

Egyetemes Szolgáltatói vásárlási szerződés általános szerződési feltételei

1. A szerződés alanyai

A szerződés alanyai az egyetemes szolgáltatóra jogosult felhasználó és az ELMŰ Nyrt.

1.1 A szerződés hatálya

A 2001. évi CX. törvényt hatályon kívül helyező 2007. évi LXXXVI. törvény (a továbbiakban: VET) 176. §-a szerint az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók közüzemi szerződéseiben a közüzemi szolgáltató helyébe a VET 178. §. (1) bek. c. pontjának megfelelően beadott kérelmek alapján – a VET 90. §-a szerinti egyetemes szolgáltatói engedély megszerzésének feltételével – a villamos energiáról szóló 2001. évi CX. törvény szerinti közüzemi szolgáltatói engedélyes működési engedélyben meghatározott szolgáltatási területével azonos területen történő egyetemes szolgáltatás nyújtására köteles egyetemes szolgáltató lép (törvényes jogutódlás).

A törvényes jogutódlással érintett közüzemi szerződésekre, valamint az újonnan kötött egyetemes szolgáltatói villamos energia vásárlási szerződésekre egyaránt a jelen általános szerződési feltételek irányadók.

A jelen általános szerződési feltételek hatálybalépésekor hatályban lévő, korábban a 2001. évi CX. törvény 3.§ 26. pontja szerinti szolgáltató és a fogyasztó között megkötött közüzemi szerződések a jelen általános szerződési feltételek hatálybalépésétől, a jelen általános szerződési feltételek szerinti tartalomnak megfelelően módosulnak.

Az általános szerződési feltételek megváltozása esetében, a változásról szóló értesítésben meghatározott időpontban a közüzemi szerződés/egyetemes szolgáltatói villamosenergia-vásárlási szerződés is módosul.

1.2 A szerződés tárgya

A fent hivatkozott 2008. január 01. napján hatályba lépő 2007. évi LXXXVI. törvény 3. §. 7. pontja szerint egyetemes szolgáltatásnak minősül a villamosenergia-kereskedelem körébe tartozó sajátos villamosenergia-értékesítési mód, amely az ország területén bárhol, meghatározott minőségben a jogosult felhasználó számára méltányos, összehasonlítható, átlálható ár ellenében igénybe vehető. A hivatkozott törvény 48. §-a értelmében a közüzemi szolgáltató helyébe lépő egyetemes szolgáltató az egyetemes szolgáltatás vonatkozásában villamos-energia értékesítési és szerződéskötési kötelezettség terheli a hivatkozott jogszabály 50. §. (3) bekezdésében meghatározott feltételeknek megfelelő felhasználó tekintetében. A szerződés tárgya az egyetemes szolgáltatás nyújtása az arra jogosult felhasználó részére, a felhasználó erre vonatkozó, az ELMŰ Nyrt. Üzletszabályzatában meghatározott módon bejelentett szándéka szerint.

Az egyetemes szolgáltatás keretében tartozik:

- a) a külön jogszabályban meghatározott típusú termékcsoportok és árszabások alapján szolgáltatott villamos energia,
- b) a VET-ben és a külön jogszabályban meghatározott szolgáltatási színvonalú ügyfélkapcsolati szolgáltatás,
- c) a védendő fogyasztóknak a VET és külön jogszabály alapján nyújtott szolgáltatások.

Egyetemes szolgáltatásra jogosult 2008. december 31-ig minden lakossági fogyasztó és kifizetésen vételező, összes felhasználási helyük tekintetében együttesen 3*50A-nál nem nagyobb csatlakozási teljesítményű felhasználók.

2009. január 1-től a lakossági fogyasztók, valamint a kifizetésen vételező, összes felhasználási helyük tekintetében együttesen 3*63 A-nál nem nagyobb csatlakozási teljesítményű felhasználók, továbbá a külön jogszabály szerinti költségvetési szerv és közfeladatot ellátó intézménye, a helyi önkormányzat és közfeladatot ellátó költségvetési intézménye, a közfeladatot ellátó egyházi jogi személy, valamint a közfeladatot ellátó alapítvány fenntartási intézmény jogosultak egyetemes szolgáltatás keretében villamos energiát vásárolni.

A teljesítmény meghatározásának tekintetében az adott tárgyában leköltött legnagyobb teljesítmény irányadó a felhasználóra. Amennyiben a lárgyév folyamán a leköltött teljesítmény meghaladta a 3x50A-t (2009.01.01-től a 3x63 A-t), akkor nem jogosult az egyetemes szolgáltatásra a felhasználó.

2. Az ELMŰ Nyrt. kötelezettségei és jogai

2.1 A szolgáltatás minősége

Az ELMŰ Nyrt. a jogszabályban, üzletszabályzatban megállapított szinten, a tőle elvárható módon nyújtja a szolgáltatást.

2.2 Adatvédelem

Az ELMŰ Nyrt. a szolgáltatással kapcsolatban tudomására jutott fogyasztói adatokat, információkat a jogszabályok előírásai szerint kezeli.

A fogyasztó személyes adatai átadhatók azoknak, akik az ELMŰ Nyrt. megbízása alapján a szerződések megkötését, a számlázást, számbemutatókat, kézbesítést, ügyfélszolgálati tevékenységeket, a díjfizetések és követelések kezelését, behajtását vagy eladását az ellenőrzést, ellenőrzést és kikapcsolást, az ügyfél-tájékoztatót, illetve egyéb, az ELMŰ Nyrt. és a fogyasztók közötti szerződés teljesítéséhez szükséges részletek elállítását végzik, továbbá a számlázási és elszámolási jogviták rendezésére az ELMŰ Nyrt. megbízása alapján jogi képviselő, valamint jogszabály alapján jogosult szervek részére.

2.2 Ellenőrzési és munkavégzési jogosultság

Az ELMŰ Nyrt. megbízásából a területileg illetékes Elosztóhálózati engedélyes ellenőrzi a terhelést, a fogyasztásmérő berendezést, a fogyasztói vezetékét, valamint a fogyasztói berendezést a közüzemi hálózat biztonságára és a löbbi fogyasztó biztonságos energiaellátása érdekében, illetve ellenőriztetni, illetőleg az áramszolgáltatás és –vételezés folyamatosságához szükséges munkákat (pl. fogyasztásmérő csere) előzetes értesítés után elvégezni, illetve elvégeztetni.

Az ellenőrzést, illetőleg munkálatokat lakásokban és egyéb helyiségekben – az Elosztóhálózati engedélyes üzletszabályzatában foglaltaknak megfelelően – a lakosság személyes érdekeinek figyelembevételével kell teljesíteni.

