 *Más engedélyesekkel, illetve nem engedélyköteles termelőkkel való kereskedelmi együttműködés formái*
- 10.1.1 A Társaság egyedileg kitárgyalt szerződések alapján kétoldalú villamosenergia-kereskedést folytat más villamosenergia-kereskedőkkel és engedélyköteles, illetve nem engedélyköteles termelőkkel az abban foglalt feltételekkel (nagykereskedelem). Ezen szerződések jellemzően menetrend alapú szerződések. Ennek megfelelően a szerződő felek egymás közötti viszonyában, valamint az átviteli rendszerirányító felé az elszámolás alapját a Kereskedelmi Szabályzatban és a szerződésben foglaltak szerint készített menetrend képezi.
- 10.1.2 A HUPX Zrt. által működtetett magyarországi szervezett villamosenergia-piacon, a Kereskedelmi Szabályzatban, a HUPX Zrt. mint szervezett villamosenergia-piaci engedélyes üzletszabályzatában, valamint a vonatkozó jogszabályok szerint az általa kidolgozott egyéb szabályzatokban foglalt előírások szerint történik a villamosenergia-kereskedés. A szervezett villamosenergia-piacon a villamos energiára vonatkozó termékek kereskedelme szabványosított szerződések alapján történik.
- 10.1.3 A más engedélyesekkel, illetve nem engedélyköteles termelőkkel kötött szerződések teljesítése az átviteli rendszerirányító felé a szerződésnek megfelelő menetrend megadásával történik. Ennek érdekében a villamosenergia-

kereskedelemben részt vevő engedélyeseknek és nem engedélyköteles termelőknek minden esetben valamelyik magyarországi mérlegkörhöz kell tartoznia. A Társaság e célból saját mérlegkört nem működtet, saját döntése alapján csatlakozik más mérlegkör-felelős mérlegköréhez.

10.2 Termelőkkel kötendő szerződések

A termelőktől történő villamosenergia vásárlást a felek közötti kétoldalú szerződések szabályozzák, melyek az egyedi tárgyalások során kölcsönösen elfogadott feltételeket rögzítik. A szerződés tartalmi követelményeire a VET, a Vhr. és az Ellátási Szabályzatok az irányadók. A Társaság figyelembe veszi a nagykereskedelmi szerződések nemzetközi standard-keretfeltételeit is, melyek alapján a termelői engedélyesekkel egyedi adásvételi, illetve keretszerződéseket köt.

10.3 A háztartási méretű kiserőműre vonatkozó különleges szabályok

10.3.1 A felhasználó köteles a Társaságot a Villamosenergia-vásárlási szerződés megkötése előtt tájékoztatni, amennyiben a felhasználási helye(i) valamelyikén háztartási méretű kiserőművet (a továbbiakban: „**HMKE**”) üzemeltet, vagy a szerződéses időszak alatt létesíteni szándékozik, valamint köteles nyilatkozni az adott elszámolási időszakra vonatkozóan a villamosenergia-vételezés és betáplálás várható mennyiségéről, valamint a létesítendő HMKE műszaki adatairól (típus, beépített teljesítmény, villamosenergia tároló adatai stb.).

10.3.2 A felhasználó tájékoztatása alapján a Társaság – választása szerint – jogosult:

- (a) a Villamosenergia-vásárlási szerződésben rögzített feltételeket felülvizsgálni és kezdeményezni a Villamosenergia-vásárlási szerződés módosítását azzal, hogy amennyiben a Felhasználó a Társaság szerződésmódosításra irányuló ajánlatát nem fogadja el, úgy a Társaság jogosult a Villamosenergia-vásárlási szerződést azonnali hatállyal felmondani vagy;
- (b) a Villamosenergia-vásárlási szerződésben rögzített feltételek vizsgálata nélkül a Villamosenergia-vásárlási szerződést azonnali hatállyal felmondani.

10.3.3 A Társaság a Villamosenergia-vásárlási szerződést abban az esetben is jogosult azonnali hatállyal felmondani, továbbá a Villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnéséből eredő igazolt kárát a Felhasználóval szemben érvényesíteni, amennyiben a felhasználó a szerződéses időszak alatt a HMKE-t létesít, anélkül, hogy a Társasággal erre a létesítést megelőzően megállapodást kötött volna. A Villamosenergia-vásárlási szerződés időbeli hatálya alatt a meglévő vagy tervezett HMKE létesítés vagy módosítás esetén a felhasználót a Társasággal szemben tájékoztatási kötelezettség terheli.

10.4 A HMKE által termelt villamos energia átvételének feltételei

10.4.1 A HMKE által termelt villamosenergiát a Társaság az alábbi feltételek együttes teljesülése esetén veszi át a felhasználótól:

- (a) a felhasználó rendelkezik érvényes és hatályos hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződéssel a villamos energia betáplálása vonatkozásában és;
 - (b) a Felhasználó és a Társaság között az átvétel teljes időtartama alatt Villamosenergia-vásárlási szerződés van érvényben és hatályban.
- 10.4.2 HMKE létesítése esetén a Villamosenergia-vásárlási szerződés megléte önmagában nem jogosítja a felhasználót az elosztóhálózatba történő betáplálásra, nem kötelezi a Társaságot a termelt villamosenergia átvételére, valamint a Társasággal szembeni utólagos számlakorrekciós igény benyújtására. HMKE által termelt és betáplált villamos energia elszámolására a Felhasználó ez irányú kezdeményezését követően a módosított Villamosenergia-vásárlási szerződésben foglaltak szerint kerülhet sor.
- 10.5 *HMKE által termelt villamos energia elszámolásának szabályai*
 - 10.5.1 A Társaság a felhasználó által betáplált villamos energia – a vételezett és termelt villamosenergia-mennyiség különbözete pénzügyi elszámolására a hatályos jogszabályok (VET Vhr. és Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal rendelete) rendelkezéseit veszi figyelembe.
 - 10.5.2 Az elszámolásra vonatkozó jogszabályok változása esetén a Társaság jogosult az elszámolás feltételeit az új jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően módosítani.
 - 10.5.3 A betáplált villamosenergia ellenértékének kifizetését az elszámolási időszakot követően, a területileg illetékes elosztói engedélyes által közölt vételezési és betáplálási adatok alapján lehet kezdeményezni. Az egyes elszámolási időszakokban betáplált villamosenergia nem számolható el a következő elszámolási időszakokban vételezett villamosenergiával szemben.
 - 10.5.4 A Társaság a felhasználó által a HMKE-ben termelt villamos energiát az alábbiak szerint számolja el a felhasználóval:
 - (a) **szaldó elszámolás:** 0-50 kW beépített teljesítmény és a Villamosenergia-vásárlási szerződés hatályba lépését megelőző 10 évet meg nem haladó üzemkezdet esetén: AMR (távleolvasható) és okosmérő esetén a Villamosenergia-vásárlási szerződésben meghatározott egységáron a fogyasztás mértékéig a betáplált mennyiség jóváírásra kerül. Az elszámolás havonta és POD-onként történik. SLP (profilos elszámolású) felhasználó hely esetén a Villamosenergia-vásárlási szerződésben meghatározott egységáron, éves elszámolás történik. A jóváírt mennyiség az éves felhasználás erejéig kerül elszámolásra;
 - (b) **bruttó elszámolás:** 50 kW feletti beépített teljesítmény, illetve az 50 kW-ot meg nem haladó HMKE rendszer (melynek üzembehelyezése a 10 évet eléri vagy meghaladja); a felhasználó vételezése a Villamosenergia-vásárlási szerződésben meghatározott elszámoló áron történik, míg a felhasználó termelésének megvásárlása a fogyasztás árazásától és elszámolásától elkülönítetten, AMR (távleolvasható) és okosmérő esetén havonta, az SLP

(profilos elszámolású) felhasználó helyek esetén éves elszámolással történik a jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerint. Ettől eltérni egyedi megállapodás esetén lehetséges. Abban az esetben, ha a szerződés futamideje alatt a beépített napelemes rendszer vagy HMKE beüzemelési ideje eléri, vagy meghaladja a 10 évet, az elszámolás bruttó elszámolássá válik. A felhasználó jogosult számlát kiállítani a Társaság részére a visszatáplált mennyiségről a jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerint.

- 10.5.5 Amennyiben a felhasználó által vételezett villamosenergia mennyiség meghaladja a HMKE által betáplált villamosenergia mennyiségét, úgy a felhasználó a villamos energia fogyasztását továbbra is a Villamosenergia-vásárlási szerződés rendelkezései figyelembevételével köteles a Társaság által kiállított számlák ellenében megfizetni.
- 10.5.6 Abban az esetben, ha a HMKE által az elszámolási időszak betáplált villamosenergia mennyisége meghaladja a felhasználó által vételezett villamosenergia mennyiségét, akkor a Társaság saját döntése alapján jogosult, de nem köteles a többletet megvásárolni. Amennyiben a Társaság a többlet megvásárlásáról dönt, ennek egységárára és egyéb feltételeire ajánlatot tesz a felhasználónak. Az ügylet csak akkor jön létre, ha az ajánlatot a felhasználó teljes egészében elfogadja.

10.6 *Más villamosenergia-társaságokkal kötendő szerződések*

A Társaság más villamosenergia-kereskedőkkel kialakítandó szerződéses kapcsolataiban egyedi szerződéseket köt a szerződéses partnerrel a tárgyalásokon kialakított közös megegyezés alapján.

