

A
JAS Budapest Kereskedelmi és Szolgáltató Zártkörűen Működő
Részvénytársaság

VILLAMOS ENERGIA KERESKEDŐI
ÜZLETSZABÁLYZATA

Budapest, 2014. október 20.

Tartalomjegyzék:

1.	Az Üzletszabályzat tárgya, hatálya és közzététele	4
1.1.	Az Üzletszabályzat tárgya	4
1.2.	Az Üzletszabályzat hatálya.....	4
1.3.	Az Üzletszabályzat közzététele	5
2.	Fogalom meghatározások	5
2.1.	Minimális minőségi követelmény	5
2.2.	Garantált Szolgáltatások	5
2.3.	Kötbér	5
2.4.	Szándékos rongálás	5
2.5.	Esetszám.....	5
2.6.	Ügyek száma	5
2.7.	Dokumentált megkeresés.....	6
2.8.	Beérkezési időpont.....	6
2.9.	Válaszadás időpontja	6
2.10.	Válasz.....	6
2.11.	Visszatérítés téves számlázás esetén	6
2.12.	Felhalmozott tartozás	6
2.13.	Egyéb kisfeszültségű felhasználó	6
2.14.	Egyéb közepfeszültségű felhasználó	6
3.	A villamosenergia-kereskedő bemutatása	6
3.1.	Szervezeti felépítés	6
3.2.	Tevékenységi kör és kereskedelmi kapcsolatok	7
4.	Szolgáltatások általános feltételei	7
4.1.	Minőségbiztosítás	7
4.2.	Műszaki feltételek	8
4.2.1	A villamos energia kereskedelmi szerződések teljesítésének főbb műszaki jellemzői	8
4.2.2	Vásárlók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák.....	8
4.2.3	Kereskedelmi magatartásokra vonatkozó előírások üzemzavar, korlátozás, szüneteltetés esetén	9
4.2.4	A villamosenergia-piac más résztvevőivel való együttműködés műszaki feltételei.....	9
4.2.5	A folyamatos és biztonságos kereskedelmi szolgáltatások feltételei	9
4.2.6	Környezetvédelmi előírások betartásának garanciális feltételei.....	10
4.2.7	Fejlesztési tervek	10
5.	Kereskedelmi feltételek	10
5.1.	Üzletpolitikai elvek.....	10
5.2.	Általános szerződéskötési alapelvek.....	11
5.2.1	Kereskedelmi szerződések általános tartalmi elemei.....	11
5.2.2	Minőségi feltételek	12
5.2.3	Mennyiségi feltételek	12
5.3.	A kereskedelmi szerződések típusai:	12
5.3.1	Ellátás alapú szerződés.....	12
5.3.2	Menetrend alapú szerződés	13
5.3.3	Mérlegkör tagsági szerződés.....	13
5.3.4	Megbízási szerződés a felhasználó hálózati csatlakozási, hálózathasználati és villamosenergia-vásárlási szerződéseinek megbízottként történő, összevont kezelésére.	14
5.4.	A villamosenergia-piac résztvevőivel való kereskedelmi együttműködés szabályai.....	14
5.4.1	A termelőkkel kötendő szerződések	14
5.4.2	Más villamos energia-kereskedőkkel kötendő szerződések	15
5.4.3	A felhasználókkal kötendő szerződések.....	15
5.4.4	A profil alapján elszámolandó fogyasztókkal kötendő szerződések.....	16
5.5.	Más engedélyesekkel kötendő szerződések.....	17
5.5.1	Az átviteli rendszerirányítóval kötendő szerződések.....	17
5.5.2	A hálózati engedélyesekkel kötendő szerződések	17
6.	Határt keresztező kereskedés	17
6.1.	A szállítások végrehajtása és korlátozása	17
6.2.	A szállítások nyilvántartása	18
7.	Szervezett villamosenergia-piacon való részvétel szabályai	18
8.	Általános szerződési feltételek	18

8.1.	Szerződéskötési igények kezelése	18
8.2.	A szerződések időtartama	18
8.3.	Szerződéskötő felekre vonatkozó pénzügyi gazdasági feltételek	18
8.4.	Garantált szolgáltatások (GSZ)	19
8.4.1	Információadás dokumentált megkeresésre (GSZ szám: K.I)	19
8.4.2	Visszatérítés téves számlázás esetén (GSZ szám: K.II)	20
8.4.3	A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése (GSZ szám: K.III)	21
8.4.4	Nem jogszerű kikapcsolás (GSZ szám: K.IV)	21
8.4.5	Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén az egyedi felhasználóknak fizetendő kötbér	21
8.4.5.1.	A kötbér összege a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén	22
8.4.5.2.	A kötbér kifizetés határideje	22
8.5.	Nyilatkozatok és szavatelások	22
8.6.	Titoktartás	22
8.7.	Egyetemes szolgáltatásba történő visszatérés	23
8.8.	A szerződés megszűnése	23
8.9.	Szerződésszegés	24
8.10.	Szerződésszegések jogkövetkezményei	24
8.11.	Kikapcsolás	25
8.12.	Visszakapcsolás elmulasztása esetén fizetendő kötbér	25
8.13.	A villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolás alóli mentesség	26
8.14.	Minimális szolgáltatás biztosítása	26
8.15.	Kártérítés	28
8.16.	Vis maior	28
8.17.	Felek együttműködése	30
8.18.	Szerződés módosítása	30
8.19.	A szerződések teljesítésének felfüggesztése	30
8.20.	A felhasználó és az engedélyes személyében bekövetkező változás bejelentése	30
8.21.	Irányadó jog	31
8.22.	Jogviták rendezése	31
8.23.	Pénzügyi Biztosíték	31
8.24.	Hatálybalépési feltétel	32
8.25.	Részleges érvénytelenség	32
9.	Kereskedőváltás	33
10.	Elszámolási feltételek	35
10.1.	Az elszámolás alapja, időszaka és rendje, pénzügyi elszámolása	35
10.2.	A számlázás, és a számla elleni kifogások, intézésének rendje	35
10.3.	Fizetési feltételek	36
11.	Adatvédelem, adatbiztonság	36
12.	Felhasználói beadványok kezelése	37
13.	Panaszok, reklamációk kivizsgálása, intézése	38
13.1.	Panaszok reklamációk bejelentése	38
13.2.	Panaszügyek kezelése	38
13.3.	Ügyintézési határidő	38
14.	Ügyfélszolgálati iroda és elérhetőségei	38
15.	Fogyasztóvédelmi szervezetekkel, érdekképviselőkkel való kapcsolattartás, valamint a panasz ügyintézés eljárásrendje és határideje	39
MELLÉKLETEK	40	

1. **Az Üzletszabályzat tárgya, hatálya és közzététele**

Magyarország Országgyűlése által elfogadott, a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (VET) és annak végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet (VET Vhr.) lehetővé tette a liberalizált villamos energia piac létrejöttét és megteremtette az engedélyesek szabadpiaci működésének kereteit.

A villamosenergia-kereskedők a piacnyitás eredményeként, a VET-ben és a fent hivatkozott kormányrendeletben, más vonatkozó jogszabályokban, ellátási szabályzatokban, valamint az ezek alapján elkészített üzletszabályzataikban foglalt feltételek szerint villamosenergia-kereskedelmet folytathatnak.

A JAS Budapest Zrt., mint villamosenergia-kereskedői engedélyes társaság más versenytárs villamosenergia-kereskedőkkel, és erőművekkel, továbbá felhasználókkal történő villamosenergia-kereskedelmet kíván végezni.

A JAS Budapest Zrt. a villamosenergia-kereskedelmi tevékenységét önállóan, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (Hivatal) által kiadott engedély alapján végzi.

A VET 72. § (1) bekezdése szerint a villamosenergia-kereskedő köteles üzletszabályzatot kidolgozni, amit a Hivatal hagy jóvá. Az üzletszabályzat minimális tartalmi elemeit VET Vhr. 21. sz. melléklete határozza meg.

1.1. **Az Üzletszabályzat tárgya**

A JAS Budapest Zrt. villamosenergia-kereskedelmi tevékenységét a VET 46-47/C. §-ok, valamint az engedélyezésre vonatkozó 88. §, a VET végrehajtására kiadott jogszabályok, -különösen a VET Vhr. 22. §, -22/D. §-ok, 26. §, 79.§-ok -, egyéb rendeletek, valamint ellátási szabályzatok szabályozzák.

Jelen Üzletszabályzat bemutatja, hogy a JAS Budapest Zrt.:

- milyen szerződéses alapelveket követ,
- hogyan tesz eleget - a jogszabályokban foglaltak szerint – az általános és egyedi szerződési feltételeknek,
- szerződéses kötelezettségeit miként teljesíti,
- milyen minőségbiztosítási rendszert működtet,
- milyen általános műszaki, kereskedelmi, elszámolási, fizetési feltételekkel biztosítja szolgáltatásait,
- milyen szolgáltatásválasztékkal és
- milyen szerződéses mintákkal áll kereskedelmi partnerei rendelkezésére.

1.2. **Az Üzletszabályzat hatálya**

Az Üzletszabályzat a Hivatal jóváhagyásával lép hatályba, a jóváhagyó határozatban meghatározott feltételekkel és a JAS Budapest Zrt. kereskedelmi működési engedélye szerinti időbeli hatályig alkalmazandó. Az Üzletszabályzat érvényessége kiterjed a JAS Budapest Zrt. működési engedélyében meghatározott tevékenységre és tevékenységi területre, az engedélyesekkel, és engedélyesnek nem minősülő rendszerhasználókkal fennálló kereskedelmi kapcsolatokra. Az Üzletszabályzat egyes módosításai ugyancsak a Hivatal

jóváhagyásával lépnek hatályba, és eltérő megállapodás hiányában a módosításokat a hatályba lépés előtt megkötött és még hatályban lévő szerződésekre is alkalmazni kell.

1.3. *Az Üzletszabályzat közzététele*

A JAS Budapest Zrt. köteles az Üzletszabályzatot az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben, jól látható módon elhelyezni, kérésére bárkinek rendelkezésére bocsátani. A Társaság az Üzletszabályzatot honlapján (www.jas.hu) is közzéteszi.

2. **Fogalom meghatározások**

Jelen szabályzatban a fogalmakat a VET, a Vhr., a vonatkozó más jogszabályok és ellátási szabályzatok, különösen az Üzemi Szabályzat, Magyar Villamosenergia-rendszer Kereskedelmi Szabályzata, valamint az egyes szerződésmintákban, illetve a hatályos, vagy ezután megkötendő egyedi megállapodásokban meghatározottak szerint, kell érteni.

Fentiekben túl a Garantált Szolgáltatásokra vonatkozóan az alábbi fogalom meghatározások az irányadóak:

2.1. *Minimális minőségi követelmény*

A JAS Budapest Zrt. tevékenységei közül a VET 159. §. (1) bek. 13. pontja és a Vhr. 117. § (1) bekezdése alapján a Hivatal által meghatározott követelmények.

2.2. *Garantált Szolgáltatások*

Az egyedi felhasználókat érintő minőségi mutatók (*minimális minőségi követelmények*, elvárt színvonal), melyeket a JAS Budapest Zrt. jelen Üzletszabályzatában szerepeltet, és amelyek nem teljesítése esetén *kötbért* fizet az érintett felhasználónak.

2.3. *Kötbér*

A JAS Budapest Zrt. a Garantált Szolgáltatások bármely pontjának késedelmes, hibás vagy nem jelen Üzletszabályzatban meghatározottak szerinti teljesítése (továbbiakban: nem teljesítés) esetén a 8.4.5.1. pontban meghatározottak szerinti kötbért fizet automatikusan, vagy az érintett felhasználó igénybejelentésére, az igazolási eljárás után.

2.4. *Szándékos rongálás*

Amennyiben a Garantált Szolgáltatás késedelmes, hibás vagy nem jelen Üzletszabályzat szerinti teljesítése bizonyíthatóan (pl. rendőrségi feljelentés) szándékos rongálás hatására következik be.

2.5. *Esetszám*

Az egyes Garantált Szolgáltatások körébe tartozó esetek, események száma, amely egy vagy több felhasználót érint.

2.6. *Ügyek száma*

Az adott Garantált Szolgáltatáshoz tartozó összes eseményben érintett összes felhasználó száma.

2.7. *Dokumentált megkeresés*

Postai küldeményként beérkező, vagy személyesen átnyújtott és igazoltan átvett, vagy elektronikus levélben, vagy faxon keresztül megküldött, írásban rögzített megkeresés, továbbá személyesen, vagy telefonon elmondott, ügyintézés során azonnal el nem intézhető, és bejelentőlapon vagy informatikai rendszerben rögzített ellenőrizhető, visszakereshető megkeresés. A dokumentált megkeresésekre vonatkozó eljárási szabályokat jelen Üzletszabályzat 8.4.1. pontja tartalmazza.

2.8. *Beérkezési időpont*

A bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontja (lktató által rábélyegzett dátum, vagy az elektronikus levél beérkezésének időpontja), vagy más ellenőrizhető, visszakereshető rögzítési időpont.

2.9. *Válaszadás időpontja*

A kimenő válaszlevél postára adásának a dátuma. Személyes válaszadás esetén a felvett (elektronikus) dokumentumon az adott ügy megválaszolásaként szereplő dátum. Telefonos vagy egyéb válaszadás esetén a JAS Budapest Zrt. belső ügyrendje szerint történik az igazolás.

2.10. *Válasz*

Dokumentált, írásban vagy elektronikus formában, vagy személyesen, vagy telefonon, továbbá egyéb ellenőrizhető, visszakereshető módon adott tájékoztatás.

2.11. *Visszatérítés téves számlázás esetén*

A felhasználó számlájában megalapozatlanul szereplő és a felhasználó által befizetett összegnek a JAS Budapest Zrt. által az előírt határidők betartásával történő visszafizetése.

2.12. *Felhalmozott tartozás*

A kikapcsolási felszólításban megjelölt, az Üzletszabályzat szerint a kikapcsolásra okot adó számlatartozás és az előzetesen közölt késedelmi kamat. A díjtartozás ezen tételeit a kikapcsolás előtti értesítés tartalmazza.

2.13. *Egyéb kisfeszültségű felhasználó*

Minden kisfeszültségen vételező, a VET 3. § (42) bekezdése szerinti lakossági fogyasztónak nem minősülő felhasználó.

2.14. *Egyéb közép feszültségű felhasználó*

Minden közép feszültségen vételező, a VET 3. § (42) bekezdése szerinti lakossági fogyasztónak nem minősülő felhasználó.

3. **A villamosenergia-kereskedő bemutatása**

3.1. *Szervezeti felépítés*

A JAS Budapest Zrt. 2002-ben jött létre 55 millió forint jegyzett tőkével, azzal a céllal, hogy a magyarországi villamos-energia szektor liberalizált versenypiacán önálló jogi személyként versenypiaci villamosenergia-kereskedelmi tevékenységet - beleértve a határkeresztező

export – import tevékenységet is - folytasson. A JAS Budapest Zrt. jegyzett tőkéje jelenleg 50 millió forint.