3. A felhasználó jogai és kötelezettségei

3.1 Vételezés

A felhasználó a villamos energiát az Egyetemes Szolgáltató vásárlási szerződésében meghatározottak szerint jogosult vételezni.

A felhasználó köteles figyelmen kívül hagyni a fogyasztásmérő és tartozékai rendeltésszerű állapotát, s bármely rendellenesség esetén, illetve a méretlen csatlakozó vezeték és a fogyasztásmérő (és annak zárópecsétje) kívülről észlelhető rendellenességét, sérülését, átalakítását, megszüntetését az Elosztói engedélyesnek bejelenteni.

Ha az ELMŰ Nyrt. a villamos energiát fogyasztásmérő felszerelése nélkül szolgáltatja a felhasználó kizárólag a szerződésben megjelölt fogyasztó berendezéssel, annak teljesítmény-határáig vételezhet.

3.2 Díjfizetés, elszámolás

Villamosenergia-áremegállapításban az egyes árszabásokat és az áralkalmazás feltételeit az árhatalóság szerepét betöltő szervezet (jelenleg a gazdasági és közlekedési miniszter) határozza meg. Amennyiben a felhasználó kérésére az Egyetemes szolgáltató számlázza a rendszerhasználati díjakat is, a felhasználó díjfizetési kötelezettsége ezen díjakra is kiterjed.

A felhasználó vagy a számla kiegyenlítésére kötelezettséget vállaló fizető, köteles a számlában feltüntetett díjat

- a számla bemutatásakor, illetőleg csekélfizetés esetén 8 napon belül,
- a pénztázelet benyújtáskor,
- vagy a számlán feltüntetett határidőig

kifizetni.

Amennyiben a szolgáltató több számlát (és ahhoz tartozó postai készpénz átutalási megbízást) előre megküld a felhasználónak, – az előzetesen megküldött számlák vonatkozásában – a számlákon feltüntetett esedékességi időpontig kell a számlában feltüntetett díjat megfizetni. A részfizetésekre is ezek a szabályok az irányadók. A villamosenergia-szolgáltatás, illetve a hálózathasználat ellenértékével szemben a fogyasztó nem számíthat be követelést. Amennyiben a fogyasztó tévedésből nem az esedékes számlát fizeti be, a számlázási rendszer sajátosságaiból (tartozás és befizetés összeponozása) adódóan az esedékes számla tekintetében baállnak a fizetési késedelem jogkövetkezményei.

Az ELMŰ Nyrt. a fel nem számított, vagy tévedésből be nem szedett díjat az esedékesség napjától számított öt éven belül követelheti, a tévesen felszámított, illetve beszédett díjat öt éven belül jóváírja vagy visszatéríti.

A szolgáltatás díjának megfizetéséért a fogyasztó és a fizető egyetemlegesen felel.

Az elszámolási időszakban az ELMŰ Nyrt. által szolgáltatott villamos energia és az elszámoláshoz szükséges egyéb jellemzők mennyiségét – az egyetemes szolgáltató a fogyasztási hely mérésére szolgáló fogyasztásmérő berendezés Elosztói engedélyes általi leolvasásából vagy adatgyűjtéssel nyert adatok alapján állapítja meg. A leolvasás megfiúszása esetén a felhasználó továbbra is részszámlákat kap (további maximum 12-t).

A villamos energia árváltozása esetén a fogyasztási díjat

- a) havi számlázásnál, illetve részszámlázás esetén az ármegeállapítás szerint,
- b) két hónapnál ritkább leolvasás és számlázás esetén fogyasztói önbevallás, vagy ennek elmaradása esetén a fogyasztás időarányos megosztásával kell megállapítani és számlázni.

Az elszámolási időszak 12 hónap, kivételes esetben 1 hónap. Az ELMŰ Nyrt. jogosult részszámlát kibocsátani.

Az egyetemes szolgáltató az elszámolási időszak utolsó napjára köteles elszámoló számlát kibocsátani és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljes körűen elszámolni. Ha az elszámolási eredményként a felhasználó folyószámláján üllizetéses mutatók, akkor az egyetemes szolgáltató

- a) 1000 Ft-ot meg nem haladó összeg esetén a következő számlá(k)ban köteles elszámolni az összeget
- b) 1000 Ft-ot meghaladó összeg esetén a fizetési módnak megfelelően a fizetési határidőn belül köteles az összeget visszafizetni a felhasználónak illetve a számla feladóinak.

4. Az egyetemes szolgáltató által alkalmazható termékcsoportok

Az egyetemes szolgáltató méltányos, könnyen és tisztán összehasonlítható, átlálható árszabások alkalmazásával, külön jogszabályban meghatározott típusú termékcsoportokat biztosít a felhasználók részére.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó által egyetemes szolgáltatás keretében vásárolt villamos energia elszámolására vonatkozóan az egyetemes szolgáltató a következő árszabásokat/ díjcsomagokat alkalmazza.

• általános, egy zónaidős („A1”) árszabás

Az „A1” árszabás esetén az egyetemes szolgáltató –napszaktól függetlenül–egésznap azonos árakat köteles alkalmazni.

– „A1” – energiatakarékosságra ösztönző díjcsomag

az energiatakarékosságra ösztönző díjcsomagot, a lakossági és közösségi fogyasztók, háztartási célú felhasználásra vehetik igénybe évi 1320 kWh villamos energia elfogyasztásáig az „A1” – energiatakarékosságra ösztönző díjcsomag, a megadott fogyasztás felett, az „A1” normál díjcsomag kerüli elszámolásra

– „A1” – normál díjcsomag

• általános, két zónaidős („A2”) árszabás

Az „A2” árszabás esetén az egyetemes szolgáltató az Árendelet 1. mellékletében meghatározott zónaidős esetében eltérő, az adott zónaidőre jellemző piaci keresletet és kínálatot is figyelembe vevő árakat köteles alkalmazni. „A2” árszabás igénybevételére az a felhasználó jogosult a felhasználási helyen kétirányú mérővel rendelkezik.

• időszakos („B”) árszabás

A „B” árszabás szerint számolható el a felhasználó által meghatározott bármely, szakaszosan is biztonságosan üzemeltethető, kiülön mért – az elosztó vezérlőberendezésével a vezérelt elosztó hálózati áramkörre fixen, nem dugaszolhatóan csatlakoztatott – felhasználói berendezés fogyasztása. A „B” árszabás az „A1” vagy az „A2” árszabás meléi választható.