10.7 *Határkeresztező kereskedés*

- 10.7.1 A Társaság a villamosenergia-kereskedelmi működési engedélye alapján jogosult a villamos energia határon keresztül történő be- és kiszállítására.
- 10.7.2 A határmetszéki szabad átviteli kapacitások allokálásának részletes szabályait a villamos energia határokon keresztül történő kereskedelme esetén alkalmazandó hálózati hozzáférési feltételeket az *Európai Parlament és Tanács (EU) 2019/943 rendelete a villamosenergia belső piacról* (hatályos 2020. január 1. napjától), valamint a Kereskedelmi Szabályzat tartalmazza.
- 10.7.3 A Társaság felhasználói és vele szerződött kereskedelmi partnerei tudomásul veszik, hogy a villamosenergia-rendszer biztonságának érdekében az átviteli rendszerirányító a VET-ben, valamint az Ellátási Szabályzatokban meghatározott eljárás szerint a be- és kiszállításokat egy vagy több határkeresztező ügylet, illetve egyidejűleg több határmetszék vonatkozásában korlátozhatja azzal, hogy az csak az Ellátási Szabályzatokban meghatározott esetekben vezethet egy határkeresztező szállítás vagy szállítások teljes megtagadásához.
- 10.7.4 A Társaság a határkeresztező villamosenergia-kereskedelmi ügyleteivel kapcsolatban előírt adatszolgáltatási kötelezettségeinek eleget tesz.

11. FELHASZNÁLÓKKAL ÉS MÁS ENGEDÉLYESEKKEL KÖTÖTT SZERZŐDÉSEK

11.1 Villamos energia minősége

- 11.1.1 A villamos energia minőségét az MSZ 1:2002, valamint az MSZ EN 50160:2011 szabványok előírásai határozzák meg. A villamos energia minőségét az átviteli rendszerirányító és az elosztók együttesen biztosítják. A szolgáltatott villamos energia minőségi jellemzőit az elosztóval kötött hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződések rögzítik.
- 11.1.2 Amennyiben a felhasználó azt észleli, hogy a felhasználási helyen szolgáltatott villamos energia jellemzői nem felelnek meg a fent hivatkozott szabványok előírásainak, vagy a felhasználási hely ellátása szünetel, a felhasználó ezt köteles haladéktalanul bejelenteni a Társaság és az érintett felhasználási hely fekvése szerint területileg illetékes elosztó vagy – ha az átviteli hálózatra csatlakozik – az átviteli rendszerirányító ügyfélszolgálatán.

11.2 Szerződött villamos energia mennyiség

- 11.2.1 Amennyiben az ellátás alapú Villamosenergia-vásárlási szerződésben a Társaság és a felhasználó szerződött mennyiségben és egy ahhoz képest meghatározott toleranciasávban állapodnak meg, úgy a toleranciasávon belül a Társaság köteles a szerződéses áron a felhasználó ellátása céljából rendelkezésre állni, és a felhasználó mindenkor fogyasztási igényét teljesíteni. A felhasználó pedig köteles a Villamosenergia-vásárlási szerződés szerinti szállítási időszak alatt legalább a toleranciasáv alsó értékének megfelelő villamos energia mennyiséget átvenni, vagy annak átvétele helyett a Villamosenergia-vásárlási szerződésben meghatározott összeget a Társaságnak megfizetni.
- 11.2.2 Amennyiben a felhasználó a toleranciasáv felső értékét meghaladóan vételez a szerződés szerinti szállítási időszakban, úgy a felhasználó a Villamosenergia-vásárlási szerződésben meghatározott felár megfizetésére köteles.

11.3 Garantált Szolgáltatások

- 11.3.1 A VET 57/A§-a és 159.§ (1) bekezdés 13. alpontja alapján a Hivatal meghatározta a villamosenergia-kereskedelmi engedélyesi tevékenység folytatásának az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeit és elvárt színvonalát (a továbbiakban: „**Garantált Szolgáltatások**”).
- 11.3.2 A Társaság köteles az egyes felhasználókkal kötött Villamosenergia-vásárlási szerződés és a vele szerződésben álló egyes felhasználókkal való együttműködés során a Garantált Szolgáltatásokat teljesíteni. A Garantált Szolgáltatásokat a jelen Üzletszabályzat **3. számú melléklete** tartalmazza.

11.4 Pénzügyi elszámolás alapja, mérés

- 11.4.1 A Villamosenergia-vásárlási szerződések pénzügyi elszámolására vonatkozó részletes szabályokat (fizetési mód, fizetési határidők stb.) a más engedélyesekkel (illetve nem engedélyköteles termelőkkel), valamint a felhasználókkal megkötött Villamosenergia-vásárlási szerződések rögzítik.

- 11.4.2 A felhasználókkal kötött ellátás alapú Villamosenergia-vásárlási szerződések esetén a Társaság az érintett szerződés hatálya alá tartozó felhasználási helyek mért villamos energia fogyasztása alapján számol el a felhasználóval.
- 11.4.3 A felhasználási helyeken történt villamos energia vételezés mérése, a felhasználási helyeken felszerelt mérőberendezések leolvasása és ellenőrzése és a mérési adatoknak a Társaság rendelkezésére bocsátása az elosztó vagy – amennyiben a felhasználási hely az átviteli hálózatra csatlakozik – az átviteli rendszerirányító feladata és felelőssége. Az elosztó a jogszabályokban, az Elosztói Szabályzatban, az elosztó üzletszabályzatában és a Társasággal kötött együttműködési megállapodásban előírt gyakorisággal és formátumban köteles a Társaság rendelkezésére bocsátani a felhasználási helyek mérési adatait.
- 11.4.4 Teljes ellátás alapú Villamosenergia-vásárlási szerződés esetén a Társaság és a felhasználó a szerződés hatálya alá tartozó felhasználási helyeken felszerelt fogyasztásmérők mérési adataiból az elszámolási pontra meghatározott és az elosztó vagy az átviteli rendszerirányító által a Társasággal közölt érték alapján számolnak el egymással.
- 11.4.5 A mérőhelyet a felhasználó saját költségén köteles kialakítani az Elosztói Szabályzatban meghatározott minimális követelmények betartásával. A fogyasztásmérő távleolvasását lehetővé tevő adatátviteli kapcsolat felhasználási helyen belül történő kiépítésének költsége és az adatátviteli kapcsolat folyamatos biztosítása és annak költsége a felhasználót terhelik.
- 11.5 *Elszámolási időszak*
- 11.5.1 Az elszámolási időszak a Villamosenergia-vásárlási szerződésben meghatározott időszak. Az elszámolás alapjául az elszámolási időszak kezdetén, illetve végén történő mérőleolvasás szolgál.
- 11.5.2 Idősoros mérővel rendelkező felhasználási helyek esetén az elszámolási időszak – ha a felek eltérően nem állapodnak meg – egy naptári hónap.
- 11.5.3 Profil elszámolású felhasználási helyek esetében a mérőórák leolvasására és a mérési adatok Társaságnak történő továbbítására az ÁSZF, valamint a Villamos Hálózati csatlakozási és Hálózathasználati Szabályzat (a továbbiakban: „VHSZ”), az Elosztói Szabályzat, és a felhasználási hely fekvése szerint területileg illetékes elosztó üzletszabályzata szerint kerül sor.
- 11.5.4 Ha a felek eltérően nem állapodnak meg, a profil elszámolású felhasználási helyek esetében, a mértékadó éves fogyasztás (a továbbiakban: **MÉF**) alapján a Társaság havonta számláz a felhasználónak az ÁSZF-ben foglaltak szerint. A Társaság a mérőleolvasást követően elszámoló számlát állít ki a felhasználónak a ténylegesen felhasznált villamosenergia mennyiségéről az ÁSZF-ben meghatározottak szerint.
- 11.6 *Elszámolás hibás mérés esetén*
- 11.6.1 Amennyiben a rendszerhasználó megítélése szerint a fogyasztásmérő hibásan mér, köteles ezt az érintett felhasználási hely fekvése szerint területileg illetékes

elosztónak bejelenteni. Amennyiben a rendszerhasználó a Társaságnak jelenti be, hogy megítélése szerint a fogyasztásmérő hibásan mér, a Társaság ezen bejelentést továbbítja az illetékes elosztónak.

11.6.2 Amennyiben az elosztó vizsgálata alapján megállapítást nyer, hogy a fogyasztásmérő berendezés hibásan mér, úgy az elosztó a VHSZ-ben, az Elosztói Szabályzatban és az üzletszabályzatában foglalt előírások szerint elvégzi a fogyasztási adatok korrekcióját, és annak eredményéről tájékoztatja a Társaságot.

11.6.3 A Társaság jogosult és köteles a VHSZ-ben, az Elosztói Szabályzatban, az illetékes elosztó üzletszabályzatában, valamint az érintett felhasználó hálózathasználati szerződésében a hibás mérés elszámolására vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően meghatározott valós vételezési adatok alapján helyesbíteni a korábbi számlá(i)t és/vagy új számlát kiállítani.