A JAS Budapest Zrt. Alapszabálya szerint:

<i>a társaság cégneve:</i>	JAS Budapest Kereskedelmi és Szolgáltató Zrt
<i>rövidített cégneve:</i>	JAS Budapest Zrt.
<i>a társaság székhelye:</i>	1141 Budapest, Mogyoródi út 168.
<i>működésének időtartama:</i>	határozatlan időtartamra alakult.
<i>céggjegyzékszám:</i>	Cg. 01-10-044858

3.2. *Tevékenységi kör és kereskedelmi kapcsolatok*

A Társaság fő tevékenységi köre a TEÁOR'08 besorolása alapján:

35 14 Villamosenergia-kereskedelem

A JAS Budapest Zrt. a villamosenergia-kereskedelmi tevékenység mellett villamos energia határon keresztül történő szállítási tevékenységet, valamint egyéb, nem a villamosenergia-ipari tevékenységhez kapcsolódó tevékenységeket is végez. A hatósági engedélyhez kötött tevékenység gyakorlását csak az engedély birtokában kezdi meg.

Villamos energia kereskedőként fő tevékenysége a villamosenergia-kereskedelem, melyhez a szükséges villamos energiát hazai erőművektől, illetve külföldi forrásokból kívánja biztosítani. A JAS Budapest Zrt., mint villamosenergia-kereskedő, engedélye alapján jogosult

- termelőtől, villamos energia-kereskedőtől vagy egyetemes szolgáltatótól villamos energiát vásárolni, illetve
- más villamos energia-kereskedő, felhasználó vagy egyetemes szolgáltató részére villamos energiát értékesíteni.

Üzleti céljainak elérése érdekében a forrásainak optimális kihasználásával villamos energiát értékesít engedélyesek és engedélyesnek nem minősülő más (hazai és külföldi) rendszerhasználók részére.

Kereskedelmi tevékenysége kiterjed Magyarország, valamint az Európai Unió és más Európai országok területére.

A JAS Budapest Zrt. lakossági felhasználókat nem lát el, így a jelen üzletszabályzat a lakossági felhasználókkal kapcsolatos speciális rendelkezéseket nem tartalmaz.

4. ***Szolgáltatások általános feltételei***

4.1. *Minőségbiztosítás*

A JAS Budapest Zrt. önálló minőségirányítási rendszerrel rendelkezik. Tevékenységét az ISO minőségirányítási rendszer minőségügyi dokumentumaiban rögzített követelményeknek megfelelően végzi.

A minőségbiztosítási rendszer kiterjed a villamosenergia-kereskedelemmel összefüggő tevékenységre, a statisztikai módszerek alkalmazására, a villamos energia forgalom tervezésére, elszámolására és a szerződéskötésekre.

A belső szabályzatain túlmenően a JAS Budapest Zrt.:

- gondoskodik arról, hogy a villamosenergia-kereskedelem biztosításához felhasznált források lekötésére vonatkozó – belföldi és export-import – megállapodások megfeleljenek a vonatkozó minőségi követelményeknek,
- olyan információs rendszert működtet, amellyel a kereskedelmi tevékenység műszaki (lekötött egységek üzemi, mérési) és kereskedelmi (elszámolási, számlázási) háttére áttekinthető, az ebben keletkezett adatokat, információkat szükség és illetékesség szerint kereskedelmi partnerei rendelkezésére bocsátja.

4.2. *Műszaki feltételek*

4.2.1 *A villamos energia kereskedelmi szerződések teljesítésének főbb műszaki jellemzői*

A JAS Budapest Zrt. az előre látható költségű villamosenergia-kereskedelem érdekében a villamos energia piacon felmerülő kereskedői és felhasználói villamos energia igények kielégítéséhez szükséges villamos energiát az Európai Unióban is kialakult feltételrendszernek megfelelő villamosenergia-kereskedelmi szerződésekkel köti le.

A villamos energia átadás-átvétele a szerződésekben pontosan meghatározott csatlakozási pontokon történik. Abban az esetben, ha határkeresztező szállítások kerülnek lebonyolításra az illetékes átviteli rendszerirányítókkal egyeztetve is történik az átadási pontok meghatározása. A villamos energia megfelelő átadási pontra történő továbbszállítását Magyarország területén az átviteli rendszerirányítói engedélyes tulajdonában lévő átviteli hálózat, illetve az elosztó hálózati engedélyesek tulajdonában lévő elosztóhálózat biztosítja.

Az engedélyesek, illetve engedélyesnek nem minősülő rendszerhasználók felé a villamos energia átadása az értékesítési szerződésekben meghatározott, az átviteli vagy elosztó hálózat, valamint a felhasználók csatlakozási pontjain történhet.

A JAS Budapest Zrt. az ellátás biztonsági a rendszerérdekű- műszaki és gazdasági szempontok optimális összhangja érdekében a VET, VET Vhr., a villamos energia ellátási szabályzatok, különösen az Üzemi Szabályzat és Kereskedelmi Szabályzat alapján mindenkor együttműködik a többi rendszerhasználóval és az átviteli rendszerirányítóval, valamint a hálózati engedélyesekkel.

4.2.2 *Vásárlók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák*

A JAS Budapest Zrt. kereskedelemben, villamos energia export-import tevékenységben jártas szakember gárdája, valamint a kereskedelmi tevékenysége során alkalmazott infrastruktúra, továbbá a beszerzési forrásokat biztosító termelők, más szerződéses partnerek, a szállítást biztosító hálózatok megbízhatósága adják a vásárlók biztonságos ellátásának alapvető garanciáját.

A JAS Budapest Zrt. a hatályos és irányadó jogszabályokban, valamint iparági szabályzatokban előírt megállapodást megkötő a hazai – határkeresztező szállítások esetében a külföldi – átviteli rendszerirányítóval az átviteli vezetékek használatára, az elosztói hálózati engedélyessel az elosztói vezetékek használatára, valamint megkötő a mérlegköri felelősséggel összefüggő feladatok ellátására vonatkozó megállapodásokat annak érdekében, hogy a mérési és elszámolási alapadatok szolgáltatása mindenkor biztosított legyen. A JAS Budapest Zrt. szerződése minden esetben tartalmazzák a tevékenységük ellátásának minőségi követelményeit is.

4.2.3 *Kereskedelmi magatartásokra vonatkozó előírások üzemzavar, korlátozás, szüneteltetés esetén*

Az irányadó hatályos jogszabályok és iparági szabályzatok értelmében a villamosenergia-ellátás zavarainak megelőzése, előrejelzése, elhárítása a kereskedelem technikai hátterét biztosító átviteli rendszerirányító, hálózati engedélyesek, termelők és kiserőművek együttműködésük során biztosítandó feladata.

A JAS Budapest Zrt. mindent megtesz annak érdekében, hogy kizárólag a vonatkozó ellátási szabályzatok, illetve a hatályos jogszabályok, így a VET, a végrehajtási rendeletek, valamint a Kereskedelmi Szabályzat szerint az ellátásbiztonságra, és az üzemzavar esetére vonatkozó előírásokra figyelemmel végezze tevékenységét, és az irányadó normákat teljes mértékben betartsa. A jogszabályok, az iparági szabályzatok, utasítások betartásának kötelezettségét a társaság által kötött, vagy a jövőben kötendő, szerződésekben is rögzíti.

A JAS Budapest Zrt. lehetőségei szerint minden esetben eleget tesz az Üzemi Szabályzatban előírt műszaki normáknak, és a vele szerződéses jogviszonyban álló partnereket, felhasználókat kereskedelmi szerződésein keresztül ugyancsak arra készíti, hogy a vonatkozó szabályzatokat, jogszabályokat betartsák.

4.2.4 *A villamosenergia-piac más résztvevőivel való együttműködés műszaki feltételei*

A JAS Budapest Zrt. és a villamosenergia-piac más résztvevői közötti együttműködés műszaki feltételeit az Üzemi Szabályzat, Kereskedelmi Szabályzat, illetve az egyes kereskedelmi partnerekkel kötött megállapodások határozzák meg.

Az együttműködés műszaki feltételei elsősorban kiterjednek az adat- és információszolgáltatásra, ezen belül

- az igények bejelentésére,
- a tervezési együttműködésre,
- a mérlegkör felelősi tevékenység ellátásához a mérlegkör tagsági megállapodás alapján szolgáltatott adatokra,
- mérési, elszámolási adatok kölcsönös cseréjére, egyeztetésére,
- piaci- és ajánlati árak kölcsönös cseréjére,
- tervezési alapadatok megküldésére (éves terv, havi terv és menetrend),

A kereskedelmi partnerekkel történő együttműködés lényeges feltétele, hogy az egyes partnerek és felhasználók vállalják a vonatkozó szabályozásokban rögzített kötelezettségek alkalmazását, betartását:

- a szükség szerinti, előírásoknak megfelelő mérőrendszer felszerelésére,
- a telekommunikációs, illetve informatikai rendszerhez (a kereskedelmi kapcsolat jellegével, tartósságával összhangban) történő csatlakozásra,
- az elszámolási alapadatok, nyilatkozatok, információk szolgáltatására,
- az átviteli rendszerirányító által végzett mennyiségi elszámolás elfogadására.

4.2.5 *A folyamatos és biztonságos kereskedelmi szolgáltatások feltételei*

A jogszabályi előírásoknak megfelelő biztonságos kereskedelmi szolgáltatások nyújtásához, a JAS Budapest Zrt. az infrastrukturális feltételek biztosítása érdekében:

- megfelelő informatikai rendszert, és szolgálatot tart fenn,

- a számítási, számítástechnikai eljárásokat a minőségügyi rendszerrel összhangban is folyamatosan korszerűsíti,
- szoftvereket csak a szerzői jogok betartásával összhangban szerez be és használ fel, és ezen szoftverek, számítástechnikai rendszerek üzemeltetését, illetve kereskedelmi célú felhasználását magasan képzett, gyakorlott személyzet biztosítja.

4.2.6 Környezetvédelmi előírások betartásának garanciális feltételei

A JAS Budapest Zrt. mindent megtesz annak érdekében, hogy a nemzetközi egyezményekben, valamint az EU jogszabályokban rögzített környezetvédelmi előírások betartásával termelt villamos energiát vásároljon, a beszerzésre vonatkozó szerződéseinek megkötése során ezekre a körülményekre figyelemmel van.

4.2.7 Fejlesztési tervek

A JAS Budapest Zrt. folyamatosan együttműködik az átviteli rendszerirányítóval, és kereskedelmi üzletfeleivel annak érdekében, hogy műszaki és informatikai fejlesztései megfeleljenek az együttműködő hazai villamosenergia-rendszer előírásainak, figyelembe véve az ENTSO-E szabályait. Ennek érdekében az információs rendszereit mindig megfelelő technikai színvonalon tartja és üzemelteti.

5. Kereskedelmi feltételek

5.1. Üzletpolitikai elvek

A JAS Budapest Zrt. a magyar energiapiacra fő tevékenységként villamosenergia-kereskedelmet végez, melynek keretében a piaci szereplők igényeihez igazodóan villamos energiát szerez be, illetve értékesít és közvetíti a piaci szereplők igényeit. Fő kereskedelmi partnerei a magyarországi felhasználók, valamint villamosenergia-kereskedői és termelői engedélyesek.

A JAS Budapest Zrt. piaci tevékenységét a tisztességesen elvárható üzleti haszon elérése érdekében végzi. Ennek során betartja a vonatkozó törvényi és jogszabályi előírásokat, és jó kereskedőként tiszteletben tartja a kereskedelem írott és íratlan szabályait.

A JAS Budapest Zrt. a vevőivel és szállítóival megkötendő megállapodások lényeges kereskedelmi feltételeinek kidolgozása során:

- törekszik a szerződéses feltételek egységesítésére,
- alternatív üzleti szerződési feltételeket alkalmaz az ár, elszámolási és fizetési feltételek vonatkozásában abból a célból, hogy rugalmasan alkalmazkodjon a változó piaci igényekhez,
- betartja a kölcsönös kockázatkezelés irányítás szabályait.

A JAS Budapest Zrt. a villamosenergia-rendszer zavartalan működésének elősegítése, valamint a megfelelő kereskedelmi gyakorlat kialakítása érdekében megköti a VET., VET. Vhr, a villamos energia ellátási szabályzatokban, különösen az Üzemi Szabályzatban és a Kereskedelmi Szabályzatban előírt, a rendszer használatára vonatkozó összes szükséges megállapodást.

A JAS Budapest Zrt. beszerzési és értékesítési tevékenysége során együttműködik a villamosenergia-termelőkkel, kiserőművekkel, az átviteli rendszerirányítóval, az elosztó hálózati engedélyesekkel, az egyetemes szolgáltatókkal, továbbá más kereskedőkkel, illetve felhasználókkal.

A JAS Budapest Zrt. és együttműködő partnerei, illetve ügyfelei közötti kereskedelmi, vagy más ügyleteket minden esetben szerződésben rögzíti. A szerződések kötelező tartalmát az ellátási szabályzatok, együttműködő partnerei üzletszabályzatai, illetve a JAS Budapest Zrt. kereskedelmi kapcsolatba lépő ügyfelek vonatkozásában a jelen Üzletszabályzat határozza meg.

5.2. *Általános szerződéskötési alapelvek:*

A JAS Budapest Zrt. a piac szereplőivel kizárólag abban az esetben köt kereskedelmi célú szerződéseket, ha szerződő felei hitelt érdemlően bizonyítják, hogy minden jogszabályi, üzemi és kereskedelmi szabályzati előírásnak eleget tettek és ezeket a szabályokat mindenkor betartják.

A piaci résztvevőkkel (termelők, felhasználók, kereskedők) kötött szerződések általános kereskedelmi feltételeinek kialakításánál a JAS Budapest Zrt. a vállalkozói szabadság elvét és a tisztességes kereskedői gyakorlat elvárásait követi. Ennek megfelelően villamos energia beszerzési és értékesítési szerződéseit jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltételek piaci igény szerinti alkalmazásával köti meg.

5.2.1 *Kereskedelmi szerződések általános tartalmi elemei*

A kereskedelmi szerződéseket a JAS Budapest Zrt. a 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről „Ptk.”és egyéb kötelező jogszabályok előírásainak, valamint a magyar villamosenergia-rendszer Kereskedelmi Szabályzatában foglaltaknak megfelelően alakítja ki.

A szerződéseknek tartalmazni kell:

- a szerződő felek megnevezését, természetes személy esetén a nevének, lakcímének, jogi személy vagy a Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetén a székhelyének, cégjegyzékszámának vagy azzal egyenértékű azonosítójának és adószámának feltüntetésével,
- a szerződés tárgyát;
- a szolgáltatásnak a szerződés megkötésekor érvényes árát, vagy a szolgáltatás ellenértékét,
- a szerződés teljesítésének idejét;
- a szerződés teljesítésének helyét;
- a szerződés időtartamát, amennyiben automatikusan meghosszabbodik, ennek feltételeit;
- a szerződés feltételeit, valamint az igénybe vett szolgáltatások, illetőleg a szerződés meghosszabbításának, megszüntetésének, felmondásának feltételeit,
- a szerződésszegés eseteit és jogkövetkezményeit, különös tekintettel a szolgáltatásból történő kikapcsolás részletes feltételeit,
- annak a hálózati engedélyesnek a megnevezését, székhelyét, amely hálózathoz a felhasználó közvetve vagy közvetlenül csatlakozik,
- a felhasználási hely, valamint az elszámolási pont megjelölését,
- az igénybe venni kívánt, szerződött villamos energia mennyiségét vagy a szolgáltatás teljes ellátást biztosító jellegét,
- az elszámolási és számlázási időszakokat, továbbá a számlázás és a számla kiegyenlítésének módját és feltételeit,

- az elszámolás és pénzügyi teljesítés módját, fizetési feltételeket,
- a vitás kérdések rendezésének a szabályait.