A díjcsomagok ára (Ft/kWh) magában foglalja az

- energia díjat (A1, A2 vagy B árszabás szerint)
- a felmerülő összes rendszerhasználati összevont díjat (amely az Üzletszabályzat 13.3.1. a. pontjában részletesen megtalálható)
- a VET 147. §-ban részletezett egyéb pénzeszközök összevont díjat.

Amennyiben az itti részletezett díjcsomagok bármely árelemének mértéke megváltozik, az magával vonja a díjcsomag árának megváltozását. A díjcsomagok számlázása során amennyiben a felhasználó kéri a rendszerhasználati díjak elosztó hálózati engedélyes általi külön számlázását abban az esetben díjcsomagok nem tartalmazzák a felmerülő összes rendszerhasználati díjösszevet díjat.

Az egyetemes szolgáltató az egyetemes szolgáltatás árára vonatkozó árváltoztatási szándékát és a javasolt árakat 45 nappal előre jóváhagyásra bejelenti a Hivatalhoz. A Hivatal a javasolt árakról 30 napon belül határoz. A jóváhagyott árakat alkalmazásuk kezdete előtt legalább 15 nappal az egyetemes szolgáltató a honlapján, valamint két országos napilapban közzé teszi, továbbá a felhasználókat írásban értesíti. A közzétételnek a felhasználókat megillető felmondási jogra vonatkozó tájékoztatást is tartalmaznia kell.

5. Villamos energia ellenértékének kiegyenlítése

A felhasználóknak a szolgáltatás igénybevételevel keletkező tartozásairól, és arra vonatkozó befizetéseikről az ELMŰ Nyrt. ügyfélfelügyélője vezet - amit a vevőkód azonosít.

A villamos energia fogyasztásról kiállított számlákat, minden esetben a számlán megjelölt esedékességi határidőig, a vevőkóddal/számlaszámmal történő hivatkozással kell kiegyenlíteni

5.1 A számlák kiegyenlítésének módja lakossági fogyasztók esetében:

- lakossági folyószámlával rendelkező felhasználóknál a megbízott pénzügyintézet keresztül (csoportos beszedési megbízás, vagy átutalás),
- postai feladás útján postán, készpénz-átutalási megbízással (csekk),
- ügyfélszolgálati irodán bankkártyával (POS terminál) történő befizetéssel,
- előrefizetés mérők esetén előrefizetéssel,
- elektronikus banki szolgáltatás igénybevételevel

A felsorolt fizetési módok közül a felhasználó választhat.

Az egyetemes szolgáltató, csoportos beszedési megbízás esetén, a felhasználó folyószámlájáról az esedékesség napján emeli le az aktuális számla értékét.

A postai készpénz átutalási megbízást a szolgáltató bocsátja az ügyfelek részére a számlák megküldésével egy időben. Illetve a felhasználó az ügyfélszolgálati pontokon ezekhez külön kérsere hozzájuthat. A szolgáltató jogosult több (legfeljebb 3) számlát és ahhoz tartozó több postai készpénz átutalási megbízást (csекket) is megküldeni előre, melyek befizetését a számlákon feltüntetett esedékességi időpontig kell a felhasználónak teljesítenie. A felhasználó pótlólag is kértet csekket a szolgáltatóval egyeztetett összegre kiállítva. A csekk pótlása díjmentes.

Amennyiben a fogyasztó nem az esedékes számlát fizeti be, a számlázási rendszer sajátosságaiból (tartozás és befizetés összeponozása) adódóan az esedékes számla tekintetében beállnak a fizetési késedelem jogkövetkezményei.

5.2 A számlák kiegyenlítésének módja a felhasználók választása szerint nem lakossági fogyasztók esetében

Nem lakossági felhasználók esetében a fizetési megállapodásban vagy a villamosenergia vásárlási szerződésben kerül rögzítésre a fizetési mód, mely lehet azonnali inkasszó, határidős vagy csoportos beszedési megbízás, átutalás vagy készpénz-átutalási megbízás.

Amennyiben a fogyasztó nem az esedékes számlát fizeti be, a számlázási rendszer sajátosságaiból (tartozás és befizetés összeponozása) adódóan az esedékes számla tekintetében beállnak a fizetési késedelem jogkövetkezményei.

6. Kifogás a számla ellen

A felhasználó a számla ellen az ELMŰ Nyrt.-nél kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére halasztó hatálya nincs, ha a számla összege az előző év azonos időszakra vetített díj kétszeresét nem haladja meg.

Az ELMŰ Nyrt. vagy megbízottja köteles a kifogást megvizsgálni, és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb, a kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül – amennyiben az ügy természetéből adódóan szükséges - írásban értesíteni.

Ha a felhasználót visszatérítés illeti meg, az ELMŰ Nyrt., illetve megbízottja ezt az értesítés közlésétől számított 8 napon belül köteles a fogyasztó részére készpénzben kifizetni vagy visszatartani, illetve a felhasználóval történő előzetes megállapodás esetén a felhasználót terhelő számlatartozás összegébe beszámítani.

Ha a téves vagy elmaradt elszámolás miatt az ELMŰ Nyrt.-t, illetve megbízottját díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a fogyasztó azt a téves vagy elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül egyenlő, kamatmentes részletekben jogosult kiegyenlíteni. Ezen fizetési határidőknél túli teljesítés, valamint ha a fogyasztó vagy fizető a számlában feltüntetett díjai esedékességkor nem egyenlíti ki, késedelmes fizetésnek minősül. A késedelem idejére az egyetemes szolgáltató a Polgári Törvénykönyvben meghatározott mértékű késedelmi kamatot számolhat fel. Ha az ELMŰ Nyrt., vagy a fogyasztót a teljesítési határidő lejártáig fizetési kötelezettségét nem teljesíti, köteles a külön jogszabályban meghatározott kamatot a másik félnek megtéríteni. Egyetemes szolgáltató késedelmes fizetése esetén az ügyfelet, az Üzletszabályzat mellékletében rögzített garanciált szolgáltatások szerinti kötbér illeti meg.

7. A kézbesítés szabályai

Az ELMŰ Nyrt. a fogyasztó részére szóló iratokat, ajánlatokat, értesítéseket, saját maga, vagy postai úton vagy futárpostai illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemény kézbesítésére jogosult szolgáltató útján, arra a címre küldi, illetve kézbesíti, amely a fogyasztó értesítési címe, vagy fizető címe a szerződésben. Ennek hiányában az ELMŰ Nyrt. a fogyasztó részére legutóbbi kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg, juttatja el, illetve az általa igénybe vett futárpostai, vagy integrált postai szolgáltatást végző illetőleg egyéb, levélküldemény kézbesítésére jogosult szolgáltató útján kézbesíti az iratokat.