11.7 A szolgáltatások ellenértékének megfizetése

11.7.1 A felhasználó köteles a Társaság által, a részére teljesített szolgáltatásokért a Villamosenergia-vásárlási szerződésben vagy az Üzletszabályzat mellékletében, illetve függelékében rögzített díjat megfizetni, az ott meghatározottak szerint. A Társaság által alkalmazott szabadpiaci villamos energia díjak, tarifák a Hivatal jóváhagyásától függetlenek, azok mértékét a Társaság szabadon állapítja meg.

11.7.2 A Villamosenergia-vásárlási szerződés alapján fizetendő díj nem tartalmazza az az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény szerinti ÁFÁ-t, valamint, a jövedéki adóról szóló 2016. évi LXVIII. törvény által meghatározott jövedéki adót, esetleges más adóterheket, díjakat, tarifákat, járulékokat, pénzeszközöket, amelyek a Villamosenergia-vásárlási szerződés hatálya alatt érvényesek, és amelyeket a Felhasználó köteles a díjon felül megfizetni.

11.7.3 A felhasználóra automatikusan tovább hárítható minden olyan adó, adó módjára, vagy egyéb módon és/vagy jogcímen megfizetendő pénzügyi teher, egyéb díj, ráfordítás, díjnövekmény vagy pénzeszköz, amely a szerződéskötést követően hatóság által, jogszabály alapján vagy a felek érdekkörén kívül eső más úton kerül bevezetésre. A Társaság a fentiek szerinti költségeket jogosult a felhasználó által fizetendő díjba változatlan módon beépíteni, feltéve, hogy ezt jogszabály nem zárja ki. Ezen felül a felhasználóra tovább hárítható minden olyan, a Társaság által megfizetendő, a fentiekben nem említett egyéb díj, amely a köztük fennálló szerződésben meghatározott kötelezettségeket a Társaság hátrányára változtatja meg.

11.8 Rendszerhasználati díjak és a VET 147.§ szerinti költségek elszámolása

11.8.1 Abban az esetben, ha a Társaság a felhasználóval kötött Villamosenergia-vásárlási szerződés alapján fizető félként belép a felhasználó hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződésébe, a rendszerhasználati díjakat a Társaság fizeti meg a területileg illetékes elosztónak. A felhasználó megbízásából az elosztónak megfizetett rendszerhasználati díjakat a Társaság a felhasználóval kötött Villamosenergia-vásárlási szerződésben foglaltak szerint tovább számlázza a felhasználónak.

- 11.8.2 Amennyiben a rendszerhasználati díjakat a 11.8.1 pont értelmében a Társaság köteles megfizetni az elosztónak, úgy azok megfizetéséért a felhasználó egyetemlegesen felel az elosztó felé. Amennyiben a Társaság a rendszerhasználati díjakat nem fizeti meg vagy azok megfizetésével késedelembe esik, az elosztó jogosult a rendszerhasználati díjakat közvetlenül a felhasználótól követelni.
- 11.8.3 A 11.8.1 pont szerinti eseteket kivéve a rendszerhasználati díjakat a felhasználó közvetlenül az elosztónak fizeti meg a hálózathasználati szerződésben és az elosztó üzletszabályzatában foglaltak szerint.
- 11.8.4 A VET 147.§-a szerinti pénzeszközöket a Társaság köteles megfizetni az átviteli rendszerirányítónak, és a Társaság ezeket tovább hárítja a tőle villamos energiát vásárló felhasználókra.
- 11.8.5 A Társaság köteles a vele szerződéses jogviszonyban álló felhasználók részére kiállított számlán a rendszerhasználati díjakat és a 11.8.4 pont szerinti költségeket külön feltüntetni.
- 11.9 *KÁT elszámolása*
- 11.9.1 A Társaság – a mindenkor hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban – a felhasználó villamos energia fogyasztása arányában tovább hárítja a felhasználóra a VET 13.§-a szerinti kötelező átvétel („KÁT”) rendszeréből fakadó költségeket – azaz a KÁT és prémium típusú támogatás alá eső villamosenergia termelés finanszírozását segítő pénzeszköz (a továbbiakban: „**Prémium Pénzeszköz**”) fogyasztás-arányos összegét.
- 11.9.2 A jelen Üzletszabályzat elkészítésekor hatályos szabályozás értelmében minden mérlegkör-felelős köteles a mérlegkörébe tartozó felhasználók részére értékesített villamos energia arányában a MAVIR Zrt. átviteli rendszerirányító által havonta publikált KÁT és Prémium Pénzeszköz díj összegét kiszámlázni a felhasználónak.
- 11.9.3 Amennyiben a KÁT és Prémium Pénzeszköz díjának jelenlegi elszámolási rendszere jogszabályváltozás vagy az Ellátási Szabályzatok módosítása következtében megváltozik, vagy új támogatási rendszer váltja fel a jelenlegit, a Társaság a megújuló vagy hulladékból termelt energia kötelező átvételével vagy a jelenlegi KÁT rendszert felváltó új támogatási rendszerrel összefüggő költségeket az elszámolási rendszer változásainak, illetve az új támogatási rendszernek megfelelően tovább hárítja a felhasználóra.
- 11.10 *Az EKR Ráfordítás elszámolása*
- 11.10.1 A Társaság, mint az energiahatékonyságról szóló 2015. évi LVII. törvény (a továbbiakban: „**Enhat. tv.**”) szerinti energiahatékonysági kötelezettségi rendszer (EKR) kötelezettje, jogosult – a részére megállapított, az Enhat. tv. alapján, a felhasználóknak értékesített energiamennyiség után számított járuléknak – a felhasználó fogyasztására eső arányos részének a felhasználóra történő áthárítására. (a továbbiakban: „**EKR Ráfordítás**”).

- 11.10.2 Az EKR Ráfordítás számítási alapja legfeljebb az Enhat. tv. 15. § (1) bekezdés szerinti, szerződéses időszakkal érintett naptári év értékesítéséhez megadott megtakarítási százalék, amely a Társaság és a felhasználó közötti Villamosenergia-vásárlási szerződésben rögzítetten lehet havonta, önálló tételként vagy az energiadíj részeként elszámolt tétel.
- 11.10.3 A Hivatal minden évben meghatározza és határozatban előírja az adott évi, végső felhasználók körében elérendő energiamegtakarítási kötelezettség mértékét.
- 11.10.4 Tekintettel arra, hogy az Enhat tv. 15. § (1) bekezdése alapján az energiamegtakarítási kötelezettség miatt felmerülő ráfordítás mértéke évenként változik, ennek megfelelően a Társaság a szerződéses árat vagy az EKR Ráfordítást évente vagy jogszabályváltozás esetén módosíthatja. A Társaság a módosításról a felhasználókat jelen Üzletszabályzatban foglaltaknak megfelelően köteles tájékoztatni.
- 11.10.5 Amennyiben a felhasználó a felhasználási helyein olyan beruházást, intézkedést kíván végrehajtani, amely beruházás, intézkedés eredményeként az Enhat. tv. szerinti energiahatékonyság javulás, illetve energiamegtakarítás érhető el, arról előzetesen írásban, a beruházást, intézkedést megelőző legalább 60 (hatvan) nappal tájékoztatja a Társaságot.
- 11.10.6 A felek a szerződésben megállapodhatnak a felhasználó által végzett energiahatékonysági beruházással vagy intézkedéssel elért hitelesített energiamegtakarításnak a Társaság részére történő átruházásáról. A EKR Ráfordításra vonatkozó részletes szabályozást a Felek között létrejött külön szerződés tartalmazza.
- 11.11 *Számlázás*
- 11.11.1 A számlázás rendje minden esetben a Villamosenergia-vásárlási és más típusú szerződések kötelező tartalmi eleme, ezért annak részletes feltételeit a Villamosenergia-vásárlási szerződések tartalmazzák.
- 11.11.2 A Társaság kereskedelmi kapcsolataiban jellemzően havonta és utólag számláz a fenti 11.4 –11.6 pontokban foglalt elszámolási szabályok figyelembevételével.
- 11.11.3 A Társaság a szerződések megkötése előtt a vele szerződéses jogviszonyt létesítő engedélyeseket, más rendszerhasználókat és a felhasználókat (a továbbiakban: „**Szerződéses partner**”) pénzügyi kockázat és fizetőképesség tekintetében minősítheti.
- 11.11.4 Előre fizetésben való megállapodás esetén a vevő a vásárolt villamosenergia átvételére csak az előre fizetési kötelezettségének teljesítése esetén jogosult. Ellenkező esetben – felhasználóval kötött ellátás alapú Villamosenergia-vásárlási szerződés esetén – a Társaság jogosult kezdeményezni az elosztónál (vagy ha az átviteli hálózatra csatlakozik, az átviteli rendszerirányítónál) a szerződés hatálya alá tartozó felhasználási helyek villamosenergia-ellátásának szüneteltetését (kikapcsolását).

- 11.11.5 A számlákat minden esetben a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően kell kiállítani.