5.2.2 *Minőségi feltételek*

A villamos energia minőségét minden esetben az ENTSO-E rendszerhez csatlakoztatott magyar Villamos Energia Rendszer Üzemi Szabályzata szerint együttműködő rendszerhasználók együttesen biztosítják, figyelembe véve a vonatkozó Magyar szabvány szerinti előírásokat. A szolgáltatott villamos energia minőségi jellemzőit az MSZ EN 50160 Magyar Szabvány figyelembevételével az elosztó hálózati engedéllyel kötött hálózathasználati és hálózatcsatlakozási szerződések rögzítik.

A szolgáltatott energia minőségi jellemzőire a JAS Budapest Zrt.-nek, mint kereskedelmi működési engedélyesnek közvetlen ráhatása nincs, azonban a villamos energia megfelelő minősége érdekében a JAS Budapest Zrt. kereskedelmi szerződéseiben is rögzíti a fenti minőségi elvárásokat az értékesített, vagy vásárolt villamos energiával szemben.

A JAS Budapest Zrt. szerződéses partnerei az értékesített villamos energiával szemben támasztott minőségi kifogások esetén a felhasználók a szállítói illetve elosztó hálózati engedélyes üzletszabályzatában és a Hivatal minőségi határozataiban foglaltak szerint kötbérre jogosultak, és ezen felül jogosultak a Ptk. szerinti igényeik érvényesítésére.

5.2.3 *Mennyiségi feltételek*

A JAS Budapest Zrt. a vásárolt vagy értékesített villamos energia mennyiségében és értékesítési vagy vásárlási feltételeiben a szerződéses partnerével kötött megállapodás keretében állapodik meg.

A mennyiségi elszámolás alapja az Üzemi Szabályzatban, a Kereskedelmi Szabályzatban, és a szerződésekben meghatározott módon kialakított elszámolási mérőhelyek szerinti mérés, és az ezek felhasználásával az átviteli rendszerirányító által végzett rendszerszintű elszámolás alapján az adott ügyletre meghatározott mennyiségi érték, vagy a megállapodott és az átviteli rendszerirányító által visszaigazolt menetrend.

5.3. *A kereskedelmi szerződések típusai:*

A JAS Budapest Zrt., mint villamosenergia-kereskedelmi engedélyes jellemzően az alábbi villamos energia kereskedelmi szerződési típusok megkötésével létesít kereskedelmi jogviszonyt ügyfeleivel és az átviteli rendszerirányítóval.

- Ellátás alapú szerződés
- Menetrend alapú szerződés
- Mérlegkör tagsági szerződés az átviteli rendszerirányítóval, vagy egyéb megbízott partnerrel.
- Megbízási szerződés a felhasználóval a hálózati csatlakozási, hálózathasználati és villamosenergia-vásárlási szerződéseinek megbízottként történő, összevont kezelésére

5.3.1 *Ellátás alapú szerződés*

A JAS Budapest Zrt. ellátás alapú szerződéseket azon felhasználókkal köt, amelyek villamos energia fogyasztása során az alábbi szabályok érvényesíthetők:

- Ellátás alapú szerződést csak a magyar átviteli rendszerirányító által felügyelt szabályozási zónában lévő felhasználói csatlakozási pontra lehet vásárolni. Egy fogyasztói csatlakozási pontra csak egy ellátás alapú szerződés köthető;
- Ellátás alapú szerződés alapján, villamos energiát csak mérlegkör-szerződéssel rendelkező engedélyes értékesíthet;
- Az ellátás alapú szerződés két típusát különböztetjük meg:
 - Teljes ellátás alapú szerződés, amely csak egyforrású ellátást tesz lehetővé;
 - Részleges ellátás alapú szerződés, amely lehetővé tesz mind egyforrású, mind pedig többforrású ellátást.

Teljes ellátás alapú szerződések

A JAS Budapest Zrt.-vel teljes ellátás alapú szerződést kötő végfelhasználók teljes villamosenergia igényüket e szerződés alapján a kereskedelmi engedélyestől szerzik be. A teljes ellátás alapú szerződés nem teszi lehetővé a felhasználók számára, hogy az ellátás alapú szerződésen kívül további menetrend alapú szerződéseket is kössenek ellátásuk biztosítására.

A teljes ellátás alapú szerződés előírhat menetrendadási kötelezettséget.

Részleges ellátás alapú szerződések

- A részleges ellátás alapú szerződés rögzíti a menetrend alapú szerződés(ek) menetrend-adatainak kommunikálását az eladó felé;
- A részleges ellátás alapú szerződés rögzíti a vevő által harmadik fél számára esetlegesen értékesített teljes, vagy részleges ellátás alapú szerződés(ek) menetrendadatainak kommunikálását az eladó felé;
- A részleges ellátás alapú szerződés kötelezi az eladót, hogy a vevő által bejelentett menetrend alapú szerződésektől eltérő vételezés vagy betáplálás esetén pénzügyileg helyt álljon.

5.3.2 Menetrend alapú szerződés

A JAS Budapest Zrt. menetrend alapú szerződéseket igény esetén a villamosenergia-piac valamennyi szereplőjével köt. Ezen szerződéseknél a következő szabályokat érvényesíti:

- Menetrend alapú szerződést csak teljesítménymérő és tároló fogyasztásmérővel rendelkező csatlakozási ponttal rendelkező piaci szereplő, hálózati engedélyes, villamosenergia-kereskedő, egyetemes szolgáltató vagy szervezett-piaci engedélyes köthet;
- A menetrend alapú szerződés kötésére jogosultak tetszőleges számú menetrend alapú szerződést köthetnek;
- A villamos energia határon keresztül történő szállítására csak menetrend alapú szerződés köthető;

A kiegyenlítő energia elszámolásakor a menetrend alapú szerződések teljesítettnek tekintendők.

5.3.3 Mérlegkör tagsági szerződés

Mérlegkör tagsági szerződés megkötésére bármely piaci szereplő jogosult, aki a jogszabályban, a működési engedélyében, az átviteli rendszerirányító Üzletszabályzatában

előírt követelményeket és az előírt garanciális feltételek teljesülését bizonyította. Erre tekintettel a JAS Budapest Zrt., mint villamosenergia-kereskedő mindent megtesz annak érdekében, hogy szerződéses partnereinek magas szintű ellátása, valamint a felhasználók elvárásainak megfelelő, minél színvonalasabb minőségi ellátása érdekében a VET, VET Vhr, és az ellátási szabályzatokban, különösen az Üzemi Szabályzatban és a Kereskedelmi Szabályzatban meghatározott önálló mérlegkört alapítson és a kereskedelmi partnereinek szabad döntése alapján mérlegkör felelősi feladatot lásson el. Mérlegkör tagsági szerződés kötése esetén érvényre jutó tartalmi követelmények a következők:

A mérlegkör tagsági szerződés tartalma kiterjed:

- a mérlegkör-felelős által az átviteli rendszerirányítónak átadandó menetrendek bejelentésének folyamatára;
- a mérlegkör-felelős által az átviteli rendszerirányítónak átadandó menetrendek igényelt tartalmi elemeire;
- a kiegyenlítő energia mennyiségének és költségének mérlegkörre való allokálásának módjára és folyamatára;
- az átviteli rendszerirányító és a mérlegkör-felelős közötti pénzügyi elszámolás részleteire;
- az átviteli rendszerirányító és a mérlegkör-felelős közötti egyéb kommunikációra;
- a mérlegkör tagsági szerződés felmondásának részleteire és eljárásrendjére.

A JAS Budapest Zrt. a vele szerződő egyetemes szolgáltatásra jogosult Felhasználóknak díjmentesen biztosítja a mérlegköri tagságot.

A mérlegkör tagsági szerződések mintaszerződése az Üzletszabályzat 1. sz. melléklete.

5.3.4 Megbízási szerződés a felhasználó hálózati csatlakozási, hálózathasználati és villamosenergia-vásárlási szerződéseinek megbízottként történő, összevont kezelésére.

A JAS Budapest Zrt. a felhasználóval történő közös megegyezés, illetve az arra irányuló megbízási szerződés megkötése esetén a felhasználó hálózati csatlakozási, hálózathasználati és villamosenergia-vásárlási szerződéseit megbízottként, összevontan kezeli. A felhasználó hálózati csatlakozási, hálózathasználati és villamosenergia-vásárlási szerződéseinek megbízottként történő, összevont kezelésére vonatkozó szerződés mintája az Üzletszabályzat 5. számú mellékletét képezi.

5.4. A villamosenergia-piac résztvevőivel való kereskedelmi együttműködés szabályai

5.4.1 A termelőkkel kötendő szerződések

A villamosenergia-termelőktől történő beszerzést a felek közötti kétoldalú szerződések rendezik, melyek magukba foglalják a mennyiségi és a minőségi feltételek rögzítését.

A szerződés tartalmi követelményeire a VET, VET Vhr, villamos energia ellátási szabályzatok, különösen az Üzemi Szabályzat és Magyar Villamosenergia-rendszer Kereskedelmi Szabályzata az irányadó. Ezeknek figyelembe vételével a JAS Budapest Zrt. a termelői engedélyesekkel adásvételi, illetve keretszerződéseket köt, mely szerződések lényeges tartalmi elemeinek kialakítása az Energiakereskedők Európai Szövetsége (EFET) által irányadó ajánlások figyelembe vételével is történik.

A JAS Budapest Zrt. és a villamosenergia-termelők között megkötendő villamosenergia-adásvételi szerződés létrejöhet:

- Lekötött teljesítőképesség;
- Villamos energia mennyiség;
- Lekötött teljesítőképesség és átvett villamos energia mennyiség alapján.

Az adásvételi szerződés feltétele a villamos energia vásárlási mennyiségének rögzítése zónaidő szerinti bontásban, vagy a kihasználás, illetve a menetrend megadásával.

A megfelelően alkalmazandó meghatározás mindig a felek közötti konkrét kétoldalú szerződés lényegi részét képezi.

A termelőkkel kötendő szerződések mintaszerződése az Üzletszabályzat 2. sz. melléklete.

5.4.2 *Más villamos energia-kereskedőkkel kötendő szerződések*

A JAS Budapest Zrt. a más villamos energia-kereskedőkkel kialakított kereskedelmi kapcsolatában elsődlegesen az Energiakereskedők Európai Szövetsége (EFET) által kiadott ajánlás figyelembe vételével jár el.

Az ajánlásban foglalt fogalmakat a VET-tel összhangban kell alkalmazni. A JAS Budapest Zrt. a kereskedőkkel kötött szerződéseiben és az érvényes jognyilatkozatok megtételében írásbeliséget köt ki.

Amennyiben a megkötött szerződések teljesítési helye Magyarország területén belül van, abban az esetben ellenkező megállapodás hiányában a magyar jog az irányadó, e szerződésekből eredő jogviták elbírálására felek a Polgári Perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (Pp.) szerinti rendes bíróság vagy választottbíróság illetékességét köthetik ki. A szerződésszegés esetére a kártérítés mértékét, szerződés megszüntetésének és annak jogkövetkezményeit, a magyar jogszabályok szerint irányadó számviteli, adó és pénzügyi, továbbá a számlázás, fizetés és elszámolás rendelkezéseit az EFET ajánlás figyelembe vételével alkalmazza.

Az EFET ajánlás figyelembe vételével megkötött szerződések végrehajtására a VET, VET Vhr, ellátási szabályzatok, különösen Üzemi Szabályzat és a Kereskedelmi Szabályzat előírásai az irányadók.

Amennyiben a megkötött szerződések teljesítési helye nem Magyarország területén belül van, abban az esetben a JAS Budapest Zrt. a felek által kikötött irányadó jog figyelembe vétele mellett alkalmazza az EFET ajánlás alapján megkötendő szerződéseket.

Az adásvételi szerződés feltétele a villamos energia vásárlási mennyiségének rögzítése zónaidő szerinti bontásban, vagy a kihasználás, illetve a menetrend megadásával.

A JAS Budapest Zrt. más kereskedőkkel megkötendő szerződéseinek mintaszerződését az Üzletszabályzat 3. sz. melléklete tartalmazza.

5.4.3 *A felhasználókkal kötendő szerződések*

A felhasználó a külön jogszabályban és a jelen üzletszabályzatban meghatározott feltételek szerint írásban villamosenergia-vásárlási szerződést köthet.

A villamosenergia-vásárlási szerződés megkötését a felhasználó és a JAS Budapest Zrt. is kezdeményezheti. Ha a JAS Budapest Zrt. ajánlatot tesz a felhasználó részére, annak minden lényeges körülményt, de legalább az alábbiakat tartalmaznia kell:

- az ajánlat hivatkozásra alkalmas azonosító számát,
- a villamosenergia-kereskedő főbb adatait (társaság neve, székhelye, a villamosenergia-kereskedelmi engedély száma, honlapjának címe,

ügyfélszolgálatának címe és nyitvatartási ideje és üzletszabályzatának internetes elérési útvonala),

- azt az időpontot, amelytől kezdődően a közölt feltételek teljesítése esetén a szolgáltatás nyújtása megkezdhető,
- a villamos energia árát vagy az ár meghatározására vonatkozó módszertant,
- az ajánlati kötöttség időtartamát,
- a létrejövő jogviszony minden lényeges elemére kiterjedő tájékoztatást,
- a villamosenergia-vásárlási szerződés tervezetét, és
- a szerződés megszüntetésének vagy felbontásának egyes eseteit és feltételeit.

Amennyiben a felhasználó elfogadó nyilatkozata alapján a villamosenergia-adásvételi szerződés a kereskedővel érvényesen létrejön, de a felhasználó magatartására visszavezethetően a kereskedőváltás ennek ellenére nem vagy nem a szerződés szerinti időben történhet meg, a kereskedő a 8.10. pontban meghatározottak szerint kötbérre jogosult.

A JAS Budapest Zrt. a felhasználóval történő közös megegyezés esetén a felhasználó hálózati csatlakozási, hálózathasználati és villamosenergia-vásárlási szerződéseit megbízottként összevontan kezeli.

A JAS Budapest Zrt. által a felhasználókkal kötendő szerződések típusai megegyeznek a Kereskedelmi Szabályzatban meghatározott szerződési típusokkal, így a felhasználó választása szerint köthető menetrend alapú, teljes ellátás alapú vagy részleges ellátás alapú szerződés.

A felhasználók eltérő fogyasztási tulajdonságai miatt többféle szerződés típus kidolgozása lehet indokolt, azonban a jelen Üzletszabályzat a gyakorlatban várhatóan gyakran előforduló szerződéstípust tartalmazza a 4. sz. mellékletben.

5.4.4 A profil alapján elszámolandó fogyasztókkal kötendő szerződések

A statisztikai elemzéssel készült felhasználói villamosteljesítmény-igény görbe alapján mért (profilos) felhasználókkal kötendő szerződések esetén a JAS Budapest Zrt. a VET-ben és VET Vhr-ben meghatározott módon és feltételekkel kíván szerződni és elszámolni.