Az ELMŰ Nyrt. – amennyiben az tartalmuk miatt indokoltnak tartja – a fogyasztó részére szóló küldeményeket tértivevényes levélben küldi meg a fogyasztónak, vagy saját maga, illetve leg futárpostai, vagy integrált postai szolgáltatást végző illetőleg egyéb, levélküldemény kézbesítésére jogosult szolgáltató útján küldi ki, illetve kézbesíti ki a fogyasztó vagy megbízottja részére az átvételt, vagy az átvétel megtagadását igazolható módon. A fogyasztó felfüggesztése illetve kikapcsolás kezdeményezése előtti értesítést az ELMŰ Nyrt. köteles tértivevényes levélben megküldeni, vagy saját maga, illetve futárpostai, vagy integrált postai szolgáltatást végző illetőleg egyéb, levélküldemény kézbesítésére jogosult szolgáltató útján a fogyasztó, vagy képviselője részére az átvételt, vagy az átvétel megtagadását igazolható módon kiküldeni, illetve kikézesíteni.

Ha a postai úton továbbított tértivevényes küldemény a futárpostai, integrált postai szolgáltatást végző illetőleg egyéb, levélküldemény kézbesítésére jogosult szolgáltató által kiküldött küldemény kézbesítése azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt, „az átvételt megtagadta”, jelzessai adta vissza, illetve a futárpostai, vagy integrált postai szolgáltatást végző illetőleg egyéb, levélküldemény kézbesítésére jogosult szolgáltató ennek megfelelő jelzéssel adta vissza az ELMŰ Nyrt.-nek, akkor a küldeményt kézbesítettnek, a címzettet közöltnek kell tekinteni, azon a napon amelyen a kézbesítetlen küldeményt a postától, vagy a futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző illetőleg egyéb, levélküldemény kézbesítésére jogosult szolgáltatótól az ELMŰ Nyrt. visszakapta. Amennyiben a küldeményt az ELMŰ Nyrt. küldi ki és a fogyasztó, vagy megbízottja az átvételt megtagadja, akkor a küldeményt közöltnek kell tekinteni.

A kikapcsolásról és azzal járó szolgáltatás-szüneteltetésről szóló tértivevényes postai úton továbbított küldemény, „nem keresle” vagy postai értesítés ellenére a postán „nem vette át” jelzéssel érkezik vissza, ellenkező bizonyítás hiányában a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

8. Változás a fogyasztó személyében

Az egyetemes szolgáltatói szerződést a felhasználó 30 napos felmondási idővel bármikor írásban felmondhatja. Az egyetemes szolgáltató a felmondási időtől eltekinthet.

A felhasználói bejelentés elmulasztása vagy az elosztó hálózati engedélyes helyszíni ellenőrzésének megakadályozása esetén a villamosenergia-vásárlási szerződése alapján az elkövetett vagy az egyetemes szolgáltatás igénybevételevel felhagyó felhasználó fele a fogyasztás díjának megfizetéséért és a szabálytalan vagy jogellenes vételezéssel megvalósított szerződésesszégesség jogkövetkezményeiret mindaddig, amíg az elosztó hálózati engedélyes a felhasználási hely ellenőrzését el nem végzi. A bejelentés elmulasztásának bizonyítása a felhasználó, a helyszíni ellenőrzés akadályoztatásának bizonyítása az egyetemes szolgáltatót terhel.

A lakossági fogyasztó személyében bekövetkezett változás során az ELMŰ Nyrt. az új fogyasztó által bennutatott változási igazoló dokumentumok alapján, az elküldött fogyasztó bejelentésének hiányában is megkötö a közüzemi szerződést az új fogyasztóval.

9. Közös vételező felhasználók

A közös vételező felhasználókat a vételezés tekintetében egyenlő jogok illetik meg, és a fogyasztás díjának megfizetéséért vele egyetemlegesen felelősek.

10. Mérés

A szerződések teljesítésének számlázása érdekében, az ellátási szabályzatokban meghatározott módon és határidőre a mérések hiteles elvégzéséről az elosztóhálózathoz csatlakozó felhasználók és az engedélyesek közötti szerződések esetén az elosztó szabályzatban meghatározott névleges csatlakozási teljesítményszint alatt, fogyasztásmérésre alapuló, statisztikai elemzéssel készült felhasználói villamosleltésmény-igény görbe alapján az elosztó hálózati engedélyesek gondoskodnak.

Az elosztó hálózati engedélyesek kötelesek gondoskodni a villamosenergia-fogyasztásra vonatkozó számlázás alapjául szolgáló mérési adatok gyűjtéséről, számításáról és az ELMŰ Nyrt.-nek történő továbbításáról.

10.1 Kifogás a fogyasztásmérő berendezés működésével kapcsolatban

Az ELMŰ Nyrt. a fogyasztásmérő berendezés ellenőrzésére vonatkozó felhasználói kérést a kézhezvételétől számított 15 napon belül továbbítja az Elosztó engedélyes részére. Az elosztói engedélyes a rendszerhasználati bejelentésének kézhezvételétől számított 15 napon belül köteles a kifogásolt fogyasztásmérő-berendezés működését hitelesített ellenőrző fogyasztásmérő-berendezéssel vagy egyéb módon ellenőrizni.

Az Elosztói engedélyes az ellenőrzést saját Üzletszabályzata, ill. a hálózathasználati szerződés rendelkezései szerint végzi.

10.2 Elszámolás hibás mérés esetén

Ha a fogyasztásmérő berendezés, vagy annak valamely része hibásan mér, vagy hitelesítési ideje lejárt, annak adatai számlázás alapjául nem szolgálhatnak. A megbízásodott készüléket soron kívül meg kell vizsgálni, és a vizsgálat eredményétől függően az alábbiak szerint kell eljárni. Ha a fogyasztásmérő berendezés vagy annak valamely része hibás működésének időtartama, és ezen időtartam alatt tényleges elfogyasztott és a mért villamos energia különbözete a felek által közös egyetértéssel megállapítható, a leolvasott adatokat megfelelően helyesbítené kell.

Hibás mérés esetén az elszámolás részletes szabályait a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) kormányrendelet 2. számú melléklete a Villamos hálózati csatlakozási és hálózathasználati szabályzatról (VHSZ), továbbá az Elosztói Szabályzat, az illetékes Elosztói Engedélyes Üzlet-szabályzata illetve az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó hálózathasználati szerződése tartalmazza.

11. A szerződés módosítása

A villamos energia vásárlási szerződés módosítását mind az ELMŰ Nyrt., mind a felhasználó írásban, telefonos, személyes és elektronikus ügyfélszolgálaton kezdeményezheti.