11.12 *Fizetési módok és határidők*

- 11.12.1 A fizetési feltételek, így különösen a fizetési módok, a fizetés pénzneme, a fizetési határidők, meghatározása minden esetben a Villamosenergia-vásárlási szerződések kötelező tartalmi elemei, ezért annak részletes feltételeit ezen szerződések és az ÁSZF tartalmazzák.
- 11.12.2 A Társaság szerződéses kapcsolataiban fizetés kizárólag banki átutalással történik.
- 11.12.3 A fizetési határidőt a Villamosenergia-vásárlási szerződés jellemzően a számla kiállításának napjától számítva határozza meg.
- 11.12.4 A számla kézhezvétele napjának az a nap minősül, amelyen a számla szerinti kötelezett e-mail üzenethez mellékelve megkapja a számla másolatát, feltéve, hogy a számla eredeti példányát a számlát kiállító fél a számla kiállításának napját követő három munkanapon belül postára adja vagy futárral megküldi a másik félnek. Amennyiben a számla másolata nem munkanapon vagy munkanapon 17:00 után érkezik meg e-mail üzenetben a kötelezettnek, akkor úgy kell tekinteni, hogy azt a kötelezett az azt követő első munkanapon vette kézhez. A fizetési határidő minden esetben a számlán feltüntetett fizetési határidő.
- 11.12.5 A számla szerinti kötelezett a részére benyújtott számlát a Villamosenergia-vásárlási szerződésben meghatározott határidőn belül, a jogosult által a számlán megjelölt bankszámlaszámra történő átutalással köteles teljesíteni. A felhasználó a számlával szemben semmilyen jogcímen sem élhet beszámítással. A fizetést abban az időpontban kell teljesítettnek tekinteni, amikor a számla szerinti összeget a jogosult bankszámláján jóváírják.
- 11.12.6 Kereskedelmi kapcsolataiban a Társaság törekszik euró alapú elszámolást alkalmazni.

11.13 *Számlakifogás*

- 11.13.1 A Szerződéses partner a számla ellen a Társaságnál kifogást emelhet a számla kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül, a számla fizetési határidejének lejártá előtt. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére – ellenkező megállapodás hiányában – halasztó hatálya nincs.
- 11.13.2 A kifogás e-mail üzenetben is közölhető, de a kifogással érintett számla eredeti példányát a kötelezett a kifogás közlését követő első munkanapon ajánlott postai küldeményként köteles visszaküldeni a jogosult félnek.
- 11.13.3 A Társaság vagy megbízottja köteles a kifogást megvizsgálni, és ennek eredményéről a Szerződéses partnert legkésőbb a kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban értesíteni.
- 11.13.4 Ha a téves vagy elmaradt elszámolás miatt a Társaságot, illetve megbízottját díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a Szerződéses partner fizetési könnyítési kérelmét

a Társaságnak méltányolni kell legfeljebb a téves vagy elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül egyenlő részletekben való megfizetéshez való hozzájárulással. A felek ilyen esetben írásban megállapodást kötnek. Ezen fizetési határidőkön túli teljesítés, valamint, ha a Szerződéses partner a további számláiban feltüntetett díjat esedékességkor nem egyenlíti ki, késedelmes fizetésnek minősül.

11.14 *Fizetési késedelem jogkövetkezményei*

- 11.14.1 Abban az esetben, ha a Társaság vagy a Szerződéses fizetési kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti, köteles a külön jogszabályban meghatározott kamatokat, valamint az igazolt költségeket a másik félnek megtéríteni.
- 11.14.2 Késedelmes fizetésnek minősül a Szerződéses partner részéről, ha a számlán feltüntetett díjat – a felek eltérő megállapodása hiányában – a számlán feltüntetett fizetési határidőig nem egyenlíti ki.
- 11.14.3 Késedelmes fizetésnek minősül a Társaság részéről, ha a Szerződéses partnert a számla elleni alapos kifogása eredményeképpen visszatérítés illeti meg, és azt a Társaság a Szerződéses partner értesítését követő 8 napon túl, illetve a Villamosenergia-vásárlási szerződésben rögzített egyéb határidőn belül fizeti meg vagy utalja vissza.
- 11.14.4 Amennyiben a Szerződéses partner a számla összegét a számlán feltüntetett határnapig nem fizeti meg, a Társaság – a felek eltérő megállapodása hiányában – a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényben (a továbbiakban: „Ptk.”) meghatározott mértékű késedelmi kamatot számít fel. A Szerződéses partnert alaptalan számlakifogás esetén is – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.
- 11.14.5 A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A Társaság jogosult a Szerződéses partner késedelmes fizetéséből adódó egyéb igazolt költségek felszámítására is. A késedelmes teljesítés esetén a Társaság a befizetésből először a költségeket, a késedelmi kamatot, majd a díjtartozást számolja el.
- 11.14.6 Amennyiben a felhasználó az ellátás alapú Villamosenergia-vásárlási szerződés szerinti bármely fizetési kötelezettségével késedelembe esik és azt a szerződés szerinti fizetési felszólítás(oka)t követően sem teljesíti, a Társaság jogosult kezdeményezni a területileg illetékes elosztónál (vagy ha az átviteli hálózatra csatlakozik, az átviteli rendszerirányítónál) a szerződés hatálya alá tartozó valamennyi felhasználási hely hálózati hozzáféréseinek szüneteltetését (kikapcsolás).

12. **AZ ÁRVÁLTOZTATÁS FELTÉTELEI**

- 12.1 Az alkalmazott ár/díj vagy az alkalmazandó ár meghatározására vonatkozó módszertan (képlet) a szerződések kötelező tartalmi eleme, amely minden esetben a felhasználó vagy a szerződéses kereskedelmi partnerrel folytatott kétoldalú tárgyalások és egyedi megállapodás eredménye. Az ár vagy az ár képlet megváltoztatására a Társaság egyoldalúan nem jogosult, ahhoz a felek írásbeli megállapodása szükséges.

- 12.2 Felhasználó tudomásul veszi, hogy amennyiben a Társaság nagykereskedelmi partnere a Villamosenergia-vásárlási szerződés időbeli hatálya alatt a Társaság beszerzési árát megemeli, úgy a Társaság is érvényesíti az áremelést a felhasználók felé a villamos energia díjakban, melyről köteles a felhasználókat a díjemelés hatálybalépést 15 nappal megelőzően értesíteni. Amennyiben a felhasználó a díjemelést nem fogadja el, jogosult a Villamosenergia-vásárlási szerződést felmondani.
- 12.3 Amennyiben a felhasználási helyen fotovoltaikus kiserőmű vagy háztartási méretű kiserőmű (HMKE) termelőkapacitás létesítése, beüzemelése miatt a terhelési profil módosul, úgy a Villamosenergia-vásárlási szerződésben rögzített villamos energia díjat a Társaság jogosult egyoldalúan, a felhasználási profil változásának hatásával módosítani, melyről köteles a felhasználókat a díjemelés hatálybalépést 15 nappal megelőzően értesíteni. Amennyiben a felhasználó a díjemelést nem fogadja el, jogosult a Villamosenergia-vásárlási szerződést felmondani.
13. **A VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉSEK TELJESÍTÉSÉBEN RÉSZTVEVŐ HARMADIK SZEMÉLYEK ÉS A VELÜK FENNÁLLÓ KAPCSOLATOK BEMUTATÁSA**
- 13.1 *Együttműködés az átviteli rendszerirányítóval*
- 13.1.1 A Társaság a KÁT Energia átvételére és a KÁT Allokálási Rendelet szerinti elszámolására vonatkozóan a mérlegkör-tagsági szerződésében foglaltak szerint jár el.
- 13.1.2 A VET 13.§ (1) bekezdése értelmében minden mérlegkör-felelős köteles a mérlegkörébe tartozó felhasználók részére értékesített villamos energia arányában a KÁT támogatás alá eső villamosenergiát átvenni és megfizetni annak ellenértékét a vonatkozó jogszabályokban foglaltak szerint.
- 13.1.3 A KÁT támogatás alá eső villamos energia átviteli rendszerirányító által történő szétosztásának, a szétosztás során alkalmazható árak meghatározása módjának, az elszámolásnak, valamint a KÁT mérlegkör működése érdekében a mérlegkör-felelősök adatszolgáltatási kötelezettségeinek szabályait a hatályos jogszabályok és az Ellátási Szabályzatok tartalmazzák.
- 13.1.4 A Társaság mérlegkörének felelőse a mérlegkör által átvett KÁT támogatás alá eső villamos energia ellenértékét a jogszabályok és a Kereskedelmi Szabályzat előírásai szerint az átviteli rendszerirányítóval elszámolja.
- 13.2 *Korlátozás, szűk keresztmetszetek kezelése*
- 13.2.1 Az átviteli rendszerirányító jogosult a Társaság Villamosenergia-vásárlási szerződesei teljesítését megtagadni szűk keresztmetszet kialakulása esetében a VET-ben és a Kereskedelmi Szabályzatban meghatározottak alapján.
- 13.2.2 Amennyiben az átviteli rendszerirányító megtagadja a rendszer biztonsága érdekében a határmetszéken való hozzáférést a Társaság számára, és emiatt a Társaság által a felhasználói ellátása érdekében tervezett import villamos energia behozatala lehetetlenné válik, ez a 16.5 pont szerint Vis Maiornak minősülhet. Amennyiben a Vis Maior feltételei nem állnak fenn, a Társaság jogosult a Villamosenergia-vásárlási szerződést felmondani.