A felhasználói típuscsoportokra kidolgozott profil-görbéket az elosztói szabályzat tartalmazza.

A mérlegkörök elszámolásához szükséges elszámolási mérési adatok képzésének, továbbításának kérdéseit a villamosenergia-ellátási szabályzatok fogalmazzák meg az elszámolásban részt vevők (elosztók, kereskedők/mérlegkör-felelősök, átviteli rendszerirányító) együttműködési szabályaiként.

A profilozási és felhasználói elszámolási eljárás részletes szabályait, valamint a mérés kialakításának követelményeit az elosztói szabályzat tartalmazza.

Amennyiben az elosztó hálózati engedéllyessel való pénzügyi elszámolások tekintetében a profil elszámolású felhasználó nevében villamosenergia-kereskedő jár el, akkor a profil mennyiségi eltérés díját - a villamosenergia-ellátási szabályzatokban meghatározottak szerint - az elosztói hálózati engedélyes a villamosenergia-kereskedővel számolja el.

Amennyiben az elosztó hálózati engedéllyessel való pénzügyi elszámolások tekintetében a profil elszámolású felhasználó nevében villamosenergia-kereskedő jár el, akkor a profil mennyiségi eltérési díját, az elosztó hálózati engedélyes üzletszabályzata, az elosztói és a Kereskedelmi Szabályzatban meghatározott mérési és elszámolási szabályokkal összhangban számolja el.

Felhasználó minden esetben – a Szerződésben meghatározott teljesítési időszakra vonatkozóan – köteles a JAS Budapest Zrt.-nek megtéríteni a profiltól való villamos energia mennyiségi eltérés díját, az elosztó hálózati engedélyes által alkalmazott díjtétellel azonos mértékben.

5.5. *Más engedélyesekkel kötendő szerződések*

5.5.1 *Az átviteli rendszerirányítóval kötendő szerződések*

A JAS Budapest Zrt. a VET 20. § (2) bekezdésében meghatározott pályázat eredményétől függően az átviteli rendszerirányítóval - a rendszerbiztonság és egyensúly megtartása mellett - a rendszerszintű szolgáltatások igénybevételére kialakítja a VET, VET Vhr., Üzemi Szabályzat, Kereskedelmi Szabályzat, valamint a Rendszerirányító Üzletszabályzatában foglalt rendelkezéseknek megfelelő szerződéseket. A JAS Budapest Zrt. a VET 13. § (1) bekezdésének megfelelően megkötöti az átviteli rendszerirányítóval, mint befogadóval a kötelező átvétel alá eső villamos energia átvételére vonatkozó szerződést.

5.5.2 *A hálózati engedélyesekkel kötendő szerződések*

A JAS Budapest Zrt. a felhasználó választása szerint és annak megbízása alapján gondoskodik a szerződés teljesítése érdekében a hálózathoz történő hozzáférésről, illetve rendszerhasználatról az érintett hálózati engedélyes Üzletszabályzatának figyelembe vételével.

6. **Határt keresztező kereskedés**

A JAS Budapest Zrt. a határon keresztül történő villamos energia szállítását a Hivatal által kiadott engedély birtokában végzi.

A JAS Budapest Zrt. engedélye alapján a VET, a VET Vhr. és a Kereskedelmi Szabályzat előírásai szerint végezhet határon keresztül történő villamosenergia-szállítást.

Import esetében a csatlakozási és így átadás-átvételi pont a határkeresztező vezeték országhatárt keresztező pontja. Ha az elszámolási mérés nem a csatlakozási ponton történik, a villamos energia mért mennyiségét a mérési és a csatlakozási pont közötti szakasz hatásos veszteségével korigálni kell.

A JAS Budapest Zrt. határmetsző kereskedése során, amennyiben az általa igényelt hálózati kapacitások telítettek, az átviteli rendszerirányító (illetve a CEE CAO GmbH.) által a Kereskedelmi Szabályzatban megállapított szabványosított időszakokra szóló (egy év, egy hónap, egy hét vagy egy nap), határkeresztező kapacitás használati jogok felosztásának meghirdetését figyelemmel kíséri.

6.1. *A szállítások végrehajtása és korlátozása*

A JAS Budapest Zrt. a határt keresztező szállítást a Kereskedelmi Szabályzat alapján megfelelő dokumentált módon bejelenti.

A JAS Budapest Zrt. tudomásul veszi, hogy a villamos energia rendszerbiztonságának érdekében az átviteli rendszerirányító a VET, valamint az erre vonatkozó Kormányrendelet alapján, a Kereskedelmi Szabályzatban meghatározott eljárás szerint, a be- és kiszállításokat egy vagy több határt keresztező ügylet, illetve egyidejűleg több metszék vonatkozásában korlátozhatja azzal, hogy csak a villamosenergia-ellátási szabályzatok szerint meghatározott kritikus esetben vezethet egy határt keresztező szállítást vagy szállítások teljes megtagadásához.

6.2. *A szállítások nyilvántartása*

A JAS Budapest Zrt. az országhatárt metsző villamos energia kereskedelme során a kereskedelmi ügylettel kapcsolatos összes rá vonatkozó előírt adatszolgáltatási kötelezettségének eleget tesz.

7. **Szervezett villamosenergia-piacon való részvétel szabályai**

A Szervezett Villamos-energia Piacon való részvétel részletes szabályait az erre vonatkozó külön jogszabály, a Szervezett Villamos-energia Piac engedélyes által kiadott, engedélyesének Működési és Üzletszabályzatai határozzák meg. Ezek hiányában a JAS Budapest Zrt. kötelezettséget vállal arra (a VET 53. §) alapján, hogy a szervezett villamos energia-piac működtetésére felhatalmazott engedéllyel a VET 53. § és a VET Vhr. 27. §-a szerint kereskedik.

8. **Általános szerződési feltételek**

8.1. *Szerződéskötési igények kezelése*

A JAS Budapest Zrt. hivatalos kapcsolattartási címére, telefaxszámára, levélben, telefonon, vagy e-mail-ben érkezett, villamosenergia-kereskedelmi szolgáltatásokra vonatkozó igénybejelentése esetén a JAS Budapest Zrt. tájékoztatást ad az általa nyújtott szolgáltatásokról és azok szerződéses feltételeiről.

A létrejövő kereskedelmi szerződések teljes tartalmát írásba kell foglalni.

8.2. *A szerződések időtartama*

A JAS Budapest Zrt. szerződő partnereivel az adott szerződéses ügylettől függően határozatlan vagy határozott időre szóló kereskedelmi szerződéseket köt.

8.3. *Szerződéskötő felekre vonatkozó pénzügyi gazdasági feltételek*

Engedélyes szerződő fél

Az engedélyes szerződő féllel szemben támasztott pénzügyi, gazdasági feltételek, különösen, hogy

- rendelkezzen a Hivatal által kiadott működési engedéllyel,
- pénzügyi biztosítékot nyújtson

Nem engedélyes szerződő fél

A nem engedélyes termelővel szemben támasztott szerződéskötési követelmények:

Megfelelőségi feltételek:

- Nyilatkozat arról, hogy csődeljárás, végrehajtási, felszámolási vagy végelszámolási eljárás alatt nem áll.
- Nyilatkozat az együttműködő villamos energia rendszer működési szabályainak tudomásul vételéről, az abban foglalt előírások betartásáról.
- A megelőző üzleti évről szóló éves beszámoló benyújtása.
- A 30 napnál nem régebbi cégkivonat, valamint a cégjegyzésre jogosultak aláírási címpéldányainak eredeti vagy hiteles másolatban való benyújtása.
- Számlavezető bankjai által kiállított igazolás benyújtása arról, hogy nincsenek teljesítetlen, sorban álló tételei.

- Igazolásként a pénzügyi biztosítékról szóló okirat, megállapodás csatolása.

A JAS Budapest Zrt. a megkötendő szerződés típusától, időbeli hatályától, értékétől függően a fenti feltételek közül egyesektől eltekinthet.

8.4. Garantált szolgáltatások (GSZ)

A JAS Budapest Zrt., mint villamos energia kereskedői engedélyes a Hivatal által előírt következő Garantált Szolgáltatásokat nyújtja:

GSZ szám	Garantált Szolgáltatás megnevezése
K.I.	Információadás dokumentált megkeresésre
K.II.	Visszatérítés téves számlázás esetén
K.III.	A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése
K.IV.	Nem jogszerű kikapcsolás

8.4.1 Információadás dokumentált megkeresésre (GSZ szám: K.I)

A villamosenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül a JAS Budapest Zrt. választ ad.

Abban az esetben, ha a megkeresés a JAS Budapest Zrt.-nél kerül dokumentálásra, de az elosztói hálózati engedélyes tevékenységét illeti, akkor a JAS Budapest Zrt. gondoskodik arról, hogy a másik engedélyeshez az 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejűleg értesítést kapjon. Az illetékes engedélyeshez átadástól számítandó a válaszadási határidő.

Amennyiben a JAS Budapest Zrt. és az elosztói hálózati engedélyes a megkeresésben egyaránt érintett, akkor 15 napon belül érdemben egyeztetnek. Az egyeztetés lefolytatásától számítandó a válaszadási határidő. A benyújtástól számított maximum 30 nap alatt a választ meg kell adni.

Eljárásrend

A JAS Budapest Zrt., ha a dokumentált megkeresés hozzá érkezik be, és az az ő tevékenységét érinti, a beérkezéstől számított 15 napon belül választ ad.

Ha a dokumentált megkeresés az elosztói hálózati engedélyeshez érkezik be, de a JAS Budapest Zrt. tevékenységét érinti, elosztói hálózati engedélyes azt 8 napon belül a JAS Budapest Zrt.-hez eljuttatja, és erről a felhasználót értesíti. Ebben az esetben a JAS Budapest Zrt.-hez beérkezéstől számít a 15 napos válaszadási határidő (a felhasználó részére ebben az esetben is a megkeresés beérkezési időpontjától számított maximum 23 nap alatt a választ meg kell adnia).

Amennyiben a válaszadás a JAS Budapest Zrt.-t és elosztói hálózati engedélyest egyaránt érinti, és engedélyesek közötti információadással vagy a válaszadás feladatainak szétválasztásával a válaszadás nem intézhető, a válaszadás közös kidolgozására 15 nap, továbbá a válasz elküldésére is 15 nap áll az engedélyesek rendelkezésére (a felhasználó részére ebben az esetben a megkeresés beérkezési időpontjától számított maximum 30 nap alatt a választ meg kell adni), és erről a felhasználót értesíteni kell.

A Garantált Szolgáltatás igazolása a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontjának és a kimenő válaszlevél postára adása dátumának az összevetésével történik. Ha ugyanaz a felhasználó 23 napon túl – akár ismétlődő jelleggel, 23 naponként – újabb bejelentést tesz, mert nem kapott választ, akkor ismételten és többszörösen is jogosult a kötbérre. A felhasználó minden megkeresése, ami 23 napon túl történik, új ügynek számít.

A kötbérfizetés rendje: a JAS Budapest Zrt. a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2010. május 1-jétől automatikusan gondoskodik a 8.4.5.2. pont szerinti kötbér megfizetéséről.

8.4.2 *Visszatérítés téves számlázás esetén (GSZ szám: K.II)*

A JAS Budapest Zrt. a számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül - a felhasználó fizetési módjának megfelelően - a túlfizetést visszatéríti.

Eljárásrend

Téves, a felhasználó kárára történt villamosenergia-díj számlázása esetén a JAS Budapest Zrt. 15 napon belül megállapítja a számlakifogás jogosságát.

Rendszerhasználati díj számlázására való jog (megbízásos szerződés) esetén engedélyesek egymás közötti egyeztetésére 8 nap áll rendelkezésre. Az elosztói hálózati engedélyesnek a rendszerhasználati díj számlázásra vonatkozó számlakifogás jogosságát 15 napon belül kell megállapítania, ezért a felhasználó számlakifogásának a JAS Budapest Zrt.-hez történő beérkezésétől számított 23 napon belül a számlakifogás jogosságát ez esetben is meg kell állapítani.

Mérő felülvizsgálattal összefüggő jogosság megállapítás esetén a határidő meghosszabbodik az elosztói hálózati engedélyesekre előírt Garantált Szolgáltatásokban meghatározottak szerint. Az elosztói hálózati engedélyesnek a hibás mérés miatti felhasználóval történt elszámolás eredményéről 8 napon belül írásban kell értesítenie a felhasználó kereskedőjét a visszatérítés jogosságáról.

A felhasználó visszajelzése alapján a számlakifogás jogossága megállapításától számított 8 napon belül (akár telefonon, vagy e-mailben) meg kell történnie a visszafizetésnek a felhasználó fizetési módjának megfelelően (pénzintézeti folyószámlára utalás, vagy természetes személy esetén, postai utalványon kifizetés az MNB rendelkezéseinek megfelelően).

A Garantált Szolgáltatás igazolása a jogosság megállapítása esetén a kimenő válasz dátumának és a visszafizetés megtörténtét igazoló dokumentum dátumának összevetése alapján történik.

A kötbérfizetés rendje: a JAS Budapest Zrt. a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2010. május 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

8.4.3 A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése (GSZ szám: K.III)

A felhalmozott tartozás hiánytalan és hitelt érdemlő rendezését követően – hatályos szerződés megléte esetén – a JAS Budapest Zrt. a tudomásszerzéstől számított 24 órán belül kezdeményezi az elosztói hálózati engedélyesnél a visszakapcsolást.

Eljárásrend

Hiánytalan és hitelt érdemlő igazolásnak az Ügyfélszolgálaton, vagy a JAS Budapest Zrt. által megadott szervezeti egységénél dokumentumokkal igazolt befizetés minősül.

A Garantált Szolgáltatás igazolása a felhasználó megfizetett felhalmozott tartozása hiánytalan és hitelt érdemlő igazolásának az Üzletszabályzatában megadott helyen és módon történő bemutatása, beérkezési időpontja, vagy a JAS Budapest Zrt. számláján a tartozás banki jóváírási időpontja közül a korábbi időpont, és a JAS Budapest Zrt. visszakapcsolási kezdeményezését igazoló dokumentumban rögzített kezdeményezési időpont összevetésével történik.

Az időpontokat órás pontosság feltüntetésével kell dokumentálni.

A kötbérfizetés rendje: a JAS Budapest Zrt. a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2010. május 1-jétől automatikusan gondoskodik az egyszeri kötbér megfizetéséről.

8.4.4 Nem jogszerű kikapcsolás (GSZ szám: K.IV)

Nem jogszerű kikapcsolás esetén a JAS Budapest Zrt. kötbért fizet.

Eljárásrend

Nem jogszerű kikapcsolás az, ha a JAS Budapest Zrt. a jogszabályokban, illetve az Üzletszabályzatában foglalt, kikapcsolásra vonatkozó előírásokat megsérti.

Nem jogszerű kikapcsolást igazoló dokumentumnak minősül a kikapcsolás jogosságát kifogásoló ügyfélmegkeresések alapján a JAS Budapest Zrt. saját vizsgálatát követően készült dokumentum, illetve a felhasználó és a JAS Budapest Zrt. közötti vita esetén a Hivatal határozatában foglalt döntés.