A jelen általános szerződési feltételek megváltozása esetében, a változásról szóló értesítésben meghatározott időpontban a villamos energia vásárlási szerződés is módosul.

A felhasználó adataiban, címében vagy egyéb, a villamosenergia-vásárlási szerződésben szereplő feltételekben bekövetkezett változást a felhasználó 30 napon belül köteles bejelenteni, melyet az ELMŰ Nyrt. szerződésmódosítási kezdeményezésnek minősít. A villamos energia számlázást és elszámolást érintő adatok és ezzel együtt a szerződés módosítása az elszámolásban visszamenőleges hatályú korrekció nem eredményezhet.

12. Szerződésszegés

12.1 Szerződésszegés az egyetemes szolgáltató részéről

Az egyetemes szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül különösen, ha

- bizományosként eljárva a villamosenergia-szolgáltatást a szerződés szerinti időpontban nem kezdi meg, vagy megbízottként eljárva az elosztó felé kötelezett volt a bekapcsolás megrendelésére, de ezen kötelezettségének a vonatkozó feltételek rendelkezése állása után 8 napon belül nem tett eleget.

Következménye kötbér

- bizományosként eljárva a hálózati elosztói engedélyes által garantált szolgáltatásokat nem, vagy nem megfelelően nyújtja a Hivatal garantált szolgáltatásra vonatkozó határozata, illetve a hálózati elosztói engedélyes üzletszabályzatának M4. melléklete szerint.

Következménye a hálózati elosztói engedélyesre vonatkozó garantált szolgáltatásokban megntartozott kötbér

- c) a villamos energiát nem a villamosenergia-vásárlási szerződésben meghatározott, illetve nem a tőle elvárható módon szolgáltatja, vagy a villamosenergia-vásárlási szerződéshez kapcsolódóan a szükséges villamosenergia-mennyiséget nem szerzi be, és annak lovábitásával kapcsolatban az elosztói engedéllyessel nem működik együtt a vonatkozó jogszabályok és szabályzatok előírásai szerint,
következménye: kötbér
- d) az egyetemes szolgáltató felhívására az elosztó a felhasználási helyről eltökölő, vagy az egyetemes szolgáltatással felhagyó felhasználó csatlakozó és mérőberendezésének állapotát a helyszínen tájékoztatás nélkül ellenőrzi, vagy az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben nem rögzíti, illetve a felhasználó véleményétől, állásfoglalását nem jegyzi fel, vagy a jegyzőkönyvből nem ad át egy aláírt példányt a felhasználó részére – tekintet nélkül arra, hogy az ellenőrzést az elosztó hálózati engedélyes végzi –,
következménye: kötbér
- e) bizományosként eljárva a már lekötött szállítások felhasználó érdekkörében felmerülő műszaki biztonsági okból vagy a felhasználó saját kérésére történő szüneteltetését követően a felhasználónak a szüneteltetési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon, vagy az egyeztetett időpontban a már lekötött szállítások teljesítését a hálózati elosztói engedélyes nem kezdi meg,
következménye: kötbér,
- f) az egyetemes szolgáltató, az általa garantált szolgáltatásokat nem, vagy nem megfelelően nyújtja a Hivatali garantált szolgáltatásra vonatkozó határozata, illetve az üzletszabályzat M4. melléklete szerint,
következménye a garantált szolgáltatásokban meghatározott kötbér,
- g) a védendő fogyasztókkal kapcsolatos feladatokat nem látja el,
következménye: kötbér
- h) a fentiekén kívül az egyetemes szolgáltatási (villamosenergia-vásárlási) szerződésben, az általános szerződési feltételekben illetve az üzletszabályzatban, jogszabályban foglaltakat egyébként megsérti,
következménye: kártérítés
- i) A felhasználóval szembeni nyilvántartási, számlázási kötelezettségeit elmulasztja, különösen:
– a felhasználási helyről, a felhasználó vagy fizető személyével kapcsolatos, a szerződésből eredő jogok gyakorlásához, kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatok megváltozásának bejelentését követően a nyilvántartási rendszerben történő késedelmes (15 napon belüli) átvezetése vagy az átvezetés elmulasztása
– számlázás normál üzemi mellett nem a szerződésben, jogszabályban, üzletszabályzatban foglalt gyakorisággal és időpontban történik (a felhasználóra vonatkozó szokásostól + 15 napos eltaratást követően),
következménye: kötbér

12.2 Az egyetemes szolgáltatói engedélyes szerződésszegése esetén fizetendő kötbér

A kötbér összege a 6.1 a), c), d), e) és h) pontjaiban meghatározott szerződésszegések esetén:

– lakossági fogyasztóknál 10.000.- Ft,

– nem lakossági, rendszerhasználóknál 25.000.- Ft

A kötbér összege a g) pontban meghatározott szerződésszegések esetén:

– Lakossági fogyasztóknál napi 100.- Ft

– Nem lakossági, rendszerhasználóknál napi 250.- Ft

A egyetemes szolgáltatói engedélyes kötbérfizetési kötelezettsége a Garantált Szolgáltatások (M4. sz. melléklet) és a VET szabályai szerint áll fenn. A Garantált Szolgáltatások egyes szerződésszegéseket automatikus kötbér-fizetéssel szankcionál. Egyéb esetekben a kötbérfizetési kötelezettség felróhatóság esetén áll fenn.

12.3 Szerződésszegés a felhasználó részéről

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül különösen, ha

a) ha a rendszerhasználati díjat és/vagy az energiadíjat késedelmesen, nem a szerződésben meghatározott időben fizeti,

következménye:

i. késedelmi kamat,

ii. illetve kikapcsolás

– lakossági fogyasztó esetében, ha a VET és a Vhr. által meghatározott kikapcsolási feltételek (11.7. fejezet) fennállnak,

– nem lakossági fogyasztó esetében, ha a késedelem 30 napon túli

ii. illetve a kikapcsolás követően és az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása esetében (11.7. fejezetben foglaltak szerint)

– lakossági fogyasztó a visszakapcsolás előre fizetés mértő felszereléséhez kötelese,

– nem lakossági fogyasztó esetén biztosíték kérése,

b) részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás esetében a fizetési határidő elmulasztása,

következménye: a megállapodás azonnali hatályú felmondása

c) a fentiekén kívül az egyetemes szolgáltatási (villamosenergia-vásárlási) szerződésben, az általános szerződési feltételekben illetve az üzletszabályzatban, jogszabályban foglaltakat egyébként megsérti,
következménye: kártérítés.