- 13.2.3 Az átviteli rendszerirányító kizárólag a jogszabályok és az ellátási szabályzatok által megadott körülmények között korlátozhatja az átviteli hálózathoz való hozzáférést.
- 13.2.4 A hálózati engedélyes köteles az általa üzemeltetett közcélú hálózathoz kapcsolódó, a Társasággal szerződéses viszonyban álló rendszerhasználók vételezési, illetve betáplálási adatait haladéktalanul továbbítani a Társaság részére.
- 13.2.5 A hálózati engedélyes a Társaság megkeresésére igazolja, hogy a Villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésére igényt bejelentő rendszerhasználó rendelkezik-e hatályos hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződéssel, illetve tájékoztatást ad a szerződés egyéb feltételeinek a módosításáról.
- 13.2.6 A Társaság a hálózati engedélyes megkeresésére igazolja, hogy az üzemeltetésében lévő közcélú hálózathoz csatlakozó rendszerhasználó rendelkezik-e vele aláírt hatályos Villamosenergia-vásárlási szerződéssel.
- 13.2.7 A hálózati engedélyes – további vizsgálat nélkül – a Társaság kérelmére, a kérés jogosságának vizsgálata nélkül, a rendszerhasználó villamos energia ellátását köteles felfüggeszteni. A hálózati engedélyes kizárólag a Társaság ez irányú értesítését követően szüntetheti meg a villamos-energiaellátás felfüggesztését. A hálózati engedélyes a rendelkezésre állás felfüggesztése előtt értesíti a felhasználót. Rendszerhasználati díj tartozás esetén a hálózati engedélyes kezdeményezheti az ellátás felfüggesztését. Ebben az esetben a hálózati engedélyes köteles írásban tájékoztatni a Társaságot a felfüggesztés tényéről.
- 13.2.8 A Társaság az általa ellátott felhasználó villamos-energiaellátásból történő felfüggesztését kizárólag díjtartozás esetén kezdeményezi, feltéve, hogy a díjtartozás rendezésére vonatkozó felszólítás eredménytelen volt. A kikapcsolás, illetve visszakapcsolás díja ez esetben a felhasználót terheli.
- 13.3 *Együttműködés az elosztókkal*
- 13.3.1 A Társaság valamennyi elosztóval együttműködési megállapodást kötött az Elosztói Szabályzat mellékletét képező megállapodás-minta szerinti tartalommal.
- 13.3.2 Az elosztókkal kötött együttműködési megállapodások a jogszabályokkal és az Ellátási Szabályzatokkal összhangban és az azokban foglalt előírásokat kiegészítve szabályozzák a Társaság és az érintett elosztó együttműködését és felek kötelezettségeit a felhasználókra vonatkozó nyilvántartás vezetésére, a mérésre és leolvasásra, a mérési adatok közlésére, a hibás mérés esetén alkalmazandó elszámolásra, a profil elszámolású felhasználási helyek elszámolására, a rendszerhasználati díjak megfizetésére, és a hálózati hozzáférés szüneteltetésére vonatkozóan.
- 13.3.3 Az elosztói engedélyes az átviteli rendszerirányító utasítása vagy jóváhagyása esetén korlátozhatja az elosztói hálózathoz való hozzáférést. Ezen túlmenően az elosztó a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban az elosztást korlátozhatja, szünetelheti:

- (a) az élet- és vagyonbiztonság veszélyeztetése,
 - (b) a villamos művek üzemzavarai esetén, valamint
 - (c) más módon el nem végezhető munkák és kapcsolások érdekében.
- 13.3.4 Az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés kezdő időpontjáról és várható időtartamáról az elosztó értesíti a felhasználókat.
- 13.4 *Együttműködés villamosenergia-kereskedőkkel és mérlegkör-felelősökkel, valamint a szervezett villamosenergia-piaci engedéllyessel*
- 13.4.1 Amennyiben a Társasággal ellátás alapú Villamosenergia-vásárlási szerződéssel rendelkező felhasználó más villamosenergia-kereskedőtől, termelőtől vagy a szervezett villamosenergia-piacon vásárol menetrend alapú villamosenergiát, akkor a Társaság együttműködik a felhasználónak szállító villamosenergia-kereskedővel és/vagy termelővel, vagy – ha az más személy – azok mérlegkör-felelősével, illetve a szervezett villamosenergia-piaci engedéllyessel a konzisztens menetrendezés érdekében.
- 13.4.2 A felhasználó tudomásul veszi, hogy a Társaság nem áll szerződéses jogviszonyban a felhasználónak szállító villamosenergia-kereskedővel és/vagy termelővel, vagy – ha az más személy – azok mérlegkör-felelősével, illetve a villamosenergia-piaci engedéllyessel a felhasználónak teljesítendő szállításokkal összefüggésben.
- 13.4.3 A felhasználót teljes körű kártérítési felelősség terheli a Társaság felé, ha a Társaságot kár éri a felhasználó által szolgáltatott menetrendadatok hibájából vagy abból eredően, hogy a felhasználónak szállító villamosenergia-kereskedő és/vagy termelő, vagy – ha az más személy – azok mérlegkör-felelőse, illetve a felhasználónak szállító szervezett villamosenergia-piaci engedélyes a felhasználó által a Társaságnak szolgáltatott menetrendadatoktól eltérő menetrendet vesznek figyelembe a menetrendezés során.
- 13.4.4 A felhasználó tudomásul veszi, hogy a Társaság a felhasználónak teljesítendő menetrendes szállításokkal összefüggésben nem áll szerződéses jogviszonyban a felhasználó mérlegkör felelősével, így a Társaság a saját mérlegkörében történő menetrendezése során kizárólag a felhasználó által megadott menetrend adatokat veszi figyelembe.
- 13.4.5 Amennyiben a felhasználó mérlegkör-felelőse annak következtében ad le a Társaság menetrendjével inkonzisztens menetrendet az átviteli rendszerirányító felé, hogy a felhasználó hibás menetrend adatokat szolgáltatott a mérlegkör-felelősének, akkor az ennek következtében a Társaságot ért károkért a felhasználó felel és köteles azokat teljeskörűen megtéríteni a Társaságnak.
14. **ELJÁRÁS VILLAMOSENERGIA-ELLÁTÁS ÜZEMZAVARA ESETÉN**
- 14.1 Az átviteli rendszerirányító, az elosztók és a hatóságok *a villamosenergia-rendszer jelentős zavara és a villamosenergia-ellátási válsághelyzet esetén szükséges intézkedésekről szóló 280/2016 (IX.21.) kormányrendelet és egyéb jogszabályok értelmében* járnak el.

- 14.2 A villamosenergia-rendszer jelentős zavarának megelőzése, illetve a következményeinek csökkentése és az elhárítás irányítása az átviteli rendszerirányító feladata. A villamosenergia-ellátási válsághelyzet veszélye esetén a védekezés irányítása ugyancsak az átviteli rendszerirányító feladata. Villamosenergia-ellátási válsághelyzet esetén a védekezést a Kormány irányítja.
- 14.3 Villamosenergia-ellátás zavara esetén az átviteli rendszerirányító vagy az elosztók felhasználói kikapcsolásokat, vagy terheléscsökkentéseket alkalmazhatnak.
- 14.4 Villamosenergia-ellátás zavara esetén az engedélyesek és a rendszerhasználók kötelesek végrehajtani az átviteli rendszerirányító és az elosztók utasításait. Villamosenergia-ellátási válsághelyzet esetén a Kormány a VET 139.§ (2) bekezdésében meghatározott tárgykörökben rendeletalkotásra jogosult, amelyek előírásait minden engedélyes és rendszerhasználó köteles betartani.
- 14.5 Amennyiben villamosenergia-ellátás üzemzavara, vagy azzal összefüggésben kormányrendelet, vagy a jogszabályok vagy az Ellátási Szabályzatok alapján elrendelt intézkedés vagy utasítás következtében bármely szerződés teljesítése részben vagy egészben meghiúsul, az Vis Maiornak minősül és a felek a 16.5 pontban foglaltak szerint kötelesek eljárni, függetlenül attól, hogy az elrendelt intézkedés vagy utasítás utóbb jogszerűnek minősül-e vagy sem.

15. A SZERZŐDÉSEK MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI

15.1 *Felhasználókkal kötött Villamosenergia-vásárlási szerződések.*

A Társaság határozott vagy határozatlan időre szóló Villamosenergia-vásárlási szerződéseket köt a felhasználókkal, és azok a szerződés szerinti szállítási időszak lejártát követően, rendes vagy rendkívüli felmondással, vagy a felek közötti közös megegyezéssel, a felek közötti teljes körű elszámolást követően szűnnek meg. A felhasználókkal kötött, illetve kötendő Villamosenergia-vásárlási szerződések megszűnésének, illetve megszüntetésének eseteit, szabályait és jogkövetkezményeit az ÁSZF és a felek között létrejött Villamosenergia-vásárlási szerződés tartalmazza.

