



**Global NRG Rt.
Földgáz-kereskedelmi Üzletszabályzata**

Budapest, 2006. év

TARTALOMJEGYZÉK

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	5
1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS ÉRVÉNYESSÉGI KÖRE.....	5
2. FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK, RÖVIDÍTÉSEK	5
3. A TÁRSASÁG ÁLTAL VÉGZETT TEVÉKENYSÉGEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA.....	6
4. A KÜLSŐ KÖRNYEZETTEL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATTARTÁS	7
II. AZ ENGEDÉLYES TEVÉKENYSÉGEI.....	8
1. ÁLTALÁNOS BIZTONSÁGI ELŐÍRÁSOK.....	8
A) A FOGYASZTÓK BIZTONSÁGOS ELLÁTÁSÁRA VONATKOZÓ GARANCIÁK	8
B) AZ ADATVÉDELEMRE VONATKOZÓ BIZTOSÍTÉKOK.....	8
C) A KÖRNYEZETVÉDELMI ELŐÍRÁSOK ÉS AZ AZT BIZTOSÍTÓ RENDELKEZÉSEK	8
2. SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK	8
A) AZ ENGEDÉLYES TEVÉKENYSÉG MINŐSÉGI JELLEMZŐI	8
B) A FORGALMAZOTT GÁZ MINŐSÉGI ELŐÍRÁSAI.....	9
C) A GÁZMINŐSÉG ELLENŐRZÉSÉNEK RÉSZLETES ELJÁRÁSRENDJE.....	9
3. A FOGYASZTÓI IGÉNY KIELÉGÍTÉSÉNEK MÓDJAI ÉS RÉSZLETES SZABÁLYAI	9
4. SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK A SZERZŐDÉSEKHEZ.....	9

A) ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	9
B) EGYEDI FELTÉTELEK KEZELÉSE.....	11
C) AZ ÜZEMZAVAR, KORLÁTOZÁS ÉS SZÜNETELTETÉS SORÁN ALKALMAZANDÓ SZABÁLYOK	11
D) AZ ENGEDÉLYES RENDSZERÉNEK KARBANTARTÁSA ÉS HIBAEHÁRÍTÁSÁNAK RENDJE	11
E) A SZERZŐDŐ PARTNERREL SZEMBEN TÁMASZTOTT KÖVETELMÉNYEK	12
F) MENNYISÉGI ELSZÁMOLÁSI ÉS FIZETÉSI ELŐÍRÁSOK	12
5. A SZERZŐDÉSSZEGÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK	13
A) A SZERZŐDÉSSZEGÉS ESETEI.....	13
B) SZANKCIÓK ÉS KÖVETKEZMÉNYEK	14
C) A SZERZŐDÉSES ÁLLAPOT HELYREÁLLÍTÁSA.....	14
6. PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJE	15
III. MELLÉKLETEK.....	16
1. A TÁRSASÁG SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE.....	16
2. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA ELÉRHETŐSÉGE	17
3. ELSZÁMOLÁS SORÁN ALKALMAZOTT SZÁMÍTÁSI ELJÁRÁS, PARAMÉTEREK.....	18
4. SZERZŐDÉSMINTÁK, SZÁMLAMINTÁK.....	19
5. ELJÁRÁSREND A SZERZŐDÉSSZEGÉS ÉS SZABÁLYTALAN VÉTELEZÉS ESETÉN, KÖTBÉRTÁBLA	20

6. AZ ÉRDEKKÉPVISELETI SZERVEZETEK FELSOROLÁSA	21
7. ETIKAI KÓDEX.....	22
IV. FÜGGELÉK.....	23
1. JOGSZABÁLYOK.....	23
2. SZABVÁNYOK	24
3. BELSŐ UTASÍTÁSOK.....	25

I. Általános rész

1. Az üzletszabályzat hatálya és érvényességi köre

A Global NRG Kereskedelmi és Tanácsadó Részvénytársaság Rt. (továbbiakban Global NRG Rt.) jelen üzletszabályzata szabályozza a vele szerződésben álló vevők, partnerek kereskedelmi kapcsolatát. Jelen Üzletszabályzat visszavonásig érvényes. A Global NRG Rt. fenntartja jogát, hogy jelen Üzletszabályzatot módosítsa, amennyiben azt a jogszabályi változások, vagy piaci tényezők indokoltá teszik.

2. Fogalmi meghatározások, rövidítések

A jelen üzletszabályzatban használt fogalmakat a GET, a Vhr., a vonatkozó más jogszabályok és az ÜKSZ-ben rögzített meghatározások szerint kell érteni.

Az üzletszabályzatban definiált fogalmak:

Fogalom	Definíció
Alulfogyasztás	A leszerződött minimum mennyiségnél kisebb mennyiség átvétele.
Alulszállítás	A leszerződött minimum mennyiségnél kevesebb mennyiség rendelkezésre bocsátása.
Feljogosított fogyasztó	GET 3. § 7. pontnak megfelelően.
Földgáz	GET 3. § 16. pontnak megfelelően.
Földgáz minőség	A MSZ szerinti földgázminőség.
Földgáz-kereskedelem	GET 3. § 22. pontnak megfelelően.
Földgáz-kereskedelmi engedélyes	Global NRG Rt.
Forráshiány	ÜKSZ 2. pont 6. alpontnak megfelelően.
Gázátadó állomás	GET 3. § 26. pontnak megfelelően.
Gázév vagy szerződéses év	Vhr. 1. § 10. pontnak megfelelően.
Hivatal	Magyar Energia Hivatal.
Kapacitásigénylő	ÜKSZ 2. pont 14. pontnak megfelelően.
Korlátozás	ÜKSZ 2. pont 20. pontnak megfelelően.
Lekötött kapacitás	Vhr. 1. § 17. pontnak megfelelően.
Minőségi hiba	Nem a szerződésben meghatározott minőségű gáz szolgáltatása.
Működési engedély	A GET 9. §-ban meghatározott működési engedély.
Nominálás	Vhr. 1. § 24. pontnak megfelelően.
Nyilvántartásba vett feljogosított fogyasztó	Vhr. 1. § 25. pontnak megfelelően.
Pénzügyi biztosíték	Vhr. 17. §-nak megfelelően.