A kötbérfizetés rendje: a JAS Budapest Zrt. a nem jogszerű kikapcsolás esetén felhasználói igénybejelentésre, 2010. május 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

8.4.5 Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén az egyedi felhasználóknak fizetendő kötbér

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a JAS Budapest Zrt., automatikusan - vagy a felhasználó részéről történő hiteles formában (személyesen, írásban, ügyfélszolgálatnál telefonon, vagy elektronikus levél formájában) tett bejelentésre, annak jogosságának megállapítása esetén - a bejelentéstől számított 30 napon belül 8.4.5.1. pont szerinti kötbért fizet a felhasználó részére.

A Garantált Szolgáltatás hatálya kiterjed a JAS Budapest Zrt.-vel szerződéses viszonyban álló felhasználókra.

Ha a villamosenergia-adásvételi szerződés eltérően nem rendelkezik, a JAS Budapest Zrt. a kötbért a 8.4.5.2. pontban előírt határidőn belül fizeti meg az Üzletszabályzatban előírtaknak megfelelően - belső ügyrendje szerint, beleértve az adminisztrációs ráfordítás csökkentése érdekében az ügyintézői döntés lehetőségét is. A kötbér megfizetéséről és a nem teljesített Garantált Szolgáltatásról a JAS Budapest Zrt. a felhasználót igazolható módon értesíti.

A Garantált Szolgáltatás nem teljesítése esetére a felhasználó részére járó kötbér fizetése nem zárja ki a felhasználó azon lehetőségét, hogy a kárigényét - a kötbérre való jogosultságra tekintet nélkül - a felelőssel szemben érvényesítse (pl. közös megegyezés, bírósági, vagy illetékes Békéltető Testületi úton).

Amennyiben a JAS Budapest Zrt. megbízottat vesz igénybe a Garantált Szolgáltatások teljesítése érdekében, akkor a megbízott eljárása esetén a Garantált Szolgáltatások teljesítésére vonatkozóan a JAS Budapest Zrt. úgy felelős a megbízottak tevékenységéért, mintha azokat maga végezte volna.

Szándékos rongálás esetében a JAS Budapest Zrt. nem felelős a Garantált Szolgáltatás nem teljesítéséért és nem áll fenn a JAS Budapest Zrt. kötbérfizetési kötelezettsége. Erről az igénylő felhasználót igazolható módon tájékoztatni kell.

8.4.5.1. A kötbér összege a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén

A Garantált Szolgáltatások (K.I-K.IV GSZ) nem teljesítése esetén fizetendő kötbér mértéke a csatlakozási pont feszültségintjétől és a felhasználó besorolásától függően az alábbiak szerint alakul:

a) Lakossági fogyasztó:	5.000 Ft.
b) Egyéb felhasználó	
kisfeszültségű:	10.000 Ft.
középfeszültségű:	30.000 Ft.

A kötbér egy összegben kerül megfizetésre a jogosult felhasználó részére.

8.4.5.2. A kötbér kifizetés határideje

A nem teljesítés kezdő időpontjától számított 30. naptári nap, míg felhasználói igénybejelentés alapján fizetendő kötbérnél az igény beérkezésétől számított 30. naptári nap.

8.5. Nyilatkozatok és szavatolások

A JAS Budapest Zrt. és a vele szerződő gazdasági társaság a létrejött szerződés aláírásával elismeri és kijelenti, hogy törvényesen működő és bejegyzett olyan gazdasági társaság, mely nem áll csőd vagy felszámolási eljárás alatt. A szerződő felek kijelentik, hogy nincs ellenük folyó vagy egyébként fenyegető bírósági vagy egyéb eljárás sem, mely veszélyezteti vagy veszélyeztetheti a megkötött szerződés teljesítését. A felek nevében aláíró képviselők rendelkeznek minden olyan jogszabályi vagy egyéb szervezeti felhatalmazással, melynek alapján a szerződésből származó kötelezettségeket vállalhatják.

Felek egyéb nyilatkozatait mindig a konkrét egyedi szerződések tartalmazzák.

8.6. Titoktartás

A szerződő felek kötelesek betartani az adatvédelmi szabályokat, különös tekintettel bizalmasan kezelnek minden egymásnak átadott, üzleti titoknak minősülő információt, valamint minden olyan információt, dokumentációt, adatot, amelyeket írásban bizalmasnak minősítettek (bizalmas információ), vagy jogszabály annak minősít.

Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden olyan tény, információ, megoldás vagy adat, amelynek nyilvánosságra hozatala, illetéktelenek által történő megszerzése vagy felhasználása a jogosult jogszerű pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekeit sértené vagy

veszélyeztetné, és amelynek titokban tartása érdekében a jogosult a szükséges intézkedéseket megtette.

A szerződő fél titoktartási kötelezettsége a másik féllel kapcsolatos tudomására jutott minden információra kiterjed. A szerződő fél a birtokába jutott bizalmasnak minősülő információt csak a másik fél előzetes írásbeli hozzájárulásával adhatja át, illetve teheti hozzáférhetővé harmadik személy részére.

A szerződő fél a szerződéssel kapcsolatos okmányokat és információkat kizárólag a szerződés teljesítésére használhatja fel. A másik fél előzetes írásbeli jóváhagyása nélkül ilyen információt egyik fél sem tehet közzé, harmadik személy rendelkezésére nem bocsáthat, kivéve, ha ezt érvényes és hatályos jogszabály alapján valamely bíróság vagy más hatóság, államigazgatási szerv (pl. Hivatal), kötelező érvénnyel elrendeli. A felek erről haladéktalanul tájékoztatják egymást írásban a vonatkozó bírósági, vagy más hatósági határozat egyidejű megküldése mellett.

Nem tekinthető titoktartási kötelezettség alá eső információknak,

- amely az azt megszerző fél vagy annak megbízottja, alkalmazottja, tisztviselője, részvényese tulajdonában volt az információ átadásakor;
- amelyet a fél jóhiszeműen megszerzett egy olyan harmadik féltől, amely jogosult volt annak átadására;
- amelyet közhatalmi szerveknek, vagy bármely más kormányzati hatóságnak, ellátási szabályzatokban rögzített személyeknek, a jogszabályi vagy hatósági előírások szerint ki kellett adni.

8.7. *Egyetemes szolgáltatásba történő visszatérés*

Az erre jogosult végfelhasználó a VET 50. § (3) bekezdés szerinti egyetemes szolgáltatásba történő visszatérésre a JAS Budapest Zrt.-vel kötött mérlegkör tagsági szerződésének valamint kereskedelmi szerződésének felmondásával, a szerződés egyéb módon történő megszüntetésével vagy megszűnésével jogosult. Az erre jogosult végfelhasználó egyetemes szolgáltatásba történő visszatérését a JAS Budapest Zrt. semmilyen formában nem korlátozza, a végfelhasználó tárgyi bejelentése esetén a JAS Budapest Zrt. megad részére minden szükséges tájékoztatást.

Amennyiben az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó a JAS Budapest Zrt.-vel kötött villamosenergia-vásárlási szerződése megszűnését követően ismét egyetemes szolgáltatást kíván igénybe venni, az egyetemes szolgáltató jogosult a felhasználótól a JAS Budapest Zrt. arra vonatkozó igazolását kérni, hogy az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó villamosenergia-vásárlási szerződése nem a nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg.

A JAS Budapest Zrt. a feltételek fennállása esetén az igazolást az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó kérésére kiadja.

Amennyiben a JAS Budapest Zrt. az igazolást azért nem adta ki, mert az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó kötött szerződése nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg, az egyetemes szolgáltató jogosult a villamosenergia-vásárlási szerződés megkötésének feltételeként pénzügyi biztosítékot kérni, amelynek összegét a Vhr. tartalmazza.

8.8. *A szerződés megszűnése*

A JAS Budapest Zrt. kereskedelmi partnereivel kötött szerződése megszűnhetnek:

- a szerződésben megjelölt határozott idő leteltével,
- a felek kölcsönösen (közös megegyezéssel) írásban megszüntetik,
- bármely fél által gyakorolható rendes felmondással, amennyiben az ügylet jellege ezt lehetővé teszi, (határozott idejű szerződést rendes felmondással nem lehet felmondani)
- egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó a nem határozott időtartamra kötött villamosenergia-vásárlási szerződést 30 napos felmondási idővel felmondja,
- azonnali hatályú rendkívüli felmondással súlyos szerződésszegés esetén,
- lehetetlenülés esetén
- amennyiben a JAS Budapest Zrt.-t a szerződés időbeli hatálya alatt jogszabályváltozás vagy hatósági határozat arra kötelezné, hogy a szerződéses árnál kedvezőbb árat alkalmazzon egyes Felhasználók esetén, akkor a JAS Budapest Zrt. a szerződést egyoldalú, írásbeli nyilatkozatával a felmondásról szóló értesítés kézbesítését követő tárgyhónap utolsó napjára felmondhatja.

A szerződés megszűnésének alkalmazandó eseteit mindig a konkrét egyedi szerződések tartalmazzák.

8.9. Szerződésszegés

A szerződő fél szerződésszegésének minősül különösen, ha

- a tájékoztatási, adatszolgáltatási kötelezettségét késedelmesen teljesíti vagy elmulasztja (kötbér, kártérítés),
- hibásan teljesít (kártérítés, kötbér),
- pénzügyi biztosítékadási kötelezettségét nem teljesíti (késedelmi kamat, kártérítés).

További szerződésszegési eseteket határozhat meg a szerződő felek közötti konkrét szerződés és a vonatkozó jogszabályok.

8.10. Szerződésszegések jogkövetkezményei

A szerződő felek hibás teljesítése

Hibásan teljesít a fél, ha szolgáltatását késedelmesen, nem szerződésszerűen teljesíti.

A hibás teljesítés a felekre vonatkozó specifikációit felek a konkrét ügylettípusra vonatkozó szerződésben határozzák meg.

A késedelem meghatározása

Késedelembe esik a fél, ha valamely kötelezettségét határidőre nem teljesíti, illetve díj – és, vagy pénz tartozását esedékességkor nem egyenlíti ki.

A fél fizetési késedelme esetén a késedelem teljes idejére a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő késedelmi kamatot köteles fizetni. A késedelmi kamat fizetési kötelezettség kezdő időpontja az esedékességet követő nap.

Kötbér, mértéke

A kötbér számításának alapja a hibásan teljesített szolgáltatás szerződés szerinti értéke.

A kötbér napi mértékének, valamint maximális mértékének meghatározását, további alkalmazandó szabályait a felek között kötött egyedi szerződés tartalmazza a felek megállapodása alapján, tekintettel a szerződés volumenére és a szolgáltatások értékére.

A felek között szerződés eltérő rendelkezése hiányában a kötbér mértéke: A szerződéses időszakra vonatkoztatott alulfogyasztás és túlfogyasztás +/- 25 %-os tolerancia-sávban kötbérmentes. A tolerancia-sáv túllépése esetén a kötbér mértéke a szerződés szerinti mennyiségre vonatkoztatott 10 %.

A kötbért a terhelő levél kézhezvételétől számított 30 naptári napon belül kell megfizetni.

A jogosult a kötbéren felül követelheti az azt meghaladó mértékű igazolt kárát is.

A kötbér alapja – az egyedi szerződés eltérő rendelkezésének hiányában - a szerződésszegéssel érintett villamos energia mennyiség szorozva a szerződésszegéssel érintett időszak mindenkor szerződés szerinti villamos energia díjának egyszerű számtani átlagával kiszámított értékével. Amennyiben szükséges, a szerződés eltérő rendelkezése hiányában az átváltás az érintett időszak utolsó napján érvényes MNB HUF/USD vagy HUF/EUR (illetve egyéb deviza) árfolyamon történik.

Abban az esetben, ha 5.4.3 pont szerinti feltételeket nem teljesíti a felhasználó, akkor a kötbér mértéke a szerződés szerinti mennyiségre vonatkoztatott 10 %-nak megfelelő összeg.

A hibás teljesítéssel kapcsolatos kártérítés

A fél a kötbért meghaladó, dokumentumokkal igazolt kár megtérítését is követelheti.

8.11. Kikapcsolás

Ha a felhasználó fizetési kötelezettségének teljesítésével 15 napot meghaladó, míg egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó fizetési kötelezettségével 30 napot meghaladó késedelembe esik, a JAS Budapest Zrt. kezdeményezi az elosztó hálózati engedélyesnél a felhasználási hely kikapcsolását. A JAS Budapest Zrt. a felhasználóval a kikapcsolásra és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó értesítést tértivevényes levélben vagy az átvétel igazolására alkalmas más módon közli. A kikapcsolás költségei és visszakapcsolás költségei minden esetben a Felhasználót terhelik.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználóval a kikapcsolásra és az azzal járó szolgáltatás szüneteltetésre vonatkozó értesítést tértivevényes levélben vagy az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas más módon kell közölni.

8.12. Visszakapcsolás elmulasztása esetén fizetendő kötbér

Ha a JAS Budapest Zrt. a villamosenergia-ellátásból kikapcsolt, de valamennyi lejárt tartozását, valamint a villamos energia elosztó hálózati engedélyesek és az egyetemes szolgáltató által külön díj ellenében végezhető, valamint ingyenesen biztosítandó szolgáltatásról szóló rendeletben meghatározott díjat is megfizető felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolásának elosztó felé történő kezdeményezési kötelezettségének annak tudomására jutását követő 24 órán belül nem tesz eleget, köteles a felhasználónak kötbért fizetni.

Amennyiben a villamosenergia-ellátásból kikapcsolt, egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását, és a villamosenergia-elosztó és egyetemes szolgáltató által külön díj ellenében végezhető, valamint ingyenesen biztosítandó szolgáltatásokról szóló jogszabályban meghatározott díjat is megfizeti, a villamosenergia-kereskedő annak tudomására jutását követően 24 órán belül köteles kezdeményezni az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolását. Amennyiben ennek nem tesz eleget köteles kötbért fizetni.

A kötbér mértéke villamos energia elosztó hálózati engedélyesek és az egyetemes szolgáltató által külön díj ellenében végezhető szolgáltatásokról szóló rendeletben meghatározott, a felhasználónak a villamosenergia-ellátásból való jogszerű kikapcsolása utáni visszakapcsolásáért kért külön díj

- 50%-a, amennyiben az egyetemes szolgáltató érdekkörében felmerült okból a visszakapcsolásra a felhasználó tartozásának rendezését követő 48 óránál később, de 72 órán belül kerül sor,
- 100%-a, amennyiben az egyetemes szolgáltató érdekkörében felmerült okból a visszakapcsolásra a felhasználó tartozásának rendezését követő 72 óránál később kerül sor.

8.13. A villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolás alóli mentesség

A VET-ben meghatározott állami vagy önkormányzati feladatot ellátó szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi, egészségügyi vagy közoktatási intézmény (a továbbiakban: Közintézményi Felhasználó) kezdeményezheti az JAS Budapest Zrt.-nél és az elosztónál a villamosenergia-ellátásból fizetési késedelem miatt történő kikapcsolás alóli mentesség (a továbbiakban: Moratórium) biztosítását.