15.2 *Más engedélyesekkel kötött szerződések*

- 15.2.1 A más engedéllyessel, kereskedelmi partnerrel – beleértve a nem engedélyköteles termelőt is – kötött szerződés, amennyiben az adott szerződés eltérően nem rendelkezik, a következő események bekövetkezése esetén az alábbiakban meghatározott időpontban szűnik meg:

- (a) a Társaság mérlegkör-tagsági szerződése megszűnése napján;
- (b) amennyiben a Társaság villamosenergia-kereskedelmi működési engedélye érvényét veszti vagy azt visszavonják, az engedély érvényességének megszűnése vagy visszavonása napján;
- (c) amennyiben a Társasággal szerződéses jogviszonyban álló másik engedélyes működési engedélye érvényét veszti vagy azt visszavonják, az engedély érvényességének megszűnése vagy visszavonása napján;

- (d) határozott időre szóló Villamosenergia-vásárlási vagy más típusú kereskedelmi szerződés esetén, a határozott idő lejártával, a lejárat napján;
 - (e) amennyiben a Villamosenergia-vásárlási vagy más típusú kereskedelmi szerződést határozatlan időre kötötték, bármelyik fél rendes felmondása esetén, a felmondási idő utolsó napján;
 - (f) rendkívüli felmondás esetén, a felmondásban közölt időpontban;
 - (g) a fenti 6.3.5 pont szerinti felmondás esetén, a felmondási idő utolsó napján;
 - (h) a felek közös megegyezése esetén, a közös megegyezésben meghatározott napon.
- 15.2.2 A határozatlan időre szóló Villamosenergia-vásárlási szerződés rendes felmondással megszüntethető. A rendes felmondást írásban kell közölni a másik féllel. A felmondási idő legalább 45 nap, és a szerződés csak naptári hónap utolsó napjára mondható fel.
- 15.2.3 Bármelyik fél jogosult a Villamosenergia-vásárlási szerződést azonnali hatállyal felmondani
- (a) a másik fél súlyos szerződésszegése esetén; vagy
 - (b) ha a másik fél maga ellen vagy harmadik személy vele szemben csődeljárás megindítása iránti kérelmet nyújt be az illetékes bírósághoz, vagy a másik fél fizetéseképtelenségét az illetékes bíróság megállapítja és elrendeli a másik fél felszámolását, vagy a másik fél legfőbb szerve elhatározza a jogutód nélküli megszűnését, vagy az illetékes cégbíróság megszűntnek nyilvánítja a másik felet.

15.3 *Elszámolás a Villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnése esetén*

- 15.3.1 Amennyiben a felek közötti teljes ellátás alapú Villamosenergia-vásárlási szerződés bármilyen okból megszűnik, a Társaság köteles a felhasználó részére végszámlát kiállítani.
- 15.3.2 Idősoros elszámolású felhasználó esetén az elosztó által biztosított mérési adatok alapján készíti el a Társaság a végszámlát.
- 15.3.3 Profil elszámolású felhasználó esetén az elszámolásához szükség van a szerződés megszűnésekor aktuális mérőóra-állásra. Ennek megállapítása történhet:
- (a) felhasználó által leolvasva és bediktálva, a leolvasás napjának megjelölésével,
 - (b) elosztói becslés alapján,
 - (c) rendkívüli leolvasással.
- 15.3.4 A rendkívüli leolvasás költségeit a leolvasást igénylő fél viseli.
- 15.3.5 Ha a Villamosenergia-vásárlási szerződés a felhasználó elköltözése miatt szűnik meg, a hálózati engedélyes köteles a VHSZ-ben foglalt határidőn belül leolvasni

a felhasználó mérőóráját, és az elszámolás alapjául szolgáló adatokat eljuttatja a Társaságnak.

16. SZERZŐDÉSSZEGÉS KEZELÉSE

16.1 Szerződésszegési esemény

Szerződésszegésnek minősül, ha bármelyik szerződő fél a Villamosenergia-vásárlási szerződésben és/vagy a jelen Üzletszabályzatban foglalt, vagy a mindenkori jogszabályokból és/vagy az Ellátási Szabályzatokból folyó, az érintett szerződésben részes felek együttműködését érintő kötelezettségét nem, vagy késedelmesen, vagy nem szerződésszerűen, illetve nem a vonatkozó előírásoknak megfelelően teljesíti.

16.2 Szerződésszegés bizonyítása

A szerződésszegést az a fél köteles bizonyítani, aki arra hivatkozik vagy az alapján igényt érvényesít azzal a kivétellel, hogy felhasználókkal kötött szerződések esetében a szavatossági igények körében a bizonyítás a Társaságot terheli.

16.3 Felhasználókkal kötött Villamosenergia-vásárlási szerződések

A felhasználókkal kötött Villamosenergia-vásárlási szerződések hatálya alatt elkövetett szerződésszegések jogkövetkezményeit az ÁSZF és az érintett szerződés határozza meg.

16.4 Más engedélyesekkel kötött szerződések

16.4.1 A más engedélyesekkel, illetve nem engedélyköteles termelőkkel kötött szerződések hatálya alatt elkövetett szerződésszegések jogkövetkezményeit a jelen Üzletszabályzat és az érintett szerződés határozza meg.

16.4.2 Amennyiben bármelyik szerződő fél szerződésszegést követ el, úgy köteles a szerződésszegést haladéktalanul orvosolni, az érintett rendelkezés szerinti kötelezettségét az érintett rendelkezésben foglaltak szerint teljesíteni és a szerződésszegés miatt a másik felet ért kárt az alábbi 16.4.5 pont szerint megtéríteni.

16.4.3 Szerződésszegés esetén a nem szerződésszegő fél saját belátása szerint dönt arról, hogy a jogszabályban, a jelen Üzletszabályzatban vagy a szerződésben biztosított jogkövetkezmények közül melyiket alkalmazza, és bármely jogkövetkezmény alkalmazása nem zárja ki, hogy ugyanazon szerződésszegés miatt az érintett fél a jogszabályban, a jelen Üzletszabályzatban vagy a szerződésben biztosított más jogkövetkezményt is alkalmazzon. Bizonyos jogkövetkezmények egymás mellett, egyidejűleg is alkalmazhatók.

16.4.4 Szerződésszegés esetén a nem szerződésszegő fél:

- (a) szerződésszerű teljesítést követelhet;
- (b) a másik fél teljesítéséig vagy megfelelő biztosíték nyújtásáig a saját esedékes szolgáltatása teljesítését visszatarthatja;
- (c) fizetési késedelem esetén, a szerződés szerinti vagy annak hiányában a jelen Üzletszabályzat szerinti késedelmi kamatra jogosult;

- (d) követelheti a szerződésszegéssel okozott kára megtérítését;
 - (e) amennyiben a szerződésszegő fél biztosítékot nyújtott, kielégítést kereshet a biztosítékból;
 - (f) súlyos szerződésszegés esetén, rendkívüli felmondással élhet.
- 16.4.5 A szerződésszegésért való kártérítési felelősségre, valamint a kártérítés mértékére a jelen Üzletszabályzatban és a szerződésben foglalt eltérésekkel a Ptk., valamint az egyéb vonatkozó jogszabályok az irányadóak. A károsult köteles az őt ért kárról való tudomásszerzést követően haladéktalanul értesíteni a másik felet és kártérítési igényét bejelenteni. A másik fél, ha a károkozás tényét vagy felelősségét vitatja, köteles egyeztetést kezdeményezni a károsult féllel. Az egyeztetés eredménytelensége esetén bármelyik fél bírósághoz fordulhat a jogvita eldöntése céljából.
- 16.4.6 A szerződésszegés jogkövetkezményei kizárólag akkor nem alkalmazhatók és az érintett fél a szerződésszegésért való kártérítési felelősség alól kizárólag akkor mentesül, ha a szerződésszegést Vis Maior vagy a másik fél szerződésszegése okozta.
- 16.5 *Vis Maior*
- 16.5.1 A Vis Maior fogalma
- Vis Maiornak minősül a Társaság által megkötött Villamosenergia-vásárlási szerződésekben meghatározott kötelezettségek tekintetében, a kötelezett fél működési körén kívüli olyan előre láthatatlan esemény, amely ésszerűen nem elhárítható vagy kikerülhető, és amely a szerződés teljesítését az érintett szerződő fél számára ideiglenesen vagy véglegesen lehetetlenné teszi (különösen, de nem kizárólagosan: földrengés, árvíz, háború, természeti katasztrófa, a hazai villamosenergia-rendszer működésének jelentős zavara, válsághelyzete, vagy annak veszélye) feltéve, hogy ez a felhasználó vagy kereskedelmi partner villamosenergia-ellátására jelentősen kihat. A felek gazdasági körülményeinek hátrányos változása nem minősülhet Vis Maiornak.
- 16.5.2 Értesítési kötelezettségek Vis Maior esetén
- A Vis Maiorra hivatkozó fél köteles a másik felet az aktuális Vis Maiorról a lehető legrövidebb időn belül írásban vagy hirdetmény útján értesíteni. Ezen írásos értesítésnek tartalmaznia kell az esemény jellemzőit és annak a felek között fennálló szerződés teljesítésére gyakorolt hatását, valamint az ismert mértékig a teljesítés mulasztásának várható időtartamát.
- Egyik fél sem mentesül a jelen Üzletszabályzatban és az ennek alapján megkötött Villamosenergia-vásárlási szerződésben meghatározott kötelezettségeinek elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből származó kötelezettségei alól addig, amíg a fentiek szerinti értesítést a másik félnek el nem juttatta.
- Amennyiben a Vis Maior bekövetkeztét valamelyik fél vitatja, erről az értesítés kézhezvételét követően, illetve a vonatkozó információról való tudomásszerzést követően késedelem nélkül írásban nyilatkoznia kell. Amennyiben a felek a vitát

nem tudják egymás között békés úton lezárni, a vitás kérdések rendezésére vonatkozó szabályok szerint járnak el, a 16.5.6 szerint.