Pótdíj	A nominálástól eltérő vételezés, teljesítmény túllépés, vagy korlátozási utasítás be nem tartása esetén fizetendő díj.
Hozzáférési jogosult	Vhr. 1. § 12. pontnak megfelelően
Rendszerirányítás	GET 3. § 38. pontnak megfelelően.
Szabad kapacitás	VHR 1. § 30. pontnak megfelelően.
Szállítóvezeték	GET 3. § 39. pontnak megfelelően.
Szervezett földgázpiac	GET 3. § 40. pontnak megfelelően.
Túlfogyasztás	A leszerződött mennyiséget meghaladó átvétel.
Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat	GET 3. § 42. pontnak megfelelően.
Üzemzavar	ÜKSZ 2. pont 33. alpontnak megfelelően.
Üzletszabályzat	GET 3. § 43. pontnak megfelelően.

A jelen szabályzatban használt, rövidítések jelentése:

Rövidítés	Jelentés
GET	2003. évi XLII. törvény a földgázellátásról
MSZ	Magyar Szabvány
OMH	Országos Mérésügyi Hivatal
ÜKSZ	A mindenkor érvényes Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat (jelenleg: (I)ÜKSZ).
Vhr.	111/2003. (VII. 29.) Kormány rendelet a 2003. évi XLII. törvény végrehajtásáról.

3. A társaság által végzett tevékenységek és szolgáltatások felsorolása

A társaság bemutatása

A Global NRG Rt. a Magyar Energia Hivatal által kiadott, a GET szerinti földgáz-kereskedelmi, határon keresztül földgázszállító-vezetékhez való hozzáférési működési engedélyekkel rendelkezik.

A Társaság adatai:

A társaság cégneve: Global Kereskedelmi és Tanácsadó Részvénytársaság NRG Rt.

A társaság rövidített cégneve: Global NRG Rt

A társaság székhelye: 1122 Budapest, Maros u. 12.

Cégjegyzékszáma: 01-10-045269

Cégbejegyzés kelte: 2005. augusztus 12.

Cégforma: Részvénytársaság

Adószáma: 13533490-2-43

A Global NRG földgáz-kereskedelmi tevékenységet folytat a jogszabályi keretek által biztosított földgáz piacon.

A Földgáz-kereskedelmi engedélyestől a feljogosított fogyasztók, más földgáz-kereskedelmi engedélyesek, illetve további vele szerződésben álló partnerek által igénybe vehető termékek/szolgáltatások köre a következő:

1. Földgáz kereskedelem

Földgáz értékesítése klasszikus földgáz kereskedelmi szerződés alapján. A földgáz-kereskedelmi engedélyes elvégzi a földgáz beszerzését, illetve a szerződésnek megfelelően biztosíthatja a szállítással, tárolással, elszámolással kapcsolatos tevékenységek ellátását.

2. Másodlagos földgáz kereskedelem

A szerződések tárgya más szerződésekben biztosított földgáz vásárlási, felhasználási joga. A másodlagos földgáz kereskedelmi szerződésekben szintén lehetséges a fenti pont által biztosított szolgáltatások igénybevétele.

3. Aukciós kereskedelem

Bizományos kereskedelem, amely során a földgáz kereskedelmi engedélyes a saját nevében, de ügyfele javára végez kereskedelmi tevékenységet.

4. Földgáz kereskedelemmel kapcsolatos határidős és opciós kereskedelem.

Olyan szerződéses kötelezettségvállalások, ahol csak pénzügyi elszámolás történik, de mögötte fizikai értelemben nem történik gázszállítás.

5. Kapacitás kereskedelem

Feljogosított fogyasztók rendelkezésére álló kapacitások adásvételében és kölcsönzésében való bizományos és szájtámlás kereskedelem.

6. Szállítás és tárolás szervezése

Földgáz kereskedelmi megrendelés teljesítéséhez szükséges szállítás és tárolás megszervezése

4. A külső környezettel történő kapcsolattartás

A, Felettes szervekkel való kapcsolattartás

A Földgáz-kereskedelmi engedélyes kapcsolatot tart az általa nyújtott termékek/szolgáltatások vonatkozásában az illetékes hatóságokkal, közigazgatási szervekkel, önkormányzatokkal. A Földgáz-kereskedelmi engedélyes hatósági felügyeletét a Magyar Energia Hivatal végzi.

B, A fogyasztók részére adott információk

Ügyfélszolgálati telefonszám: 1-212-5659

Székhely: 1122 Budapest, Maros u. 12.