A Moratórium a Közintézményi Felhasználó kezdeményezése szerinti időszakra, de legfeljebb az adott év október 15. és az azt követő év április 15. közötti időszakra terjed ki. A Közintézményi Felhasználónak a Moratórium biztosítását a Moratóriummal érintett időszakot legalább 15 nappal megelőzően kell kezdeményeznie az JAS Budapest Zrt.-nél.

Ha a Közintézményi Felhasználó a VET-ben és a VET Vhr-ben meghatározott feltételeknek megfelel, a JAS Budapest Zrt. a moratóriumot a Közintézményi Felhasználó kezdeményezésében meghatározott időszakra biztosítja.

A Közintézményi Felhasználó fizetési késedelem miatti villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolása a Moratórium alatt nem kezdeményezhető, amely azonban nem érinti a JAS Budapest Zrt. azon jogát, hogy követelését bírósági vagy egyéb törvényes úton érvényesíthesse.

A Közintézményi Felhasználó akkor kezdeményezheti ismételten a Moratórium biztosítását, ha a korábbi fizetési késedelemről eredő fizetési és a korábbi Moratóriumról származó kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tett.

Ha a Közintézményi Felhasználó a Moratórium biztosítását a VET és a VET Vhr. rendelkezéseinek megfelelően kezdeményezte, a JAS Budapest Zrt. a Közintézményi Felhasználóval kötött szerződést fizetési késedelemre történő hivatkozással nem mondja fel.

Moratórium esetén a Közintézményi Felhasználó fenntartója a Közintézményi Felhasználó a Moratórium alatt keletkezett tartozásaiért a Ptk. 6:419. § szerint kezesként felel.

8.14. Minimális szolgáltatás biztosítása

Fizetési késedelem miatt történő kikapcsolás esetén a közös képviselő kérelme alapján a társasház közös tulajdonban lévő helyiségeiben a VET Vhr.-ben meghatározott minimális villamosenergia-szolgáltatást biztosítani kell, ha a társasház megfelel az alábbi követelményeknek:

A minimális szolgáltatás igénybevételének joga megilleti

- a négynél több szintes társasházat, ha abban az ingatlan tulajdonosaként fogyatékkal élő fogyasztó lakik, vagy

- azt a társasházat, amely a közösköltség-tartozást felhalmozó tulajdonostárssal szemben a fizetési meghagyásos eljárást a társasház közös képviselője által igazoltan megindította feltéve, hogy a VET. 63/B. § (2) bek. a) vagy b) pontban meghatározott feltételeket a társasház a fizetési késedelem miatti kikapcsolási eljárás megindítása előtt megfelelően igazolta a villamosenergia-kereskedő és az elosztó felé, valamint a késedelmes fizetési kötelezettségének részletekben történő teljesítéséről a VET Vhr.-ben meghatározott feltételek szerint megállapodott az érintett engedélyesekkel.

A jelen pont szerint minimális szolgáltatás:

- a társasház személyfelvonóinak működőképességéhez szükséges villamosenergia-ellátás és
- a társasházi lépcsőházak, valamint az azokhoz tartozó közlekedők világításához szükséges villamosenergia-ellátás biztosítása.

A minimális szolgáltatás biztosítása a társasház kezdeményezése szerinti egybefüggő időszakra, de legfeljebb a kikapcsolás tervezett időpontjától számított 6 hónapos időtartamra terjed ki.

A VET 63/B. § (2) bekezdése szerinti társasház a villamosenergia-kereskedőnél és az elosztónál a minimális szolgáltatás biztosítását a társasház közös tulajdonában lévő helyiségei villamosenergia-ellátásból fizetési késedelem miatt történő kikapcsolásra és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó VET 47/A. §-a szerinti közlés kézhezvételétől számított 10. napig kezdeményezheti.

A társasház a minimális szolgáltatás igénybevételére vonatkozó kezdeményezésével egyidejűleg igazolja, hogy a VET 63/B. § (2) bekezdése szerinti feltételeknek megfelel.

A VET 63/B. § (2) bekezdés a) pontja szerinti esetben a minimális szolgáltatást egyidejűleg csak egy társasház veheti igénybe ugyanarra a fogyasztással élő fogyasztóra tekintettel.

Ha a társasház a VET 63/B. §-ában meghatározott feltételeknek megfelel, a JAS Budapest Zrt. és az elosztó köteles a minimális szolgáltatást a társasház kezdeményezésében meghatározott időszakra biztosítani.

A JAS Budapest Zrt. és az elosztó - az egymással történő egyeztetést követően - a minimális szolgáltatás igénybevételére irányuló kezdeményezés beérkezésétől számított 5 napon belül közösen értesítik a társasházat, hogy a VET 63/B. § (2) bekezdésében meghatározott feltételeknek

- megfelel, valamint arról, hogy a VET 63/B. § (1) bekezdése szerinti minimális szolgáltatást a társasház közös képviselőjének kezdeményezésében foglalt időszakra biztosítja vagy
- nem felel meg és tájékoztatást ad ennek indokáról.

Az elutasítás nem akadályozza a minimális szolgáltatás igénybevétele ismételt kezdeményezését.

A társasház az elosztóval és a JAS Budapest Zrt.-vel a minimális szolgáltatás biztosítására vonatkozóan megállapodást köt. A megállapodásban a társasház vállalja, hogy a társasház közös tulajdonban lévő helyiségei villamosenergia-ellátásával kapcsolatos - a minimális szolgáltatás igénybevételének kezdeményezésékor - lejárt tartozását a minimális szolgáltatás kezdő napjától egyenlő részletekben minden hónap utolsó napjáig a minimális szolgáltatási időszakot követő legfeljebb 6. hónap végéig teljesíti.

A JAS Budapest Zrt. és az elosztó a társasházzal a fentiekől eltérően is megállapodhat, azonban a minimális szolgáltatás biztosítását nem teheti függővé ezen eltérő megállapodás megkötésétől.

A társasház akkor kezdeményezheti ismételten a minimális szolgáltatás biztosítását, ha a korábbi fizetési késedelemből eredő fizetési és a korábbi minimális szolgáltatásból származó kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tett.

A minimális szolgáltatást biztosító JAS Budapest Zrt. és elosztó a minimális szolgáltatás következtében felmerülő költségét nem háríthatja át más felhasználóra. E költségek a JAS Budapest Zrt. és az elosztó által nyújtott termék vagy szolgáltatás árába közvetlenül vagy közvetve semmilyen formában nem számíthatók be, illetve külön nem számlázhatók ki. E költségek terhét - a társasház számára teljesített, a társasház által fizetendő termékértékesítés, villamosenergia-szolgáltatás díja és kamata kivételével - a JAS Budapest Zrt. és az elosztó viseli.

Ha a társasház a minimális szolgáltatás biztosítását a VET-ben és a VET. Vhr.-ben meghatározottnak megfelelően eredményesen kezdeményezte, a JAS Budapest Zrt. vagy az elosztó a társasházzal kötött szerződést fizetési késedelemre történő hivatkozással nem mondhatja fel.

8.15. *Kártérítés*

A szerződő felek kártérítési kötelezettsége

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

A kárrendezés módja

A károsult köteles a bekövetkezett káráról való tudomásszerzését követően haladéktalanul másik felet értesíteni és kártérítési igényét bejelenteni. A másik fél, ha a károkozás tényét, illetve felelősségét vitatja köteles egyeztetést kezdeményezni. Az egyeztetés eredménytelensége esetén a „Jogviták rendezése” fejezet rendelkezéseit kell alkalmazni.

8.16. *Vis maior*

A "Vis Maior" bármely olyan eseményt vagy történést jelent, amely az általa érintett fél akaratától függetlenül következik be, és amelyet az érintett fél megelőzni vagy elhárítani kellő gondossággal nem tud, és amely a 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):

- tűz, árvíz, földrengés, földcsuszamlás, vihar, villámcsapás, járvány, karantén, radioaktív sugárzás, rekvirálás, lefoglalás vagy kisajátítás, kikötők;
- hadüzenettel vagy anélkül folyó háború, ellenségeskedés, fegyveres konfliktus vagy idegen támadás, blokádnak, forradalom, felkelés, lázadás, polgári elégedetlenség vagy villongás;
- országos sztrájk, munkabeszüntetés;
- bármely hatóság intézkedése, aktusa, akkor is, ha az mulasztásban nyilvánul meg; valamint
- hálózati automatikák működésének holt ideje alatti ellátás szünetelés, valamint az Üzemi Szabályzatban ilyenként meghatározott üzemi események;

- bármely olyan eseményt vagy körülményt, amely valamely kötelezően alkalmazandó jogból vagy jogszabályból ered, s amely ésszerűen nem volt előrelátható Jelen Szerződés aláírásakor.

A kétségek elkerülése végett nem minősül Vis Maiornak a feleknek a szerződéses mennyiség felhasználására vagy viszonteladására vonatkozó képtelensége, vagy a pénzeszközök hiánya.

Ha bármelyik szerződő fél (a továbbiakban: "Érintett Fél") képtelenné válik a szerződésből eredő bármely vagy összes kötelezettségének teljesítésére Vis Maior helyzet következtében, akkor a szerződés továbbra is érvényben marad. Az Érintett Fél a Vis Maior mértékében és fennállásának időtartamára mentesül ezen kötelezettségek nem-teljesítéséből eredő felelőssége, és ezen kötelezettségek teljesítése alól.

Egyik felet sem terheli felelősség, és ezáltal nem minősül szerződésszegésnek a szerződés alapján fennálló bármely kötelezettség nem teljesítése, amennyiben azt Vis Maior okozta vagy annak eredményeként következett be.

A jelen fejezet szerinti Vis Maior eseményeket felek kötelesek haladéktalanul bejelenteni a rendszerirányító részére is. A Vis Maior eseménnyel érintett kereskedelmi ügyletek végrehajtása és a szállítási jogok fennállása kérdésében felek a Rendszerirányító döntése és intézkedése szerint járnak el.

A felek nem felelnek az átviteli rendszerirányító hatáskörébe tartozó, villamosenergia-ellátási szabályzatokban, foglalt jogszzerű intézkedéseinek végrehajtásából eredő károkért.

A szerződő felek Vis Maior bekövetkezésének elismerését a következő további feltételekhez kötik:

- az Érintett Fél erről írásban haladéktalanul értesíti és részletes tájékoztatást ad a másik félnek,
- az Érintett Fél minden ésszerű erőfeszítést megtesz teljesítési akadályoztatásának elhárítására.

Mindezek nem nyújtanak mentesítést a Vis Maior helyzet beállta előtti kötelezettségek alól.

Amennyiben vis maior esete következik be, akkor az erről tudomást szerző félnek haladéktalanul írásban értesítenie kell a másik felet és a felek kötelesek a lehető legrövidebb időn belül egymással a villamosenergia-adásvételi szerződés teljesítésének folytatásáról egyeztetni, valamint az egyéb valamely fél által lényegesnek minősített kérdésekben megállapodni. Egyik fél sem menthető a szerződésben rögzített kötelezettségei alól addig, amíg a vis maiorról küldött értesítést a másik félnek el nem juttatta.

Amennyiben a jelen fejezet szerinti Vis Maior esemény megszakítás nélkül 1 hónapig vagy a lejárat időpontjáig fennáll bármely fél jogosult a szerződést – írásbeli értesítéssel - minden jogkövetkezmény nélkül azonnali hatállyal felmondani.

A teljesítéséhez igazodó, még esedékessé nem vált díjaknak arányos megfizetése a felmondás jogának gyakorlásával egyidejűleg esedékessé válik.

Amennyiben a Felek között vita alakul ki annak megítélése tárgyában, hogy Vis maior esemény következett be, Felek elsősorban tőlük független szakértő bevonásával kísérik meg a vita eldöntését.

Felek az egyedi szerződésekben a vis maior eseményre vonatkozóan eltérő szabályokat állapíthatnak meg.

8.17. Felek együttműködése

Felek kötelesek a szerződés teljes időbeli hatálya alatt egymással együttműködni és a szerződésben foglalt rendelkezések teljesítésével kapcsolatban minden lényeges információt, felmerült adatot, változást ésszerű határidőn belül a másik féllel írásban közölni. Bármely fél kezdeményezésére a másik fél köteles a szerződés teljesítésével kapcsolatos egyeztetési eljárásban részt venni.

8.18. Szerződés módosítása

Szerződő felek közös megegyezése útján írásban módosíthatják szerződésüket. Kötelező a szerződés módosítását kezdeményezni az alapul szolgáló hatályos jogszabályok változása esetén, amennyiben a jogszabályváltozás a szerződés lényeges elemeit érinti.

A szerződés módosításának egyéb feltételeiről a felek között kötött egyedi szerződés rendelkezik. Amennyiben az egyedi szerződés ezt lehetővé teszi a JAS Budapest Zrt. egyoldalúan módosíthatja a szerződéshez kapcsolódó általános szerződési feltételeket, melyről felhasználóit honlapján tájékoztatja.

A JAS Budapest Zrt. egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználói vonatkozásában az egyoldalúan változtatható feltételeinek várható módosítása esetén, azok hatálybalépése előtt legalább 30 nappal a módosítást az ügyfélszolgálati irodákban és a honlapján közzéteszi, és az érintett felhasználókat a tervezett módosítás tartalmáról, valamint a szerződés 30 napos felmondásának lehetőségéről, a felmondás határidejéről írásban köteles értesíteni.

8.19. A szerződések teljesítésének felfüggesztése

A szerződés teljesítése a villamosenergia-rendszer jelentős zavara és a villamosenergia-ellátási válsághelyzet esetén szükséges intézkedésekről szóló kormányrendelet alapján felfüggesztésre kerülhet. A felfüggesztés megszüntetésére és következményeire a kormányrendelet szabályait kell alkalmazni.

8.20. A felhasználó és az engedélyes személyében bekövetkező változás bejelentése

Ha a JAS Budapest Zrt. vagy a felhasználási helyen a felhasználó személye megváltozik, a felek a változást legkésőbb – kivéve a felhasználó elhalálzásának esetét - a változástól számított 15 napon belül kötelesek a másik szerződő félnek az üzletszabályzatban foglaltak szerint bejelenteni és az egyedi megállapodás rendelkezései szerint eljárni.

A bejelentés kötelező tartalmi elemeit és a bejelentéssel kapcsolatos formanyomtatványt jelen Üzletszabályzat 6. számú melléklete tartalmazza.

Ha a felhasználó hálózathasználati szerződését megbízottként a JAS Budapest Zrt. kezeli, a bejelentés kézhezvételétől számított 3 napon belül a hálózati engedélyest a változásról értesíti, és a mérőhely-ellenőrzést megrendelni.

A felhasználó bejelentésének tartalmaznia kell a hálózathasználati szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot, és a JAS Budapest Zrt. köteles a bejelentés kézhezvételétől számított 3 napon belül a hálózati engedélyest a változásról értesíteni, a mérőhely-ellenőrzést megrendelni, továbbá a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnésének napjára a hálózathasználati szerződés hálózati engedélyesnél történő felmondásáról intézkedni.