12.4 A felhasználó szerződésszegése esetén fizetendő kötbér

A kötbér megfizetése nem mentesíti a felhasználót a vételezett villamosenergia mennyiség árának megfizetése alól.

Az egyetemes szolgáltatói engedélyes által történő, felhasználóval szembeni igény érvényesítés ugyanezen időpontban történő érvényesítését kizárja. A felhasználó szerződésszegése miatt, a fenti pontok közül alkalmanként csak egy alapján érvényesíthető igény.

A kötbérfizetési kötelezettség a felhasználó részéről felróhatóság esetén áll fenn. Mentésül a fizetés előtti, ha bizonyítja, hogy úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

Amennyiben a felhasználó egyetemes szolgáltatói díjtartozását nem teljesíti, úgy az ELMŰ Nyrt., mint egyetemes szolgáltatói engedélyes, jogosult az elosztói engedélyesnél a hálózati használati jogának felfüggesztését kezdeményezni.

A kikapcsolás feltételeit az Üzletszabályzat 11.7. pontja tartalmazza. A kötbér jogalapjának és összegszerűségének megállapítására, a felróhatóság kérdésében döntésre vita esetén polgári bíróság jogosult. A bíróság a túlzott mértékű kötbért a fél kérelmére mérsékelheti. (Ptk. 247. §. (1))

12.5 A szerződésszegés esetére szóló biztosítékok

Az egyetemes szolgáltatói körbe tartozó nem lakossági fogyasztó az Üzletszabályzat 11.3. a) pontjában meghatározott szerződésszegés esetén az ELMŰ Nyrt. felhívásától számított 15 napon belül az ELMŰ Nyrt. számára legfeljebb 3 havi átlagfogyasztása ellenértékének fedezetére szolgáló, az egyetemes szolgáltató igénye szerinti (jelzálog, bankgarancia, fizetési előleg) biztosítékok köteles nyújtani.

Amennyiben a felhasználó a fenti biztosítékokat nem nyújtja az ELMŰ Nyrt. részére az itt rögzített határidőn belül, az ELMŰ Nyrt. a Ptk. 281. § (2) bekezdés alapján a szolgáltatást megtagadhatja, illetőleg a hálózati engedélyes útján a fogyasztási hely(ek) villamos energia szolgáltatásból történő kikapcsolását kezdeményezheti, amíg a felhasználó ezen biztosítékokat az ELMŰ Nyrt. rendelkezésére nem bocsátja.

12.6 Kártérítés

Az ELMŰ Nyrt. és az egyetemes felhasználó a szerződésszegéssel okozott, kötbérrel nem fedezett igazolt kárt köteles a másik félnek megtéríteni.

Az ELMŰ Nyrt. kártérítési felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható volt. Nem kell az ELMŰ Nyrt.-nek megtérítenie a kármak azt a részét, amely abból származott, hogy a felhasználó a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A felhasználó kártérítési felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható volt. Nem kell a felhasználónak megtérítenie a kármak azt a részét, amely abból származott, hogy az ELMŰ Nyrt. a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Mentesül mindkét fél a kártérítés megfizetése alól, amennyiben a kár az egyik félnek sem felróható külső elháríthatatlan ok, erőhatalom (vís major) következtében merült fel, és amelynek károsító hatása emberi erővel objektíve nem hárítható el (pl.: természeti katasztrófák, vagy emberi cselekmény: vandalizmus, háború, terrorcselekmény).

Amennyiben a felhasználónak olyan kárigénye merül fel, amelyért sem az ELMŰ Nyrt., sem a felhasználó nem felelős (harmadik személy által okozott károk), úgy a felhasználónak a 13.5.1 pontban írtak szerinti kárigény bejelentést kell tennie, amit az ELMŰ Nyrt. az általános szabályok szerint elbírál.

Amennyiben az ELMŰ Nyrt.-nek tudomása van ezen harmadik személy kitérőéről és fellelőhetőségéről, úgy köteles a felhasználónak írásban tájékoztatást nyújtani a tekintetben, hogy kárigényét kinek érvényesítheti.

Az ELMŰ Nyrt. a hozzáérkezett kárigényeket lehetőség szerint a kézhezvételtől számított 30 munkanapon belül kivizsgálja, értesíten a fogyasztót tájékoztatja, illetve amennyiben a fogyasztó részéről további irat beszerzése szükséges, azt a fogyasztó felé jelzi.

A kárigény elutasítása esetén a kártérítési igény érvényesítése polgári bírósági eljárás szabályai alapján történhet.

A feszültségpanaszokból és az üzemi események folytán előforduló szüneteltetésből, valamint az ebből eredő kárigényekről az Elosztói Üzletszabályzat rendelkezik.

12.7 A kikapcsolás és visszakapcsolás eljárás rendje

Tartozás miatti kikapcsolásra, akkor kerülhet sor, ha a fogyasztó vevőfolyószámja tartozást mutat.

12.7.1 Lakossági fogyasztók kikapcsolása

Az egyetemes szolgáltató lakossági fogyasztók villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolását fizetési késedelem esetén kizárólag az alábbi feltételek együttes fennállása esetén jogosult kezdeményezni a lakossági fogyasztóval kötött csatlakozási szerződésben részes hálózati engedélyesnél:

a) a lakossági fogyasztó legalább három havi számlatartozást hajtotta fel, amely érteimében legalább egy száma fizetési határideje 90 napja lejárt,

b) a villamosenergia-kereskedő által, fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségéről kezdeményezett egyeztetések a lakossági fogyasztóval nem vezettek eredményre.

c) a villamosenergia-kereskedő a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a lakossági fogyasztót legalább háromszor, az első hátralék keletkezésétől, folyamatosan írásban értesítette, és az értesítésben a lakossági fogyasztó figyelmeztetve a szociálisan rászoruló fogyasztókat a VET és külön jogszabály alapján megillető kedvezményekre, valamint az előre fizetés mértő felszerelésének lehetőségére,

és esedékeség lejártát követő részletfizetés megadása esetén, a részletfizetés időtartama, maximum 3 hónap lehet, és a szolgáltató a kamatfizetéstől nem tekint el, a hátralékos részletek után a felhasználó a törvényes kamatot is köteles megfizetni.

A részletek fizetése mellett a fogyasztó köteles a minden tárgyában esedékes elfogyasztott villamos energia díját is megfizetni.

Egy részlet elmaradása esetén az egész még hátralévő tartozás egy összegben válik esedékesévé, és a fogyasztó a szolgáltatásból kikapcsolható.