II. Az engedélyes tevékenységei

1. Általános biztonsági előírások

a) A fogyasztók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák

A földgáz-kereskedelmi engedélyes a fogyasztók biztonságos ellátásához szükséges, a Vhr. 11. §-ban meghatározott feltételeknek eleget tesz

A fentieknek megfelelően a Földgáz-kereskedelmi engedélyes rendelkezik a következő, törvényi feltételekkel:

- pénzügyi biztosítékok,
- az engedélyköteles tevékenység biztosításához szükséges szakember gárda,
- olyan szervezet, amely a partnerei kiszolgálását és az önálló gazdálkodást lehetővé teszi;
- a fentiekhez szükséges eszközök, módszerek és technológia,
- megfelelő adatforgalmi és információs rendszer,
- és az engedélyköteles tevékenység rendkívüli körülmények közötti folytatásához szükséges szabályzati feltételek.

Továbbá, a földgáz-kereskedelmi engedélyes a kereskedőtől elvárható gondossággal jár el partnereivel és partnerei érdekében.

b) Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok

A Földgáz-kereskedelmi engedélyes adatforgalmának felügyeletében az ÜKSZ 10 fejezetét tekinti irányadónak, adatvédelmi tevékenysége során az abban foglaltaknak megfelelően jár el.

A Földgáz-kereskedelmi engedélyes az adatvédelem általános feltételeit a személyes adatok valamint közérdekű adatok tekintetében a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény alapján biztosítja.

c) A környezetvédelmi előírások és az azt biztosító rendelkezések

A Földgáz-kereskedelmi engedélyes tevékenysége során betartja a hazai környezetvédelmi előírásokat, és igyekszik olyan partnerekkel együttműködni, akik szintén garanciát tudnak nyújtani a környezettudatos működésre.

2. Szolgáltatás minőségi követelmények

a) Az engedélyes tevékenység minőségi jellemzői

A Global NRG szolgáltatásainak minőségét a megbízhatóság és a rugalmas, vevőközpontú hozzáállás biztosítja. Tevékenysége során törekszik a vevők igényeinek teljes körű kiszolgálására. Ehhez kiemelten fontosnak tartja, hogy olyan partnerekkel működjön együtt, akik azonosulni tudnak ezzel a filozófiával. Ezen felül a Global NRG betartja a földgáz minőségi

előírásaira vonatkozó szabványokat és tevékenysége során a vevők érdekeit képviselve körültekintően és gondosan jár el.

b) A forgalmazott gáz minőségi előírásai

A földgáz minőség

A Földgáz-kereskedelmi engedélyes általános szolgáltatási célra az MSZ 1648:2000 szabványnak megfelelő minőségű földgázt értékesít.

A mennyiség és minőség mérése a vonatkozó magyar szabványoknak megfelelően, rendszeres időközönként ellenőrzött, a szállító, elosztói, tárolói engedélyes, vagy a feljogosított fogyasztó tulajdonában lévő mérőműszerekkel történik.

c) a gázminőség ellenőrzésének részletes eljárásrendje

A forgalmazott gáz minőségi ellenőrzésének eljárásrendjét az ÜKSZ 8. pontja írja elő. Ennek megfelelően, a minőségi (és mennyiségi) mérések a szállítói, elosztói, tárolói engedélyesek által üzemeltetett mérőberendezések segítségével történik. A szállítói engedélyes üzemvitele és általános szerződési feltételei biztosítják, hogy a vezetékhálózatra betáplált földgáz az MSZ 1648:2000 szabvány követelményeinek megfelel. A mért, átadott földgáz minőségi és mennyiségi jellemzőit az átadás/átvételi jegyzőkönyv tartalmazza, amelyet mindkét szerződő fél aláír, és az képezi a pénzügyi elszámolás alapját. A használati etalonnal ellenőrzött mérőeszközök rendszeres vizsgálatát az Országos Mérésügyi Hivatal végzi. Ha a szerződő fél a mérési vagy az elszámolási időszakra vonatkozó minőségi adatokkal szemben kifogást emel, írásban kell közölnie a Földgáz-kereskedelmi engedéllyessel. A reklamáció kivizsgálását a Földgáz-kereskedelmi engedélyes a lehető legrövidebb időn belül megkezdi és megalapozottság esetén a szükséges korrekcióról intézkedik.

3. A fogyasztói igény kielégítésének módjai és részletes szabályai

A Földgáz-kereskedelmi engedélyes igyekszik a fogyasztók eltérő igényeihez leginkább idomuló szolgáltatást nyújtani, ezért a fogyasztói igény kielégítésnek módja egyedi, feltételeit a kereskedelmi szerződések tartalmazzák. Ezen kereskedelmi szerződések szükség esetén kezelik a fogyasztói igénybejelentés eljárásrendjét, igénybejelentéshez szükséges dokumentumok formáját és tartamát, illetve a fogyasztónál történt változás kezelésére alkalmazott eljárást.

4. Szerződési feltételek a szerződésekhez

a) Általános szerződési feltételek

A Földgáz-kereskedelmi engedélyes a kereskedelmi szerződéseit a Ptk., a GET, a Vhr., a kapcsolódó jogszabályok, az ÜKSZ és a jelen üzletszabályzat alapul vételével alakítja ki és köti meg.

Az üzleti céllal kötött szerződések feltételeinek kialakításánál a Földgáz-kereskedelmi engedélyes a vállalkozói szabadság elvét és a tisztességes kereskedői gyakorlat elvárásait követi. Az általános szerződési feltételek, valamint a felek által aláírt egyedi szerződések egy egységes

szerződést képeznek és minden esetben együtt kezelendők. Ha az általános szerződési feltétel és a szerződés más feltétele egymástól eltér, az utóbbi az irányadó.