Ha a felhasználó a bejelentést elmulasztja, vagy a hálózati engedélyes helyszíni ellenőrzését megakadályozza, és a felhasználó a felhasználási helyen a villamos energia felhasználásával felhagy, a felhasználási hely tekintetében mindaddig a felhasználó felel a JAS Budapest Zrt.-vel szemben a villamosenergia-adásvételi szerződésben foglaltak alapján fennálló fizetési

kötelezettségek teljesítéséért, valamint a szerződésszegő vételezés jogkövetkezményeiért, amíg a hálózati engedélyes a felhasználási hely ellenőrzését a felhasználó bevonásával nem végezte el. A bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót terheli.

Ha a JAS Budapest Zrt. a kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti, a hálózati engedélyes értesítése és a mérőhely-ellenőrzés megrendelése elmulasztásának jogkövetkezményeiért a JAS Budapest Zrt. felel.

A JAS Budapest Zrt. az elszámolási időszak utolsó napjára elszámoló számlát, valamint a villamosenergia-adásvételi szerződés megszűnése esetén a szerződés megszűnésének napjára végszámlát bocsát ki, és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljes körűen elszámol, amely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is.

Amennyiben a felhasználó külön hálózathasználati szerződéssel nem rendelkezik vagy azt megbízottként a JAS Budapest Zrt. kezeli, az elszámolást a felek a hálózathasználati jogviszony tekintetében is elvégzik. Az elszámolás eredményeként esetlegesen megállapított visszafizetendő összeget a JAS Budapest Zrt. az elszámolást követő 8 napon belül a Felek által egyeztetett módon visszafizeti a felhasználónak.

8.21. *Irányadó jog*

A szerződő felek - ellenkező kikötés hiányában - irányadó jognak a magyar jogot tekintik.

A szerződésben nem szabályozott kérdések tekintetében a magyar anyagi jogi szabályok, így elsősorban a Polgári Törvénykönyv, a VET és a VET egyes rendelkezéseinek végrehajtására kiadott kormányrendelet, a VET végrehajtására kiadott egyéb rendeletek, a villamos energia Ellátási Szabályzatok és a Hivatal határozatainak rendelkezései az irányadóak.

8.22. *Jogviták rendezése*

A szerződő felek a szerződés értelmezésével, teljesítésével, megszüntetésével kapcsolatban közöttük vita alakulna ki, azt egymás között, békés úton tárgyalásokkal igyekeznek rendezni. Kisvállalkozások esetében a területileg illetékes Békéltető Testülethez is lehet fordulni.

A békés egyeztetési eljárás megghiúsulása esetén felek a jogvitáik rendezésére a JAS Budapest Zrt. székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki, amennyiben az ügyben a helyi bíróság illetékes, egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók tekintetében pedig a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény illetékességre vonatkozó általános szabályai szerint járnak el.

8.23. *Pénzügyi Biztosíték*

A JAS Budapest Zrt. jogosult a szerződéses partnereit pénzügyi kockázat tekintetében minősíteni és ennek alapján a megkötendő szerződés biztosítására, végleges elszámolás biztosítására, illetve szerződésszegés esetére, vagy ha a JAS Budapest Zrt. úgy ítéli meg, hogy a felhasználó pénzügyi helyzetében negatív változások álltak be, előrefizetést vagy pénzügyi biztosítékot kérni a szerződő féltől.

A JAS Budapest Zrt. a végleges elszámolás biztosítására jogosult a határozott időtartamú szerződés lejártá előtti 30. napon tartozásvizsgálatot tartani. Amennyiben a Felhasználónak a tartozásvizsgálat időpontjában lejárt tartozása van a JAS Budapest Zrt. felé, akkor a JAS Budapest Zrt. a fennálló tartozásra biztosítékot kérhet – lakossági fogyasztók kivételével – a felhasználóra irányadó Általános Szerződési Feltételek alapján.

A felhasználó a biztosítékot legkésőbb a villamos energia adásvételi szerződés megszűnését megelőző 15. napig köteles a JAS Budapest Zrt.-nek átadni illetve megfizetni.

Szerződő felek az egyedi szerződés megkötésekor megállapodhatnak a biztosíték fajtájában és mértékében.

Elfogadható pénzügyi biztosíték lehet különösen

- óvadék,
- bankgarancia.

Óvadék

Az óvadékot készpénzzel vagy átutalással kell teljesíteni. Az óvadék teljesítését a készpénz befizetését igazoló eredeti banki bizonylatokkal, banki átutalás esetében a terhelés napján kelt bankszámlakivonattal és annak mellékletével, vagy a terhelés/átutalás megtörténtéről szóló más banki bizonylat eredeti példányával kell igazolni.

Bankgarancia

A pénzügyi biztosítékként elfogadható bankgaranciát a villamosenergia-kereskedő által elfogadott, belföldi székhelyű pénzintézet adhatja ki, mely bankgarancia forintban vagy euróban megadott meghatározott összegről szól, határozott időtartamra érvényes, és kedvezményezettként a JAS Budapest Zrt. van megnevezve.

Csak az a bankgarancia fogadható el pénzügyi biztosítékként, amelyben a pénzintézet kötelezettséget vállal a JAS Budapest Zrt. által benyújtott igénybejelentés feltétel nélküli, legkésőbb 3 banki napon belüli teljesítésére, illetve a feltöltési kötelezettségre.

Felek további biztosítékok kikötésére vonatkozóan a konkrét egyedi szerződésben eltérő szabályokat állapíthatnak meg.

8.24. Hatálybalépési feltétel

A szerződés a felek által a szerződésben megjelölt időpontban és feltételek esetén lép hatályba. A testületi jóváhagyást igénylő szerződés esetében a hatálybalépés feltétele annak megadása és a másik fél erről történő értesítése.

Felek a hatálybalépés további részletszabályait a konkrét egyedi szerződésben rögzítik.

8.25. Részleges érvénytelenség

Ha a szerződésben kikötött bármely rendelkezés nem alkalmazható (végrehajthatatlan) vagy érvénytelenné válik, akkor ez csak arra a rendelkezésre vonatkozik, és nem jelenti az egész szerződés vagy más rendelkezéseinek érvénytelenségét, illetve végrehajthatatlanságát. A felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy haladéktalanul jóhiszemű tárgyalásokat folytatnak az érvénytelenné vált rendelkezés más rendelkezéssel való helyettesítése tárgyában.

A szerződő felek kereskedelmi megállapodásaikban az Általános Szerződési Feltételek egyes szabályaitól közös megegyezéssel – a VET, VET. Vhr, és egyéb vonatkozó jogszabály, szabályzat keretei között - jogosultak eltérni.

9. Kereskedőváltás

Ha a felhasználó villamosenergia-kereskedőt kíván váltani, annak lebonyolítását a JAS Budapest Zrt. térítésmentesen végzi, és azzal összefüggésben a JAS Budapest Zrt. és hálózati engedélyes a felhasználónak díjat nem számít fel. A kereskedőváltás lebonyolítása céljából a felhasználó megbízása alapján az a villamosenergia-kereskedő is eljárhat, akivel a felhasználó villamosenergia-adásvételi szerződést köt.

Eljárásrend

A felhasználó villamosenergia-adásvételi szerződését az abban meghatározott feltételek szerint írásban mondhatja fel. A felhasználó villamosenergia-adásvételi szerződésének kereskedőváltás miatti felmondása a hálózathasználati szerződés hatályát nem érinti.

A JAS Budapest Zrt. megvizsgálja, hogy a felhasználó a villamos energia adásvételi szerződés feltételeit teljesítette-e, így különösen a felmondás kézhezvételét követő 5 napon belül tartozásvizsgálatot tart, azaz a felhasználóhoz tartozó ügyfélfolyószámlán ellenőrzi, hogy a felhasználónak van-e lejárt esedékességű tartozása a JAS Budapest Zrt.-vel szemben.

A villamosenergia-kereskedő 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 küld

- a) a felmondás visszaigazolásáról, az elszámolási pont egyedi azonosítójának és a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnése időpontjának feltüntetésével, vagy
- b) a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételekről.

Abban az esetben, ha a villamos energia adásvételi szerződés felmondását a felhasználó vagy megbízásából az új villamosenergia-kereskedője a szerződés tervezett megszűnésének napját több, mint 30 nappal megelőzően jelenti be, a JAS Budapest Zrt. a felhasználót arról tájékoztatja, hogy a villamos energia adásvételi szerződés megszűnésének tervezett időpontját megelőző 30. napon tartozásvizsgálatot tart. Amennyiben a felhasználó e napon lejárt tartozással nem rendelkezik, úgy a JAS Budapest Zrt. a jelen pontban foglaltak szerint a felmondást visszaigazolja, ellenkező esetben a felmondás kézhezvételtől számított 5 napon belül írásban értesítést küld a nem teljesített szerződéses feltételekről.

A felhasználó, amennyiben önállóan jár el, köteles a felmondás visszaigazolásáról, az elszámolási pont egyedi azonosítójának és a villamosenergia-adásvételi szerződés megszűnésének időpontjáról szóló értesítést a korábbi kereskedő által kibocsátott utolsó számla másolatával együtt az új villamosenergia-kereskedőnek a kézhezvételt követően olyan időben eljuttatni, hogy az új villamosenergia-kereskedő az új villamosenergia-adásvételi szerződés hatálybalépési időpontjának a bejelentésére vonatkozó kötelezettségeinek eleget tudjon tenni.

Ha a villamosenergia-kereskedő a VET. 47/B. § (3) bekezdés *b)* pontja szerinti értesítést küld a felhasználónak, a villamosenergia-kereskedő részletes tájékoztatást ad a felhasználónak a nem teljesített szerződéses feltételekről - így különösen a lejárt tartozásról -, és azok teljesítésének módjáról.

A kereskedő a feltételek teljesítése érdekében póthatáridőt biztosít. A póthatáridő időtartama maximálisan 15 nap lehet. A felhasználó egyúttal köteles a póthatáridő végéig esedékessé váló fizetési kötelezettségeit is teljesíteni. A fizetési kötelezettségek póthatáridőben történt rendezésének ellenőrzése érdekében a JAS Budapest Zrt. a póthatáridő lejártát követően ismételt tartozásvizsgálatot tart.

- a) Ha a felhasználó valamennyi (a felmondáskor fennálló és a póthatáridő végéig esedékessé váló) fizetési kötelezettségét az értesítésben meghatározott

póthatáridőben – amely maximálisan 15 nap lehet – teljesíti – azaz az ismételt tartozásvizsgálat időpontjában nem rendelkezik lejárt esedékességű tartozással –, akkor a JAS Budapest Zrt. haladéktalanul, de legfeljebb 5 napon belül a felmondást visszaigazolja, és az elosztói engedélyesnél az elosztói szabályzat szerinti részletes adattartalommal a kereskedőváltás tényét és a villamos energia adásvételi szerződés megszűnésének időpontját bejelenti. Ilyen esetben a felmondás az ismételt tartozásvizsgálat időpontjával hatályosul, tehát a villamos energia adásvételi szerződésben meghatározott felmondási időt az ismételt tartozásvizsgálat időpontjától kezdődően kell számítani

- b) Ha a felhasználó a fizetési kötelezettségét az értesítésben meghatározott póthatáridőben nem teljesíti – azaz az ismételt tartozásvizsgálat időpontjában lejárt esedékességű tartozással rendelkezik –, akkor a felmondás nem hatályosul, és ha a felhasználó továbbra is meg kívánja szüntetni a JAS Budapest Zrt.-vel megkötött villamos energia adásvételi szerződését, új felmondást kell közölnie. A jelen pontban foglaltak abban az esetben is érvényesek, ha a felhasználó megbízásából az új villamosenergia-kereskedője jár el.

A JAS Budapest Zrt. a felmondás visszaigazolásáról, az elszámolási pont egyedi azonosítójának és a villamosenergia-adásvételi szerződés megszűnésének időpontjáról szóló értesítéssel egyidejűleg köteles a hálózati engedélyesnél írásban bejelenteni a VET Vhr.-ben meghatározottak szerint a kereskedőváltás tényét, és a villamosenergia-adásvételi szerződés megszűnésének időpontját. Az új villamosenergia-kereskedő az értesítés kézhezvételét követően haladéktalanul, de a villamosenergia-adásvételi szerződés megszűnésének időpontját legalább 21 nappal megelőzően a hálózati engedélyes részére bejelenti az új villamosenergia-adásvételi szerződés hatálybalépésének időpontját. Amennyiben a JAS Budapest Zrt., az új villamosenergia-kereskedő és a felhasználó nem tudnak megegyezni a záró mérőóra állásban, akkor a hálózati engedélyes a villamosenergia-vásárlási szerződés megszűnéséig gondoskodik a mérőállás leolvasásáról.

A hálózati engedélyes köteles a VET Vhr.-ben a kereskedőváltással kapcsolatban meghatározott feladatait a villamosenergia-adásvételi szerződés megszűnésének időpontjáig teljesíteni. A villamosenergia-adásvételi szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül a JAS Budapest Zrt. a felhasználóval és az új villamosenergia-kereskedővel egyeztetve köteles végszámlát kibocsátani.

A JAS Budapest Zrt. által kiállított végszámlán szereplő záró mérőállásnak az új villamosenergia-kereskedő által kiállított első számla kezdő mérőállásával azonosnak kell lennie.

A felhasználó és a villamosenergia-kereskedő a VET-ben, a VET. Vhr.-ben, valamint a kereskedő üzletszabályzatában rögzített feltételek betartásával a felmondás feltételeiben megállapodhat, amennyiben az nem érinti a hálózati engedélyes VET. Vhr.-ben meghatározott kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit.

A határozott időtartamú villamosenergia-adásvételi szerződés megszűnése esetén, amennyiben a felhasználó a megszűnés napját követő napi hatállyal másik villamosenergia-kereskedővel villamosenergia-adásvételi 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 villamosenergia-kereskedőnek bejelenteni. Amennyiben a felhasználó a bejelentési határidőt elmulasztja, a villamosenergia-kereskedő és a hálózati engedélyes - a VET. 47/B-47/C. § szerinti határidők betartása esetén - nem felel azért, hogy a

kereskedőváltás a határozott idejű villamosenergia-adásvételi szerződés megszűnését követő nappal nem kerül végrehajtásra.

Ha a felhasználó kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit - így különösen a VET. 47/B. § (3) bekezdés *b)* pontja szerinti szerződési feltételeket - teljesítette, de valamely érintett villamosenergia-kereskedő vagy a hálózati engedélyes nem teljesíti a kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit, és emiatt a kereskedőváltás nem jön létre, a felhasználó korábbi villamosenergia-adásvételi szerződése változatlan feltételekkel hatályban marad.

10. Elszámolási feltételek

10.1. Az elszámolás alapja, időszaka és rendje, pénzügyi elszámolása

A JAS Budapest Zrt. pénzügyi elszámolásának részleteit (pl. fizetési határidők, biztosítékok) a konkrét, megkötendő kereskedelmi szerződések rögzítik.

A menetrend alapú szerződések pénzügyi elszámolásának alapja a szerződésben foglalt menetrend. A menetrend alapú szerződések rögzítik a szerződés tárgyát képező villamos energia mennyiséget a szerződésben meghatározott időszakra, elszámolási mérési időintervallumra lebontott részletességgel.