16.5.3 A Vis Maior megszűnése

A Vis Maiorra hivatkozó fél a másik felet az érintett körülmények tudomására jutásától számított lehető legrövidebb határidőn belül értesíti a Vis Maior megszűnéséről, illetve a Vis Maior azon hatásainak megszűnéséről, amelyek az adott fél jogainak gyakorlását vagy a Villamosenergia-vásárlási szerződésben foglalt kötelezettségeinek teljesítését korlátozták.

16.5.4 Mérséklés Vis Maior esetén

A Vis Maior által érintett fél:

- (a) a tőle elvárható gondossággal jár el annak érdekében, hogy elhárítsa vagy mérsékelje bármely Vis Maior hatásait;
- (b) a tőle elvárható gondossággal jár el annak érdekében, hogy a Villamosenergia-vásárlási szerződés teljesítését a Vis Maior megszűnése után azonnal folytassa;
- (c) a másik fél ésszerű kérésére köteles tájékoztatni a másik felet az 16.5.2 pont szerinti tájékoztatásban foglaltakon kívüli, a Vis Maior-ra vonatkozó további körülményekről is különösen, de nem kizárólagosan a Vis Maior hatásainak megszüntetése, és mérséklése érdekében tett intézkedéseket, valamint a Vis Maior időtartamának becslését.

Mindkét fél köteles a másikkal együttműködni szükség esetén ésszerű alternatív intézkedések kidolgozásában, illetve megvalósításában a Vis Maior hatásának megszüntetése érdekében. Ennek megfelelően egyik fél sem zárkozhat el indokolatlanul a közöttük fennálló szerződés megfelelő módosításától a Vis Maior hatásának kiküszöbölése érdekében.

16.5.5 A Vis Maior hatása

A Vis Maiorról küldött 16.5.2 pont szerinti értesítés másik fél részére történt átadását követően egyik fél sem felelős a Villamosenergia-vásárlási szerződés szerinti kötelezettségei elmulasztásáért vagy késedelmes teljesítéséért: ellenkező megállapodás hiányában tehát a szerződés teljesítése szünetel.

A szerződéses jogok gyakorlására és a szerződéses kötelezettségek teljesítésére rendelkezésre álló idő Vis Maior esetén a Vis Maior hatásainak elhárításáig meghosszabbodik az alábbi kivételekkel:

- (a) a Vis Maior nem ad felmentést a szerződéses kötelezettségek teljesítése alól annyiban, amennyiben a mulasztás azzal van okozati összefüggésben, hogy az érintett fél a Vis Maiorral kapcsolatos kötelezettségei teljesítése körében nem úgy járt el, ahogy az tőle az adott helyzetben elvárható volt.
- (b) a felek megállapodnak, hogy a Vis Maior ellenére, annak időtartama alatt is, egyes szerződéses kötelezettségeiket továbbra is teljesítik.

16.5.6 A Vis Maiorral kapcsolatos jogviták

A Vis Maiorra vonatkozó bármely szabállyal kapcsolatos vita eldöntése érdekében a felek szakértőhöz fordulnak. Ha ez nem vezet eredményre, vagy elmarad, és emiatt a jogvita 30 napot meghaladóan is fennáll, a felek a 21. pont rendelkezései szerint bírósághoz fordulhatnak a vita rendezése érdekében.

17. A KÉZBESÍTÉS ÉS KAPCSOLATTARTÁS SZABÁLYAI

- 17.1 A Társaság, a felhasználó részére szóló iratokat, ajánlatokat, értesítéseket, általában postai úton előre fizetett ajánlott levélküldeményként, vagy emailben arra a címre küldi, amely a felhasználó értesítési címe vagy fizető címe a Villamosenergia-vásárlási szerződésben. Ennek hiányában a Társaság az általa a felhasználó részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg az iratokat. Az e-mailben küldött értesítés csak akkor tekinthető kézbesítettnek az e-mailben szereplő időpontban, ha a kézhezvételt a felhasználó írásban visszajelezte. A Társaság az e-mailben történő sürgős értesítést a felhasználó kérésére előre fizetett ajánlott levélküldeményben is megerősíti.
- 17.2 A Társaság által nem könyvelt küldeményként postára adott iratokat (pl. számla), a postára adást követő 5. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni. A Társaság – amennyiben azt tartalmuk miatt indokoltnak tartja – a felhasználó részére szóló küldeményeket tértivevényes levélben küldi meg. A szolgáltatás felfüggesztését, kikapcsolását megelőzően azonban a Társaság vagy megbízottja köteles a felhasználót a szerződésüknek megfelelő módon, igazolhatóan tájékoztatni.
- 17.3 Ha a postai úton továbbított tértivevényes küldemény kézbesítése azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt, *“nem kereste”*, illetve *“az átvételt megtagadta”* jelzéssel adta vissza a Társaságnak, akkor a küldeményt kézbesítettnek, a címmel közöltnek kell tekinteni akkor is, ha a küldeményről vagy annak tartalmáról a címzett ténylegesen nem szerzett tudomást, azon a napon, amelyen a kézbesítetlen küldeményt a postától a Társaság visszakapta.

18. ADATVÉDELEM

18.1 Adatvédelmi jogszabályok

Az adatvédelemmel kapcsolatos legfontosabb jogszabályok egyrészt 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 (a továbbiakban: **„GDPR Rendelet”**), másrészt a GDPR Rendelet alapján hozott magyar adatvédelmi jogszabályok, így többek között az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: **„Info tv.”**).

18.2 Személyes adat

Személyes adatnak minősül az azonosított vagy azonosítható természetes személyre (érintett) vonatkozó bármely információ. Azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó, egy vagy

több tényező alapján azonosítható (GDPR Rendelet 4. cikk (1) bekezdés). Különleges adatnak minősül a GDPR Rendelet 9. cikk (1) bekezdése szerint, az Érintettre vonatkozó személyes adat.

18.3 Adatkezelés

A GDPR Rendelet 4. cikk (2) bekezdése értelmében adatkezelésnek minősül a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

A GDPR Rendelet szerint adatkezelő az a jogi személy, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan, vagy másokkal együtt meghatározza, adatfeldolgozó pedig az a természetes vagy jogi személy, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.

18.4 A Társaság adatkezelésének jogalapja

A Társaság mint kereskedelmi engedélyes által a VET szerinti engedélyköteles tevékenységének végzése, valamint az ehhez szükséges Villamosenergia-vásárlási szerződés megkötése, tartalmának érvényesítése, valamint a jogszabályokban foglalt együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából kezelheti a felhasználó, valamint a külön jogszabályban meghatározott fizető azonosításához szükséges és elégséges, a VET vagy a végrehajtására kiadott külön jogszabály szerint a szerződés tartalmát képező, az Érintettre vonatkozó személyes adatot.

A Társaság, mint adatkezelő egyes adatkezeléseinek jogalapját, az adatkezelés célját, a kezelt személyes adatok körét és az esetleges adattovábbítást, illetve a Társaság által igénybe vett adatfeldolgozókat az adatkezelő által a Társaság honlapján közzétett Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

18.5 Adatkezelési alapelvek

Az adatvédelem körében a Társaság elsődleges feladata, hogy – figyelemmel az adatvédelmi jogszabályokra és az engedélyes tevékenységére vonatkozó jogszabályokra – meghatározza az általa kezelt érintettekre vonatkozó személyes adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem GDPR Rendeletben rögzített elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az érintettekre vonatkozó személyes adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, a személyes adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

18.6 Az adatkezeléssel érintett adatok köre

A Társaság az érintettek részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint a Villamosenergia-vásárlási szerződések figyelemmel kísérése céljából a szerződésekben meghatározott adatokon túl, különösen a következő adatokat kezeli:

- (a) a felhasználó azonosítója;

- (b) a felhasználási hely vásárolt kapacitása, felhasználási helyenként lekötött kapacitása;
- (c) a felhasználó profilba sorolása;
- (d) a felhasználó korlátozási besorolása;
- (e) vételezés időpontja, tartama, mennyisége;
- (f) a rendszerhasználati díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- (g) a felhasználó által más engedélyestől történt vagy történő villamosenergia vételezés és elszámolás adatai;
- (h) a Villamosenergia-vásárlási szerződés felmondásának eseményei;
- (i) védendő fogyasztóknak nyújtandó különleges bánásmóddal kapcsolatos adatok kezelése;
- (j) minden egyéb olyan adat, amelyet a Villamosenergia-vásárlási szerződés tartalmaz, illetve, amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a szerződésben foglaltak teljesítése, vagy a Társaság, illetve a felhasználó jogos érdekeinek érvényesítése érdekében szükséges.

18.7 Adatfeldolgozás, adattovábbítás

A Társaság adatfeldolgozókat vehet igénybe, valamint az érintett személyes adatai jogszabályi felhatalmazás alapján, illetve a GDPR Rendeletben meghatározott esetekben harmadik személy számára átadhatók. A Társaság által igénybe vett adatfeldolgozók mindenkor hatályos listáját az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

A Társaság a felhasználó általa kezelt személyes adatait az Adatkezelési tájékoztatóban írt eseteken túl, a jogszabályban meghatározott esetekben átadhatja:

- (a) a Hivatalnak;
- (b) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, továbbá közbiztonság, bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak és az ügyésznek, valamint a bíróságnak;
- (c) a bírósági végrehajtónak;
- (d) a fogyasztóvédelmi hatóságnak;
- (e) a védendő fogyasztó esetében az egy felhasználási helyen való igénybevételek ellenőrzése céljából az elosztónak és a védendő fogyasztót megillető kedvezménynek, vagy különleges bánásmódnak a biztosítása érdekében a villamosenergia-kereskedőnek, és közvélemény (felhasználói elégedettség) kutatás céljából közvélemény kutató cégeknek;
- (f) más engedélyesek részére, a működési engedélyük szerinti tevékenységük elvégzéséhez szükséges adatok vonatkozásában.