A felek között a szerződéseket minden esetben írásban kell megkötni. A jelen üzletszabályzatban meghatározott általános szerződési feltételek alkalmazása során a Ptk. vonatkozó rendelkezései mögöttes szabályként irányadók.

A szerződés módosítása

Szerződő felek közös megegyezése útján írásban, cégjegyzésre jogosult képviselőik, illetve munkavállalóik aláírásával ellátva módosíthatják szerződésüket. Nem minősül szerződésmódosításnak a szerződő fél adataiban bekövetkezett változás (pl. levelezési cím, számlavezető pénzügyintézet, számlaszám stb.), amely a másik féllel történt írásbeli közléssel hatályossá válik. Kötelező a szerződés módosítását kezdeményezni az alapul szolgáló hatályos jogszabályok változása esetén.

A szerződés megszűnése

Megszűnik a szerződés, ha

- a) a felek közös megállapodással megszüntetik,
- b) a felek bármelyike felmondja,
- c) valamelyik fél jogutód nélkül megszűnik.

Felmondás bármelyik fél részéről

- Ismételt vagy súlyos szerződésszegés esetén a szerződés bármelyik fél részéről felmondható.
- Bármelyik fél jogosult a szerződés felmondására abban az esetben is, ha valamely vis maior esemény megszakítás nélkül a szerződésben meghatározott időtartamon keresztül fennáll.

Rendkívüli felmondás a Földgáz-kereskedelmi engedélyes részéről

- engedélyes vevő működési engedélyét a Hivatal jogerősen visszavonja,
- a vevő ellen csődeljárás vagy felszámolási eljárás indul, végelszámolás alá kerül ,

Rendkívüli felmondás a vevő részéről

- a Földgáz-kereskedelmi engedélyes működési engedélyét a Hivatal jogerősen visszavonja,
- a Földgáz-kereskedelmi engedélyes ellen csődeljárás indul, végelszámolás alá kerül, vagy ellene felszámolási eljárás indul,

Felmondási eljárás

Amennyiben az egyik fél fel kívánja a szerződést mondani, ezen szándékáról értesítenie kell a másik szerződő Felet. Az értesítést követően a felek a szerződésben meghatározott időtartamon belül egyeztetést folytatnak arról, hogy milyen lépéseket tegyenek a felmondás alapjául szolgáló esemény következményeinek enyhítésére. Az értesítéstől függetlenül a felek kötelesek a szerződéses kötelezettségeiket mindaddig teljesíteni, amíg a szerződés nem szűnik meg.

Amennyiben a fenti időszak eredménytelenül telik el, a felmondásra jogosult fél a másik félnek küldött írásbeli felmondással, azonnali hatállyal megszüntetheti a szerződést, kivéve, ha a felek másként állapodnak meg, vagy ha a felmondás alapjául szolgáló esemény orvoslásra került.

Átruházás

A szerződésben vállalt kötelezettségek és biztosított jogok átruházása csak a másik Fél írásbeli beleegyezése esetén engedélyezett. Ezen írásbeli engedély hiányában az átruházás szerződésszegésnek tekinthető.

Kapcsolattartás:

A megkötött szerződések mindig tartalmazzák a szerződésszerű teljesítéssel kapcsolatos minden kérdésben a nyilatkozatok megtételére jogosult személyek elérhetőségi adatait:

- név,
- telefon, telefax,
- e-mail.

Szerződő felek a technikai kapcsolattartás módja vonatkozásában az ÜKSZ rendelkezéseit alkalmazzák.

Irányadó jog, vitás kérdések rendezése

A szerződésben nem szabályozott kérdések tekintetében a magyar anyagi jogi szabályok, így elsősorban a Polgári Törvénykönyv, a GET és a GET rendelkezéseinek végrehajtására kiadott rendeletek, az ÜKSZ és a jelen üzletszabályzat rendelkezései az irányadók.

b) Egyedi feltételek kezelése

A Földgáz-kereskedelmi engedélyes lehetőséget biztosít egyedi vevői igények kezelésére szerződéseiben. Az általános szerződési feltételek, valamint a felek által aláírt egyedi feltételeket is tartalmazható szerződések egy egységes szerződést képeznek és minden esetben együtt kezelendők. Az általános szerződési feltételek minden létrejött szerződés szükséges tartalmi elemei.

c) Az üzemzavar, korlátozás és szüneteltetés során alkalmazandó szabályok

A Földgáz-kereskedelmi engedélyes a Vhr. 4. § (7) b) pontja értelmében köteles kidolgozni és szükség esetén alkalmazni az üzemzavar és válsághelyzet kezelésére vonatkozó aktualizált belső szabályzatát. A szabályzat célja a földgázellátási válsághelyzet esetén a normál működés helyreállítása, és a szükséges intézkedések végrehajtási menetének meghatározása. A Földgáz-kereskedelmi engedélyes mindent megtesz a válsághelyzet kialakulásának megelőzésére, együttműködik a rendszerirányítóval a válsághelyzet elhárításában. Földgázellátási válsághelyzetnek minősül a földgázellátásról szóló 2003. évi XLII. törvény 29.§ (1) bekezdése alapján a személyeket, vagyontárgyakat, a természetet, környezetet, illetőleg a fogyasztók jelentős részének ellátását közvetlenül veszélyeztető földgázellátási zavar. A Földgáz-kereskedelmi engedélyes belső szabályzata a Vhr. 4.§ (7) bekezdés b) pontjának és 30.§-ának megfelelően, valamint az ÜKSZ 6.3. pontjának figyelembe vételével került kidolgozásra.