Az ellátás alapú szerződések esetében a pénzügyi elszámolás alapja az elszámolási mérő mérési adata:

- Teljes ellátás alapú szerződés esetén az elszámolási mérő mérési adata határozza meg a pénzügyileg elszámolandó villamos energia mennyiséget.
- Részleges ellátás alapú szerződés esetén az elszámolási mérő mérési adatát csökkenteni kell a menetrend alapú szerződések menetrend értékeivel. Az így kapott érték határozza meg a pénzügyileg elszámolandó villamos energia mennyiséget.

Az ellátás alapú szerződések esetén az adott csatlakozási pontra vonatkozó mérési adathoz való hozzáférés szabályait az átviteli rendszerirányító és az elosztó hálózati engedélyesek üzletszabályzatai határozzák meg.

A villamos energia forgalom elszámolásának alapja a hálózati engedélyesek által leolvasott, az átviteli rendszerirányító által az Üzemi, illetve Kereskedelmi Szabályzat alapján végzett mérés és elszámolás.

A JAS Budapest Zrt. az átviteli rendszerirányítóval az ellátási szabályzatoknak megfelelően felszerelt fogyasztásmérő berendezések által mért adatok alapján számol el a közöttük létrejött szerződés kapcsolat feltételei szerint. A fogyasztásmérő berendezések az átadás-átvételi pontok tulajdoni határán lévő csatlakozási pontokon vannak felszerelve.

A JAS Budapest Zrt. az átviteli rendszerirányítóval, valamint a szerződő féllel a megkötött szerződéseikben foglaltak szerint számol el, a vonatkozó villamosenergia-ellátási szabályzatokban foglaltak szerint.

Mérlegkör tagsági szerződés esetén az elszámolás rendjét felek között a Kereskedelmi Szabályzat és a rendszerirányító Üzletszabályzata határozza meg.

A JAS Budapest Zrt. elszámolási rendjére vonatkozó egyéb feltételeket, minden esetben, a kereskedelmi szerződésekben kell rögzíteni, amelynek tartalmaznia kell az elszámolás alapját, az elszámolási időszakot, az elszámolás alapját képező mérőberendezések helyét, műszaki adatait, az elszámolás pontos elvégzéséhez szükséges egyéb körülményeket is.

10.2. A számlázás, és a számla elleni kifogások, intézésének rendje

A JAS Budapest Zrt. számlázási és a számla elleni kifogások, intézésének a rendje minden esetben a felek között megkötendő szerződések kötelező tartalmi elemei, ezért annak részletes feltételrendszerait e kereskedelmi a szerződések tartalmazzák.

A számla befogadása a tartozásnak a Felhasználó részéről történő elismerésének minősül és, mint ilyen a Ptk. 6:25. § alapján az elévülést megszakítja.

10.3. *Fizetési feltételek*

A JAS Budapest Zrt. fizetési feltételeinek – úgy, mint a fizetési módozatok, határidők, késedelmes fizetés esetére alkalmazható szankciók - meghatározása minden esetben a felek között megkötendő szerződések kötelező tartalmi elemei, ezért annak részletes feltételrendszerait e kereskedelmi szerződések tartalmazzák.

11. **Adatvédelem, adatbiztonság**

A JAS Budapest Zrt., mint adatkezelő elsődleges feladata, hogy meghatározza az általa kezelt természetes, valamint jogi személyekre vonatkozó személyes adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza a rendszerhasználói adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

A JAS Budapest Zrt. üzleti titoknak minősülő adatok teljes körű védelmének jogi-, műszaki- és számítástechnikai feltételeivel rendelkezik. Ennek keretében:

- a szerződéses partnerek által szolgáltatott, valamint a rendelkezésére álló adathalmazban elkülönítetten kezeli az üzleti titoknak minősülő bizalmas adatokat,
- meghatározza a beérkező adatok és információk biztonsági és minősítési fokozatait, valamint megteremti a nyilvánosságra kerülő adatokhoz való internetes hozzáférés műszaki és jogi feltételeit;
- biztosítja az adatok és információk archiválását, figyelemmel a megőrzési időtartamokra, a betekintési és felhasználási jogosultságokra;
- meghatározza a hozzáférésre jogosultak személyi körét (beosztását), valamint a hozzáférés terjedelmét, ezenkívül műszakilag, illetve számítástechnikailag kizárja az illetéktelen hozzáférést.
- olyan titokvédelmi rendszert alakít ki, amely teljes egészében megalapozza az adat- és információs rendszer megsértőivel szemben polgári jogi, illetve büntető jogi szankciók alkalmazhatóságát.

A rendszerhasználó adatai átadhatók:

- azoknak, akik a JAS Budapest Zrt. megbízása alapján, a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását, illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére,
- a Hivatalnak,

- a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak,
- a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a bírósági végrehajtónak,
- a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnak,
- a védendő fogyasztó esetében az egy felhasználási helyen való igénybevételének ellenőrzése céljából az elosztónak és a védendő fogyasztót megillető kedvezménynek vagy különleges bánásmódnak a biztosítása érdekében a villamosenergia-kereskedőnek, és
- a villamosenergia-iparban fennálló, vagy eltöltött munkaviszonnyal összefüggésben az egyetemes szolgáltató üzletszabályzatában meghatározott kedvezményes villamosenergia-áron történő vásárlásra jogosult személyeket illetően, a kedvezményes villamosenergia-áron történő vásárlás elszámolása céljából az átviteli rendszerirányítónak.

A rendszerhasználó adatbiztonságára vonatkozó jogosultságai

Az adatvédelmi törvény alapján a rendszerhasználó jogosult tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről, valamint a kezelt személyes adataiba betekinteni, személyes adatainak helyesbítését kérni.

Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban megadni a kért tájékoztatást.

A rendszerhasználó jogorvoslati lehetősége

A rendszerhasználó, amennyiben úgy véli, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte, tájékoztatást kérhet a feltételezett jogsérelem kapcsán. Amennyiben a tájékoztatást nem tartja kielégítőnek, eljárást kezdeményezhet az Adatvédelmi Biztosnál.

A rendszerhasználó jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat.

Az adatkezelő a rendszerhasználó adatainak jogellenes kezelésével vagy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével okozott kárt köteles megtéríteni.

12. Felhasználói beadványok kezelése

A JAS Budapest Zrt. az ügyfélszolgálaton írásban benyújtott beadványokat igazolás ellenében veszi át.

A JAS Budapest Zrt. a beadványokat az elévülési határidő végéig visszakereshető módon megőrzi.

Szükség esetén a JAS Budapest Zrt. a beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül egyeztet az érintett engedélyesekkel, hogy melyikük joga illetve kötelezettsége az adott ügyben eljárni, és - amennyiben az eljárás más engedélyes hatáskörébe tartozik - átadja az eljáró engedélyesnek a beadványt. Ennek megtörténtéről a JAS Budapest Zrt. haladéktalanul, írásban tájékoztatja a felhasználót.

Ha a beadvány a villamosenergia-értékesítéssel és a hálózati szolgáltatással egyaránt összefügg, és ennek következtében a JAS Budapest Zrt. mellett más engedélyest is érint, a JAS Budapest Zrt. a beadvány beérkezésétől számított 15 napon belül egyeztetéseket folytat az érintett engedélyesekkel az intézkedési hatáskörök rendezése és a megfelelő intézkedések

megtételére érdekében. A JAS Budapest Zrt. haladéktalanul értesíti a Hivatalt az egyeztetések eredményéről.

A JAS Budapest Zrt. az ügy rendezését a felhasználóval történő közvetlen kapcsolatfelvétel útján kísérli meg. Ennek során 15 napon belül érdemben írásban választ ad a felhasználó részére. E határidő a beadványnak a JAS Budapest Zrt.-hez, mint az eljárásra jogosult illetve köteles engedélyeshez történő beérkezésekor vagy a szükséges egyeztetések végrehajtására nyitva álló határidők lejártakor kezdődik.

A JAS Budapest Zrt. a beadvány nélküli, telefonon történő ügyintézés esetében egyedi ügyszámmal biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát.

A korábbi, érdemben megválaszolt beadvány tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó beadvány, valamint a névtelen felhasználói beadvány kivizsgálását az engedélyes mellőzheti. Amennyiben a JAS Budapest Zrt. a rendelkezésre álló határidőn belül nem ad érdemi választ a beadványra vagy olyan választ ad, amely a felhasználó számára nem elfogadható, a felhasználó az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel (ideértve a fizetési késedelem miatti felfüggesztést, kikapcsolást és visszakapcsolást), vagy méréssel kapcsolatos beadványával összefüggésben a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A felhasználó egyéb beadványaival összefüggésben a Hivatalhoz fordulhat.

13. *Panaszok, reklamációk kivizsgálása, intézése*

A JAS Budapest Zrt. – annak érdekében, hogy a szolgáltatással kapcsolatos ügyfél-panaszok rövid határidővel egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek, a panasz okai megszűnjenek – a panaszbejelentések esetén követendő eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozza.

13.1. *Panaszok reklamációk bejelentése*

A felhasználó panaszával a JAS Budapest Zrt. ügyfélszolgálati irodájához, vagy a felhasználói érdekképviseleti, érdekvédelmi szervezetekhez fordulhat.

13.2. *Panaszügyek kezelése*

Minden, a JAS Budapest Zrt.-hez beérkezett panasz, illetve bejelentés külön nyilvántartásba vételre kerül. A JAS Budapest Zrt. a beérkezett panaszokat illetve az azokkal kapcsolatos ügyintézésre vonatkozó dokumentációt külön nyilvántartásban iktatja, és gondoskodik azok megőrzéséről, illetve archiválásáról.

13.3. *Ügyintézési határidő*

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

Amennyiben a felhasználó a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, úgy esetlegesen ismételt bejelentéssel élhet a felsőbb szintű szervezeti egységnél, vagy a Hivaltól, illetve a fogyasztóvédelmi hatóságtól kérheti panaszának kivizsgálását.

14. *Ügyfélszolgálati iroda és elérhetőségei*

A JAS Budapest Zrt. a szerződéses partnereivel és a felhasználói érdekképviseleti szervekkel történő kapcsolattartásra és ügyintézésre ügyfélszolgálati irodát működtet. A JAS Budapest Zrt. ügyfélszolgálati irodájának elérhetőségeit és az ügyélfogadás rendjét az Üzletszabályzat melléklete tartalmazza.

A JAS Budapest Zrt. az ügyfélszolgálati irodáján keresztül biztosítja a felhasználók részére a személyesen, írásban, telefonon és elektronikus úton történő ügyintézés lehetőségét. A gördülékeny ügyintézés érdekében, valamint a túlzott várakozási idő elkerülése végett a személyes ügyintézéshez előzetes időpont-egyeztetés szükséges, amelyet az ügyfélszolgálati iroda telefonszámán és e-mail címén lehet kezdeményezni.

Az ügyfélszolgálati iroda valamennyi, a JAS Budapest Zrt. által nyújtott szolgáltatáshoz kapcsolódó ügyben illetékes.

A JAS Budapest Zrt. megtesz mindent tőle telhető annak érdekében, hogy biztosítsa a biztonságos kereskedelmi szolgáltatás nyújtásához szükséges képzett szakemberei rendelkezésre állását, továbbá munkanapokon 8.00-16.00 óra között, hétfői napon 13.30-20.00 óra között biztosítja a szakemberek elérhetőségét személyesen, elektronikus úton, telefonon vagy faxon.

Ha a felhasználó hálózathasználati szerződését a JAS Budapest Zrt. megbízottként kezeli, akkor a JAS Budapest Zrt. az ügyfélszolgálati irodájában biztosítja a hálózathasználattal kapcsolatos ügyintézését is.

A JAS Budapest Zrt. a honlapján közzéteszi és az ügyfélszolgálatán térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a szolgáltatási területén működő, az épületek energetikai jellemzőinek tanúsításáról szóló rendelet szerint kijelölt vagy akkreditált energiaauditot, energetikai szolgáltatást végző tanúsítók listáját és elérhetőségét, továbbá az energiahatékonyságot javító intézkedések, programok hozzáférhetőségét.

15. Fogyasztóvédelmi szervezetekkel, érdekképviselőkkel való kapcsolattartás, valamint a panasz ügyintézés eljárásrendje és határideje

A JAS Budapest Zrt. olyan szolgáltatást nyújt ügyfeleinek, amely a felek kölcsönös megértésén és megelégedésén alapul. A társaság által működtetett ügyfélszolgálaton a felhasználó minden számára szükséges információt, tájékoztatást megkaphat, észrevételeket, panaszokat tehet melyekre a JAS Budapest Zrt. képviselőitől, ésszerű időn belül választ orvoslást kap. A felhasználó panaszát írásban juttatja el a JAS Budapest Zrt. képviselőihez, a kereskedő a panasz beérkezését követő legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 15 napon belül a beérkezett panaszt megvizsgálja, és írásban eleget tesz válaszadási kötelezettségének. A más elektronikus úton, telefonon vagy személyesen jelentkező panaszt jegyzőkönyvben rögzíteni kell.

A JAS Budapest Zrt. kapcsolatot tart fenn a helyi és országos fogyasztói érdekképviselői szervezetekkel, önkormányzatokkal, társszervekkel azért, hogy a fogyasztókat érintő kérdésekben megismerje azok véleményét, tájékoztassa azokat tervezett intézkedéseiről, és visszajelzést adjon az érdekképviselők által közvetített, Hivatal, illetve a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság által elbírált panaszok kivizsgálásának eredményéről.

A JAS Budapest Zrt. a fogyasztóvédelmi szervezetekkel hivatalos kapcsolatot a regulációval, árszabályozással, ellátásbiztonsággal és más szakmai kérdésekkel összefüggésben tart. Az engedélyeseket és más rendszerhasználókat, valamint a felhasználókat érintő kérdésekről, intézkedésekről a villamosenergia-kereskedő rendszeres tájékoztatást ad.

A kapcsolattartás rendjét, valamint a vitatott kérdések, panaszok elintézésének rendjét az egyes kereskedelmi partnerekkel kötött szerződések fentiekől eltérően rögzíthetik. A kapcsolattartás rendje függ az egyes ügyletek típusától, szerződő (hazai, vagy külföldi) partnertől.

A kereskedővel szemben felmerült jogviták rendezésének módját a megkötött szerződések rendezik.

A fogyasztóvédelmi hatóság a VET. 56/A § (5) bek. alapján megküldi a JAS Budapest Zrt.-nek az energiafogyasztói ellenőrző listát, amelyet a villamosenergia-kereskedő az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében elhelyez, továbbá a honlapján is közzétesz.

Kelt: Budapest, 2014. október 20.

Arató Ferenc
vezérigazgató
JAS Budapest Zrt.

MELLÉKLETEK

1. sz. melléklet

Mérlegkör Tagsági Szerződés minta

2. sz. melléklet

Termelőikkel kötendő villamosenergia-adásvételi szerződés minta

3. sz. melléklet

Más kereskedőkkel kötendő kétoldalú villamosenergia-kereskedelmi keretszerződés minta

4. sz. melléklet

Teljes ellátás alapú villamosenergia-adásvételi szerződés

5. sz. melléklet

Megbízási szerződés minta a felhasználó hálózati csatlakozási, hálózathasználati és villamosenergia-vásárlási szerződéseinek megbízottként történő, összevont kezelésére.

6. sz. melléklet

Változásbejelentő lap