Az ELMŰ Nyrt. a jelen pontban meghatározott esetekben kikapcsolás helyett a további szolgáltatást előre fizetés mértő felszereléséhez kötheti. Az előre fizetés mértőre vonatkozó előírásokat az üzletszabályzat 13.5.3 pontja tartalmazza.

12.7.2 Védendő fogyasztók kikapcsolása**12.7.2.1 Szociálisan rászoruló fogyasztó kikapcsolása**

Az egyetemes szolgáltató a szociálisan rászoruló fogyasztók villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolásáért fizetési késedelem esetén kizárólag az alábbi feltételek együttes fennállása esetén jogosult kezdeményezni a szociálisan rászoruló fogyasztóval kötött csatlakozási szerződésben részes hálózati engedélyesnél:

- a) a szociálisan rászoruló fogyasztó legalább négy havi számlatartozást halmozott fel, amely értelmében legalább egy számla fizetési határideje 120 napja lejárt,
- b) az egyetemes szolgáltató által, fizetési haladéki vagy részletfizetési lehetőségeiről kezdeményezett egyeztetések a szociálisan rászoruló fogyasztóval nem vezetnek eredményre,
- c) az egyetemes szolgáltató a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a szociálisan rászoruló fogyasztót legalább háromszor, az első híralak keletkezésétől, folyamatosan írásban értesítette, és az értesítésben a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét felhívta a szociálisan rászoruló fogyasztókat a VET és külön jogszabály alapján megillető kedvezményekre, valamint az előre fizető mérő felszerelésének lehetőségére,
- d) az üzletszabályzat 7.2 pontjában leírtak szerinti részletfizetési lehetőséget biztosította a védendő fogyasztók részére.

A fenti feltételek együttes fennállására a számlatartozás keletkezésének 120. napja, illetve esedékesség lejártának időpontjában kell fennállnia, azzal, hogy az értesítés a szolgáltató részéről az első számla esedékességének lejártakor is megtehető, és további számlatartozás lejárta esetén folyamatosan is lehet.

12.7.2.2 Fogyatékkal élő fogyasztók

A fogyatékkal élő fogyasztói fizetési késedelem vagy nem fizetés esetén nem lehet a villamos energia ellátásból kikapcsolni. Amennyiben a fogyatékkal élő fogyasztó a részletfizetési lehetőség illetve a kapott fizetési haladéki ellenére sem rendezi a tartozását, a további vételezést az egyetemes szolgáltató előre fizető mérő felszereléséhez kötheti. A fogyatékkal élő felhasználók felszólítási eljárása megegyezik a 12.7.2.1 pontban leírtakkal.

A részletfizetési lehetőséget az üzletszabályzat 7.2 pontjában leírtak szerint kell a fogyatékkal élő felhasználók részére biztosítani.

12.7.3 Nem lakossági fogyasztók kikapcsolása

A nem lakossági fogyasztó esetében a fizetési határidő lejárta követő 22. nap után az egyetemes szolgáltató jogosult az illetékes elosztói hálózatnál a kikapcsolást kezdeményezni.

Függetlenül a kikapcsolás bekövetkeztétől, az egyetemes szolgáltató a fizetési határidő lejárta követő 50. napon, a villamosenergia-vásárlási szerződést felmondja, amennyiben a fogyasztó maradéktalanul nem rendezi az ELMŰ Nyrt.-vel szemben fennálló tartozásait.

Amennyiben a nem lakossági fogyasztó a szerződés felmondását követően újabb szerződést kíván kötni, új igénybejelentést kell tennie az egyetemes szolgáltató felé. Az igénybejelentés elfogadásának feltétele a hátralék teljeskörű rendezése, valamint két havi fogyasztásának megfelelő biztosíték befizetése.

Amennyiben a villamosenergia-ellátásból kikapcsolt nem lakossági fogyasztó rendezi a villamosenergia-kereskedővel szemben felhalmozott tartozását, a kereskedő haladéktalanul kezdeményezi a nem lakossági fogyasztónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását.

12.7.4 Visszakapcsolás feltételei

A visszakapcsolás feltétele az összes lejárt esedékességű tartozás és a járulékos költségek megfizetése (tőke, kamat, felszólítás és ki, visszakapcsolás díja). A díjakat részletesen az üzletszabályzat F4. függelék tartalmazza.

A fogyasztó – amennyiben a villamos energia szolgáltatásra igényt tart – tartozásának rendezését az egyetemes szolgáltató felé igazolni köteles.

Amennyiben a villamosenergia-ellátásból kikapcsolt lakossági fogyasztó rendezi az egyetemes szolgáltatóval szemben felhalmozott tartozását, a kereskedő 24 órán belül köteles kezdeményezni az elosztói engedélyesnél a lakossági fogyasztónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását.

13. A villamos energia vásárlási szerződés felmondása**13.1 Szerződésfelmondás a felhasználó részéről**

Az egyetemes szolgáltatói szerződést a felhasználó 30 napos felmondási idővel bármikor írásban felmondhatja. Az egyetemes szolgáltató a felmondási időtől a felhasználóra nézve kedvezőbb módon eltekinthet.

Ha a felhasználó a felhasználás helyéről elköltözik, köteles azt 15 napon belül az egyetemes szolgáltatónak bejelenteni, és villamosenergia-vásárlási szerződését az abban foglalt felmondási határidővel írásban felmondani.

A felhasználó szerződésfelmondásának tartalmaznia kell:

- a felhasználó új értesítési címét, melyre az ELMŰ Nyrt.-nek a felhasználó által még ki nem egyenlített villamos energia díjáról a számlákat megküldheti
- felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén az új felhasználó által is aláírt nyilatkozatot az átadás – átvételi dátumáról és fogyasztásmérő(k) állásáról

A lakossági fogyasztó személyében bekövetkezett változás során az ELMŰ Nyrt. az új fogyasztó által bemutatott változást igazoló dokumentumok alapján, az elköltöző fogyasztó bejelentésének hiányában is megköti a villamosenergia-vásárlási szerződést az új fogyasztóval.

13.2 Szerződésfelmondás az ELMŰ Nyrt. részéről

Az egyetemes szolgáltatói szerződést az ELMŰ Nyrt. az alábbi esetekben mondhatja fel:

- ha a vele szerződéses viszonyban álló felhasználó villamosenergia-vételezését a fogyasztási helyen megszüntette (elköltözött, megszűnt, székhely/lelphelye megváltozott), vagy
- ha a lakossági fogyasztó legalább három havi tartozást halmozott fel, és a 12.3 pontban szabályozott feltételek együttes fennállásának ellenére, a fizetési felszólításokban foglalt kötelezettségének nem tesz eleget, vagy
- a nem lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségének az esedékességétől számított 15 napon belül nem tesz eleget, vagy
- ha a felhasználó a villamosenergia-szolgáltatás szüneteltetése után az ELMŰ Nyrt. beleegyezése nélkül villamos energiát vételez.