Az üzemzavar vagy forráshiány miatt elrendelt fogyasztói korlátozás a szolgáltatás jogszerű megtagadásának minősül. A fogyasztói igények kielégítésének, magánjogi szerződésen alapuló szüneteltetése, megszakítása nem tekintendő fogyasztói korlátozásnak.

d) Az engedélyes rendszerének karbantartása és hibaelhárításának rendje

Az engedélyes rendszereinek karbantartását és hibaelhárítását szolgáltatási szerződés keretében végezteti el. Ezen szolgáltatási szerződés biztosítja a kereskedelmi rendszerek zavartalan, folyamatos és biztonságos működését.

e) A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények

A Global NRG részére a legfontosabb, hogy szerződő partnereivel kölcsönösen előnyös hosszú távú együttműködést alakítson ki. Ennek megfelelően fontosnak tartja, hogy partnerei az ehhez szükséges stabil törvényi, működési és pénzügyi feltételeknek eleget tegyenek.

f) Mennyiségi elszámolási és fizetési előírások

A jelen pontban meghatározott elszámolási és fizetési előírásoktól a Földgáz-kereskedelmi engedélyes szerződéseiben egyedileg eltérhet.

Az elszámolás alapja, időszaka és rendje

A Kereskedelmi engedélyes földgáz kereskedelmi szerződés esetén ügyfeleivel általánosan havi 1-szeri fogyasztásmérő leolvasásban állapodik meg, a leolvasás alapján jegyzőkönyvet állít ki, amely a számlázás alapját képezi. A számlák fizetési határideje 7 naptári nap. Ugyanakkor fenntartja magának a jogot, hogy ettől az eljárásrendtől kétoldali megállapodás alapján eltérjen. A Nem földgáz kereskedelmi szerződés esetén az elszámolás időszakára és rendjére a szerződésekben foglalt rendelkezések az irányadók.

Az elszámolás a szállítói engedélyes mérő leolvasása, illetve a fogyasztó nominálása, a mindenkor ÜKSZ szerinti folyamatok és rendelkezések alapján történik.

A mérés és az elszámolás során alkalmazott számítások részletezése

Az Földgáz-kereskedelmi engedélyes a számlát a mindenkor hatályos számviteli és adó jogszabályok szerinti formában és tartalommal köteles kiállítani. Az elszámolás alapját a fogyasztónak a fogyasztási helyen átadott és átvett földgáz mennyiségek és a napi átlagos fűtőértékek szorzata alapján kiszámolt hőmennyiség értékek képezik, melyet a szerződés szerinti egységárral kell a számlában szerepeltetni.

A szerződő felek az értékesített földgáz árát, illetve a szolgáltatás díját a közöttük létrejött szerződésben határozzák meg. Az elszámolás és mérés feltételei a felek kölcsönös megállapodása alapján ettől eltérhetnek.

A számlázás és számlakifogások intézésének rendje

A fizetés teljesítés számla alapján történik.

Számla benyújtása

A számla benyújtását teljesítettnek kell tekinteni:

- személyes átadás esetén az átadás igazolt időpontjában,
- futárszolgálat igénybevétele esetén a kézbesítés igazolt időpontjában,
- tértivevényes postai küldeményt kézbesítve a tértivevény aláírása napján, de legkésőbb a feladást követő 3. munkanapon.

A számla tartalma

A számlákat minden esetben a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően kell kiállítani és csak minden vonatkozó előírást betartva kiállított számla fogadható el.

Számlakifogásolások intézkedésének rendje

Lásd 5. Panaszok kezelésének rendje

A kötbérek alkalmazásának és fizetésének rendje

Kötbér a szerződéses feltételektől való eltérés esetén alkalmazandó. Földgáz kereskedelmi szerződés esetén a kötbér számításának alapja a szerződésszegéssel érintett mennyiség és az érintett időszakra vonatkozó súlyozott átlagár szorzata. A kötbér mennyiségi alapja a szerződésszegéssel érintett mennyiség (a szerződött minimum mennyiség és a szerződéses időszak alatt ténylegesen átvett vagy átadott földgáz mennyiség különbsége). A kötbér mértéke a fogyasztókkal kötött szerződésekben kerül megállapításra. Egyéb esetekben a kötbér a szerződésben foglaltak szerint számítandóak, annak hiányában a teljesítési késedelembe esett fél késedelmes teljesítése eredményeképpen létrejött árbevétel kiesés, vagy kamatkiesés mértékével egyezik meg.

A kötbér fizetési határideje: szerződés szerint.

A kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.

Hatósági árhoz képest alkalmazott árendeményszerzés szabályai

A Földgáz-kereskedelmi engedélyes nem rendelkezik olyan szabályokkal, amelyek szolgáltatásait a hatósági árakhoz kötné, ügyfeleivel kétoldalú megállapodások alapján, versenyképes piaci árakon állapodik meg. Árképzésének egyedi elemeit a vevőkkel kötött szerződésekben egyedileg kezeli.

A választható fizetési mód

A számla kiegyenlítése banki átutalással történik.

A választható fizetési határidő

A fizetési határidő a fogyasztókkal kötött szerződésekben kerül rögzítésre. A fizetési kötelezettséget azon a napon kell teljesítettnek tekinteni, amikor a jogosult bankja az összeget a jogosult bankszámláján jóváírta.