18.8 *A személyes adatok kezelésének időtartama*

A személyes adatok megőrzésének időtartamát az egyes adatkezelési célok kapcsán az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza. A felhasználóhoz kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai és telekommunikációs rendszerben rögzített adattartalmát, melyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek, a Társaság a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen: a Villamosenergia-vásárlási szerződések, azok módosításai, az azokon alapuló számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések, beavatkozások bizonylatai, dokumentumai. A telefonon érkezett ügyfélmegkeresések rögzítésre és 5 évig visszakereshetően megőrzésre kerülnek. Egyebekben a Társaság által kezelt személyes adatok az adatkezelési céllal kapcsolatos elévülési idő végén kerülnek törlésre.

18.9 *Az adatbiztonságra vonatkozó rendelkezések*

Az érintett személyes adatainak védelmére a Társaság megfelelő információbiztonsági szabályozást tart hatályban, amely leírja az adatbiztonsági alapelvek alkalmazásának módjait és feltételeit. Az adatokhoz való hozzáférést a Társaság jogosultsági szintek megadásával korlátozza.

A Társaság az informatikai rendszerek biztonsága érdekében az informatikai rendszereket tűzfallal védi, valamint a külső- és belső adatvesztések megelőzése érdekében víruskereső és vírusirtó programot használ. A Társaság gondoskodik továbbá arról, hogy a visszaélések megelőzése érdekében az elektronikus úton folytatott bejövő és kimenő kommunikációt megfelelően ellenőrizze. A Társaság a személyes adatokat bizalmas adatként minősíti és *kezeli*.

18.10 *Az érintett adatbiztonsággal, adatkezeléssel kapcsolatos jogai*

Az érintett személy:

- (a) tájékoztatást kérhet a személyes adatai kezeléséről;
- (b) kérheti személyes adatainak helyesbítését;
- (c) kérheti személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy korlátozását;
- (d) érvényesítheti az adathordozhatósághoz való jogait a GDPR Rendeletben meghatározott esetekben.

Az érintett a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy a személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem érte, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.

Az érintett személyiségi jogai megsértése esetén bírósághoz fordulhat. Bírósághoz fordulás esetén az érintett a pert a lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt indítja meg.

Hatósági, illetve bírósági eljárás kezdeményezése előtt az érintett a Társaságnál panaszt nyújthat be, és kérheti panasa orvoslását. A Társaság, az érintett személy tájékoztatással kapcsolatos kérése, illetve adatkezeléssel kapcsolatos tiltakozása és panasa esetén indokolatlan késedelem nélkül, a mindenkorai jogszabályokban által előírt időn belül nyújt tájékoztatást az érintett személy részére.

18.11 Az adatvédelmi felelős

A Társaság belső adatvédelmi felelősének nevét, beosztását, elérhetőségét a belső adatkezelési szabályzat rögzíti, és ezen adatokat a Társaság honlapján hozzáférhetővé teszi.

19. A PANASZÜGYEK INTÉZÉSÉRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

19.1 A Társaság – annak érdekében, hogy a szolgáltatással kapcsolatos panaszok rövid határidővel egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek, a panasz okai megszűnjenek – a panaszbejelentések esetén követendő eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozza:

19.1.1 A felhasználó panaszával a Társaság székhelyén működő központi szervezetéhez, vagy a felhasználói érdekképviselői, érdekvédelmi szervezetekhez (a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben meghatározott békéltető testülethez) valamint Hivatalhoz fordulhat.

19.1.2 A panaszok bármelyik ügyfélszolgálati helyen bejelenthetők, annak intézését a Társaság központja felügyeli, vagy végzi.

19.1.3 A Társaságnál előterjesztett panaszbeadványoknak a következőket kell tartalmaznia:

- (a) a panaszos neve, elérhetősége, az érintett felhasználási hely;
- (b) a panasz tárgyának rövid leírása, a rendelkezésre álló dokumentumok;
- (c) a kért intézkedés megjelölése.

19.1.4 Társaság a beérkezett panaszokat, illetve az azokkal kapcsolatos ügyintézésre vonatkozó dokumentációt külön nyilvántartásban iktatja és gondoskodik azok elévülési határidő végéig, visszakereshetően történő megőrzéséről, illetve időtálló adathordozón történő archiválásáról.

19.1.5 Ha a beadvány más engedélyest is érint, a Társaság és az engedélyesek kötelesek egymás között a beadvány beérkezésétől számított 15 napon belül a szükséges egyeztetéseket lefolytatni, az egyeztetések végrehajtását dokumentálni, a dokumentációt iktatni és archiválni.

19.1.6 A panaszbejelentések kivizsgálására és az írásban történő érdemi válaszadásra a határidő 15 nap, ha jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik.

19.1.7 A Társaság az ügy rendezését a felhasználóval történő közvetlen kapcsolatfelvétel útján kísérel meg, ennek során a fenti határidőn belül érdemben választ kell adnia a felhasználó részére. A válaszadás elmulasztása, vagy a felhasználó által nem elfogadható minőségben adott válasz esetén, illetve, ha – a panaszos megítélése szerint – a Társaság nem kezelte érdemben a beadványban

foglaltakat, a felhasználó az ügy tárgyának megfelelően a Hivataltól kérheti az ügy orvoslását.

20. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, ELÉRHETŐSÉGEK

20.1 Ügyfélszolgálat

- 20.1.1 A felhasználókkal, valamint a felhasználói társadalmi érdekképviselői szervezetekkel és a felhasználói érdekeket képviselőkkel közvetlen kapcsolattartás biztosítására, bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására, felhasználók tájékoztatására a Társaság vagy megbízottja az alábbiak szerint ügyfélszolgálatot tart fenn.
- 20.1.2 Az ügyfélszolgálathoz a fogyasztók telefonon, elektronikusan, írásban és személyesen fordulhatnak. Minden elérési formával minden ügytípus intézhető, kezdeményezhető.
- 20.1.3 A Társaság ügyfélszolgálati feladatait teljes ellátási területére vonatkozóan egyrészt ügyfélszolgálati irodájában, telefonos ügyfélszolgálatán, valamint elektronikus ügyfélszolgálaton keresztül látja el. Az ügyfélszolgálat hatáskörében rögzített egyes feladatok teljesítése megbízási szerződés alapján másra is átruházható.

20.2 Az ügyfélszolgálat hatáskörébe tartozik:

- (a) szerződéskötéssel kapcsolatos ügyek (ajánlatadás, szerződéskötés);
- (b) a Társaság által kiállított számlákkal kapcsolatos ügyek, folyószámla egyeztetés stb.;
- (c) szerződéses adatok módosítása és egyeztetése;
- (d) kereskedőváltással kapcsolatos felvilágosítás;
- (e) általános tájékoztatás, tanácsadás.

20.3 Az ügyfélszolgálat elérhetősége:

Név:	Better Life Support Kft.
Cím:	1037 Budapest, Domoszló útja 58/A.
Telefon:	+36 30 225 9977
E-mail:	info@betterenergy.hu

21. VITARENDEZÉS

21.1 Általános szabályok

A jelen Üzletszabályzat alapján létrejövő szerződéses jogviszonyokkal kapcsolatban felmerülő vita esetén a vitás kérdésre vonatkozó szabályokat elsősorban a felhasználó és a Társaság között létrejött Villamosenergia-vásárlási szerződés rendelkezései alapján kell megítélni. Ha ezen szerződések a vita megoldásához szükséges szabályt nem tartalmazzák, akkor az adott felhasználóra alkalmazandó ÁSZF rendelkezéseit, ezt követően a jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit, megfelelő szabály hiányában az irányadó ágazati jogszabályok, valamint az Ellátási Szabályzatok speciális rendelkezéseit, végül pedig a Ptk. rendelkezéseit kell alkalmazni.

21.2 Bírósági kikötés

A felek a jelen Üzletszabályzattal, a rendszerhasználó és a Társaság között fennálló Villamosenergia-vásárlási szerződéssel, annak teljesítésével, megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban esetlegesen felmerülő minden vitás kérdést békés úton kísérelnek meg rendezni.

Arra az esetre, ha ez nem vezet eredményre, a Villamosenergia-vásárlási szerződés kifejezett eltérő rendelkezése hiányában bármely jogvita tekintetében a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező rendes bíróságok jogosultak eljárni.

A békéltető testülethez természetes személyek mellett a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény mindenkor hatályos szabályai szerinti társaságok és szervezetek fordulhatnak.

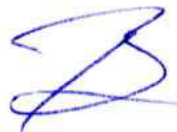
22. MELLÉKLETEK

A mellékletek a jelen Üzletszabályzat elválaszthatatlan részét képezik és a jelen Üzletszabályzatra történő bármely utalás az Üzletszabályzat mellékleteire történő utalásként is értendő.

1. számú Melléklet: Általános Szerződési Feltételek

3. számú Melléklet: Garantált Szolgáltatások

Budapest, 2025. július 11.



Better Life Support Kft.