A szerződés felmondását igazolható módon kell közölni a felhasználóval

14. A szerződés megszüntetése

Az egyetemes szolgáltató villamos energia vásárlási szerződést a felhasználó és az ELMŰ Nyrt. közös megegyezéssel megszüntethetik. Az ideiglenes szerződéssel rendelkező felhasználók esetében a szerződésben meghatározott időpontban a szerződés megszűnik.

15. Fizetési kötelezettség a szerződés megszűnése esetén

Abban az esetben, ha:

- a) a felhasználó, illetve vételezése megszűnik,
- b) a felek a szerződést megszüntetik, vagy
- c) a szerződést valamelyik fél felmondja,
- d) a már teljesített villamosenergia-szolgáltatás ellenértékét, valamint a szolgáltatással, vagy annak megszüntetésével kapcsolatban felmerült egyéb díjakat, költségeket a felhasználó az ELMŰ Nyrt. által előírt határidőig köteles kiegyenlíteni.

A felhasználó szerződésfelmondása és a teljeskörű elszámolás megtörténte után a szolgáltató teljes körű elszámolásról igazolatlanul állít ki.

Amennyiben a fizető vagy a felhasználó fizetési kötelezettsége teljesítése nélkül szünetel meg vételezését, és új fogyasztási helyen igényel villamosenergia-szolgáltatást, az ELMŰ Nyrt. jogosult a szolgáltatásnyújtás megkezdését a díjtartozás maradéktalan teljesítéséhez, illetve előre fizetés mérő alkalmazásához kötni, illetve – amennyiben az új fogyasztási helyen rendelkezésre áll villamosenergia-szolgáltatás – azt a fizetési kötelezettség teljesítéséig kikapcsolni.

16. Vis maior

Jelen szerződés szempontjából vis maiorok számít bármely olyan esemény vagy történés, amely az általa érintett Fél akaratától függetlenül következik be, és amelyet az érintett Fél megelőzni vagy elhárítani kellő gondossággal nem tud, és amely a jelen Szerződésből eredő bármely kötelezettség teljesítését korlátozza vagy lehetetlenné teszi. A Vis Maior események különösen az alábbi eseményeket foglalják magukba (ha azok a fenti követelményeknek megfelelnek):

- a) tűz, árvíz, földrengés, földcsuszamlás, vihar, villámcsapás, járvány, karantén, radioaktív sugárzás, rekvirálás, lefoglalás vagy államosítás;
- b) hadüzenettel vagy anélkül folyó háború, ellenségeskedés, fegyveres konfliktus vagy idegen támadás, blokádnak, forradalom, felkelés, lázadás, polgári elégedetlenség vagy villongás;
- c) országos sztrájk, munkabeszüntetés;
- d) bármely hatóság (beleértve a Közhatalmi Szerveket) intézkedése, akusza, akkor is, ha az mulasztásban nyilvánul meg.

A kétségek elkerülése végett a fizetési eszközök hiánya nem minősül Vis Maior eseménynek.

Felek nem tartoznak felelősséggel egymás felé, nem esnek késedelembe, illetve nem követnek el szerződésszegést, amennyiben a kötelezettségek teljesítését ilyen vis maior esemény határozza meg.

17. Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek

A fogyasztó reklamációjával az ELMŰ Nyrt. Ügyfélszolgálatához, panaszával az ELMŰ Nyrt. központi panaszkezelési szervezetéhez, vagy a fogyasztói érdekvédelmi, érdekvédelmi szervezetekhez fordulhat.

Ha a fogyasztó a panaszbejelentést nem annál a szervezeti egységnél tette meg, amelyik haláskörébe az ügyfél panaszának megválaszolása tartozik, úgy a bejelentést fogadó szervezeti egység azt haladéktalanul a haláskörrel rendelkező egységhez továbbítja.

Amennyiben a fogyasztó a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, úgy eseti alapon ismételt bejelentéssel élhet a felsőbb szintű szervezeti egységnél, vagy lakossági fogyasztó esetén elszámolással, számlázással, díjfizetéssel vagy mérésel kapcsolatos ügyekben a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság illetékes Regionális Felügyelőszolgálatától, illetve a hatóságoktól kérheti panaszának kivizsgálását. Ennek lehetőségéről a fogyasztót a válaszlevegélben tájékoztatja a szolgáltató. A hatósági kivizsgálás lezárásáig a szolgáltató további intézkedést nem tesz.

A panaszbeadványnak a következőket kell tartalmaznia:

- a) a kérelmező neve, elérhetősége, az érintett felhasználási hely
- b) a kérelem tárgyának rövid leírása, a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen az engedélyesnek a felhasználó megkeresésére adott válaszlevegélét,
- c) a kért intézkedés megjelölése

A Békéltető Testületek és a fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetőségét az Üzletszabályzat Függelék tartalmazza.

18. Vegyes és záró rendelkezések

A fogyasztó felelőssége (adatában) kijelenti, hogy az ELMŰ Nyrt.-vel a vásárlási szerződés szerződés saját nevében való megkötésére jogosult, szerződéskötési képessége korlátozva nincs, illetve az általa közölt adatok és a bemutatott okmányok a valóságnak megfelelnek, valamint harmadik természetes vagy jogi személy érdekeit nem sértik.

Az ELMŰ Nyrt. szolgáltatási tevékenységét a Magyar Energia Hivatal ellenőrzi.

A szerződő felek megállapodnak abban, hogy a jelen szerződéssel kapcsolatos vitás kérdéseiket egymás között kísérik meg rendezni. Ennek eredménytelensége esetén a vitás kérdések elbírálására az ELMŰ Nyrt. székhelye szerinti hely, illetve a pertárgyérték függvényében a megyei bíróság illetékességének van a maga után vonja.

A villamos energia vásárlási szerződés létrejöttét követően a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvényben adott felhatalmazás alapján kiadott jogszabályi hatálybepedése, illetve más, jelen szerződést érintő jogszabály megváltozása jelen szerződés módosítását is maga után vonja.

A felek közötti jogviszonyra a jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekre az ELMŰ Nyrt. – a Magyar Energia Hivatal által jóváhagyott – üzletszabályzata az irányadó. Az ELMŰ Nyrt. üzletszabályzatában sem szabályozott esetekre, a Ptk. a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény, és a 273/2007. (X. 19) Kormányrendelet az irányadó.