A késedelmes fizetés esetére alkalmazható szankciók

A szerződő fél fizetési késedelme esetén a késedelem teljes idejére a mindenkorin jegybanki alapkamat kétszeresét köteles fizetni késedelmi kamatként.

5. A szerződésszegésre vonatkozó szabályok**a) A szerződésszegés esetei***A Földgáz-kereskedelmi engedélyes részéről*

- a) a földgáz átadásának indokolatlan korlátozása vagy szüneteltetése,

- b) alulszállítás
- c) minőségi hiba,
- d) a kereskedő hibájából, a Földgáz-kereskedelmi engedélyes által használt rendszer zavara,

A vevő részéről

- a) fizetési kötelezettség teljesítésének késedelme, elmulasztása,
 - b) túlfogyasztás,
 - c) alulfogyasztás,
 - d) a vevő hibájából, a Földgáz-kereskedelmi engedélyes által használt rendszer zavara,
- b) Szankciók és következmények
- Késedelmi kamat
 - Kötbér
 - Kártérítés

Kártérítés

A szerződésszegésért való felelősségre a mindenkor hatályos Ptk., valamint az egyéb vonatkozó jogszabályok az irányadóak.

- c) A szerződéses állapot helyreállítása

A felmondás okának megszűntetése után a Földgáz-kereskedelmi engedélyes minden tőle elvárhatót megtesz a szerződéses állapot helyreállítása érdekében.

6. Panaszok kezelésének rendje

A szerződő fél kifogást jelenthet be a Földgáz-kereskedelmi engedélyes számlázásával kapcsolatban, a számla kézhezvételét követő 5 munkanapon belül. A Felek kötelesek egyeztetni a vitatott kérdés kapcsán a kifogás igazolt átadását követő 5 munkanapon belül. A kifogást minden esetben írásban kell közölni a másik Féllel.

Abban az esetben, ha a szerződő Fél a számlázás mennyiségi adatait kifogásolja, a kifogásolás a Felet nem jogosítja fel a teljes gázmennyiség ellenértékének visszatartására, csak az általa kifogásolt rész kifizetésére kaphat haladékos.

Amennyiben a kifogásolás következtében a Felek valamelyike megalapozatlanul használja a másik fél pénzét, ezen összeg után köteles a kifizetés vagy beszámítás napjáig késedelmi kamatot fizetni (lásd 4. Szerződési feltételek a szerződésekhez).

A Global NRG Zrt. a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően az Üzletszabályzatot mindenki számára hozzáférhető módon közzéteszi a www.globalnrg.hu honlapon.

Az üzletszabályzat módosítást kiadásra alkalmasnak minősítem.

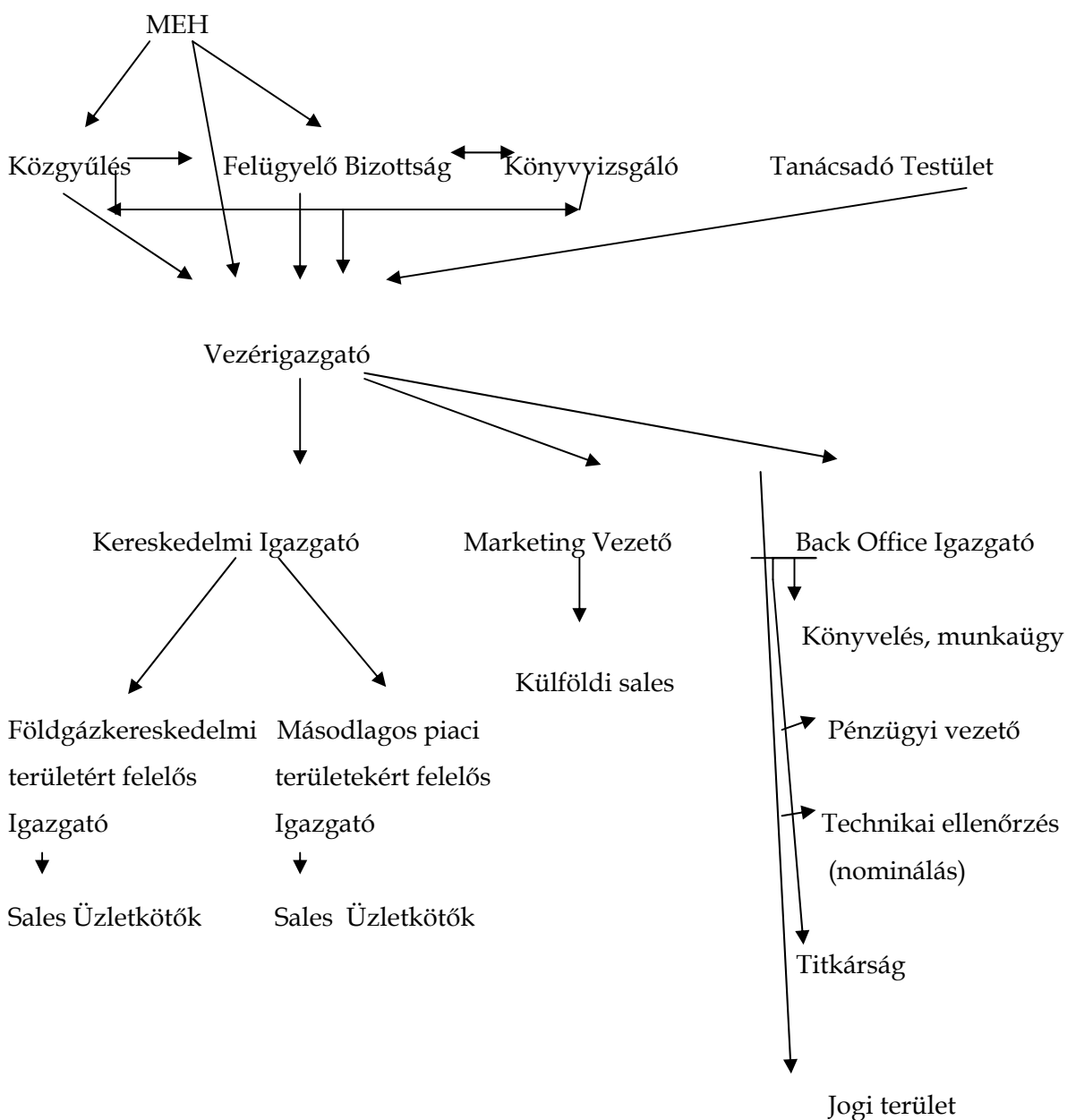
Az üzletszabályzat módosítását a 504/2006.határozattal jóváhagyom:

Budapest, 2006 szeptember 08

Horváth J. Ferenc
elnök
Magyar Energia Hivatal

III. Mellékletek

1. A társaság szervezeti felépítése



2. Az ügyfélszolgálati iroda elérhetősége

A vevőszolgálat elérhetőségei:

Budapest, 1122 Maros utca 12.

Tel: 1-2125659

Fax: 1-225-3249

A vevőszolgálat nyitvatartási ideje:

Munkanap (hétköznapi): 08.30-16.00

Havaria esetén telefonügyelet: 70-4504515

3. Elszámolás során alkalmazott számítási eljárás, paraméterek

A szerződő felek az értékesített földgáz árát, illetve a szolgáltatás díját a közöttük létrejött szerződésben határozzák meg.

Pótdíj fizetés rendje

A nominálási, teljesítmény túllépési és a megszakítás / korlátozás be nem tartásának pótdíjait a Földgáz-kereskedelmi engedélyes az ÜKSZ vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően számlázza ki a vele szerződéses kapcsolatban lévő fogyasztóinak.

A pótdíjak rendezésének módja a fogyasztókkal kötött szerződésekben kerül megállapításra.

4. Szerződésminták, számlaminták

Szerződések

A Global NRG Rt. arra törekszik, hogy a vevői igényeknek legjobban megfeleljen. Ezen hozzáállása megköveteli, hogy szerződéseit rugalmasan alakítsa ki, melynek következtében a megkötött szerződései egyedi alapon és formában jönnek létre.

A szerződések jellemző elemei:

- A szerződő Felek megnevezése, elérhetősége, egyéb fontosabb adatai
- A szerződés tárgya
- A szerződés hatálya
- Az áru/szolgáltatás minősége
- A szerződött mennyiség
- A szerződéses ár
- Az elszámolás/pénzügyi teljesítés menete
- Elérhetőségek, kommunikáció
- Szerződésszegés esetei és jogkövetkezményei
- Irányadó jog meghatározása

Számlázás

A fizetés teljesítése számla alapján történik.

Számla benyújtása

A számla benyújtását teljesítettnek kell tekinteni:

- személyes átadás esetén az átadás igazolt időpontjában,
- futárszolgálat igénybevétele esetén a kézbesítés igazolt időpontjában,
- tértivevényes postai küldeményt kézbesítve a tértivevény aláírása napján, de legkésőbb a feladást követő 3. munkanapon.

A számla tartalma

A számlákat minden esetben a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően kell kiállítani és csak minden vonatkozó előírást betartva kiállított számla fogadható el.

5. Eljárásrend a szerződésszegés és szabálytalan vételezés esetén, kötbértábla

Lásd 5. A szerződésszegésre vonatkozó szabályok

6. Az érdekképviselői szervezetek felsorolása

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség

1088 Budapest, József krt. 6.

Tel.: + 36 1 459-4800 Telefax: + 36 1 210-4677

Email: fvf@fvf.hu

www.fvf.hu

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület

1012 Budapest, Logodi u. 22-24.

Tel.: +36 1 311-7030 Telefax: +36 1 331-7386

E-mail: ofebp@axelero.hu

www.ofe.hu

Magyar Energiafogyasztók Szövetsége

1027 Budapest, II., Fő u. 68

Levélcím: 1372 Budapest, Pf:433

Telefon és telefax: +36 1 224-14-78

E-mail: mesz@mtesz.hu

Ipari Energiafogyasztók Fóruma

1137 Budapest, Jászai Mari tér 6.II/14

Telefon: +36 1 237-1380, Telefax: +36 1 359-6440

E-mail: office@ief.hu

www.energiainfo.hu

Magyar Energetikai Társaság

1027 Budapest, II. Fő utca 68. IV. em. 451.

Tel/fax: + 36 1 201-7937

E-mail: mail.met@mtesz.hu

7. Etikai Kódex

FELELŐSSÉGTUDATOS VISELKEDÉSÜNK

A társadalom iránti felelősség – Tevékenységünket a társadalom iránt érzett felelősséggel végezzük, és lehetőségeink keretein belül szerepet vállalunk a helyi közösségek céljainak támogatásában.

Vevők elégedettsége – Társaságunk szolgáltatásainak minőségét a megbízhatóság és a rugalmas, vevőközpontú hozzáállás biztosítja. Tevékenysége során törekszik a vevők igényeinek teljes körű kiszolgálására. Ehhez kiemelten fontosnak tartja, hogy olyan partnerekkel működjön együtt, akik azonosulni tudnak ezzel a filozófiával.

Környezetvédelem és minőségközpontúság – Társaságunk tevékenysége során betartja a hazai környezetvédelmi előírásokat, és igyekszik olyan partnerekkel együttműködni, akik szintén garanciát tudnak nyújtani a környezettudatos működésre. A fenntartható fejlődés iránti elkötelezettségünkkel összhangban arra törekszünk, hogy technológiáink, munkahelyi gyakorlatunk, termékeink és szolgáltatásaink az egészséget ne veszélyeztessék, a környezetet a lehető legkisebb mértékben terheljék. Tevékenységünk végzése során a minőségközpontúság alapkövetelményként jelenik meg.

Egészség és biztonság – A tevékenységünkkel összefüggő egészségi, biztonsági és környezeti kockázatokat biztonságos munkafeltételek kialakításával és környezetvédelmi teljesítményünk folyamatos javításával csökkentjük. Az elvárható legnagyobb gondossággal járunk el munkatársaink egészségének megóvása érdekében.

KÖRÜLTEKINTŐ ÜZLETVITELÜNK

Átláthatóság – Külső és belső környezetünk érdekében tevékenységünket az érvényes magyar és nemzetközi szabályoknak megfelelően, a legjobb gyakorlat kialakítására törekedve, törvényes keretek között, végezzük, nyilvántartjuk, és rendszeresen belső ellenőrzés alá vonjuk.

Jogtalan előny tilalma – Üzletvitelünkben a becsületesség és a feddhetetlenség érvényesül, és ugyanezt várjuk el üzletfeleinktől is. A jogtalan előny nyújtását vagy elfogadását minden formájában elítéljük.

Információk védelme, információk adása – Társaságunk adatforgalmának felügyeletében a törvényi, szabályozási feltételeknek teljes mértékben eleget tesz, adatvédelmi tevékenysége során az azokban foglaltaknak megfelelően jár el. A társadalom és az ügyfelek jogos információ igényét társaságunk működéséről készséggel kielégítjük. Az ügyfelekről vagy saját munkatársainkról birtokunkba jutott, valamint az üzleti partnerektől bekért titkos és bizalmas információk védelmét köteleességünknek tartjuk.

IV. Függelék

1. Jogszabályok

Az Üzletszabályzat a következő jogszabályokra és jogszabály tervezetekre épül:

- 2003. évi XLII. törvény A földgázellátásról
- 111/2003. (VII. 29.) Korm. rendelet A földgázellátásról szóló 2003. évi XLII. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról
- 2001. évi CX. törvény A villamos energiáról, egységes szerkezetben a végrehajtásáról szóló 180/2002. (VIII. 23.) Korm. rendelettel
- 1998. évi XVIII. törvény A távhőszolgáltatásról, egységes szerkezetben a végrehajtásáról szóló 1/1999. (I. 1.) Korm. rendelettel
- 1993. évi XLVIII. törvény A bányászatról, egységes szerkezetben a végrehajtásáról szóló 203/1998. (XII. 19.) Korm. rendelettel
- 1959. évi IV. törvény Polgári Törvénykönyv
- 1995. évi LIII. törvény a környezet védelmének általános szabályairól
- 1996. évi LVII. törvény tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról
- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- 113/2003. (VII. 29.) Korm. rendelet Az Energiagazdálkodási céllelőirányzat kezeléséről és felhasználásáról
- 112/2003. (VII. 29.) Korm. rendelet A feljogosított fogyasztókról
- 51/2003. (VIII. 14.) GKM rendelet Az Energiagazdálkodási céllelőirányzatba történő befizetésekkel kapcsolatban elismert költségekről és befizetésekről
- 50/2003. (VIII. 14.) GKM rendelet A kedvezményes gázellátás igénybevételéről
- 86/2003. (XII. 16.) GKM rendelet a földgázipari vállalkozások adatszolgáltatásának, rendjéről
- 69 /2003. (X. 28.) GKM rendelet a földgáz árszabályozásának kereteiről
- 70/2003. (X. 28.) GKM rendelet a földgáz rendszerhasználati díjak megállapításáról

2. Szabványok

- | | |
|------------------------|--|
| 1. MSZ 1648:2000 | Közszolgáltatású vezetékes földgáz |
| 2. MSZ 0974.0011-1 | Gázszagosítás. Alapfogalmak és meghatározások |
| 3. MSZ ISO 6976:1997 | Földgáz. A hőérték, a sűrűség, a relatív sűrűség és a Wobbe-szám számítása a gázösszetételből. |
| 4. MSZ ISO 13443:1998 | Földgáz. Szabványos referenciafeltételek. |
| 5. MSZ 10715:1998 | Földgáz. Mintavételi irányelvek. |
| 6. MSZ ISO 9951 | Turbinás áramlásmérés |
| 7. MSZ ISDO 5167-1 | Mérőperemes mérés |
| 8. MSZ ISO 13686:1999 | Földgáz. Minőségi jellemzők. |
| 9. MSZ EN 45014:2000 | Gyártók megfelelőségi nyilatkozatának általános kritériumai.
(ISO/IEC Guide 22:1996) |
| 10. MSZ ISO 10715:1998 | Földgáz. Mintavételi irányelvek. |

3. Belső utasítások

- SZAB-1: Szabályzat üzemzavar és válsághelyzet kezelésére
- SZAB-2: Elszámolási rend