

F4. számú függelék**Garantált Szolgáltatások****1. Bevezetés**

A Kereskedő az egyedi felhasználókra vonatkozóan az alábbi minimális minőségi követelmények (**Garantált Szolgáltatások**) betartását vállalja.

2. Fogalmak**2.1. Minimális minőségi követelmény**

Kereskedői engedélyes szerinti GSZ szám	Garantált Szolgáltatás megnevezése	A garantált szolgáltatás igazolása
K. I.	<p>Információadás dokumentált megkeresésre</p> <ul style="list-style-type: none"> - földgáz-kereskedelmi szerződés megkötéséről, módosításáról, illetve felmondásáról - kereskedőváltásról, - tájékoztatás a számlázással kapcsolatosan, - reklamáció- és panaszkezelés esetén. <p>Dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül az Engedélyes érdemben választ ad. Abban az esetben, ha a megkeresés az Engedélyesnél kerül dokumentálásra, de az elosztói engedélyes tevékenységét illeti, akkor az Engedélyes gondoskodik arról, hogy a másik engedélyeshez 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejű értesítést kapjon. Az illetékes engedélyeshez átadástól számítandó a válaszadási határidő.</p> <p>Amennyiben az Engedélyes és az elosztói engedélyes a megkeresésben egyaránt érintett, akkor 15 napon belül érdemben egyeztetnek. Az egyeztetés lefolytatásától számítandó a válaszadási határidő.</p>	<p>A bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontjának és a kimenő válaszlevél kimenő iktatási dátumának az összevetése. A felhasználó minden megkeresése, ami 23 napon belül történik, új ügynek számít.</p>
K. II.	<p>Visszatérítés téves számlázás esetén</p> <p>Az Engedélyes a számlakifogás jogosságának megállapítását követően – ha a felek másként nem állapodnak meg – 8 napon belül a felhasználó fizetési módjának megfelelően a túlfizetést visszatéríti.</p>	<p>A jogosság megállapítása esetén a kimenő válasz dátumának és a visszafizetés megtörténtét igazoló dokumentum dátumának összevetése.</p>
K. III.	<p>A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése</p> <p>A felhalmozott tartozás hiánytalan és hitelt érdemlő rendezésének igazolását követően – hatályos szerződés megléte esetén – az Engedélyes a tudomásszerzéstől számítva lakossági fogyasztó esetén 24 órán belül, egyéb felhasználó esetén egy munkanapon belül kezdeményezi az elosztói engedélyesnél a visszakapcsolást.</p>	<p>A Kereskedő számláján a tartozás banki jóváírási időpontja és a visszakapcsolás kezdeményezését igazoló dokumentumban rögzített időpont összevetése.</p>
K. IV.	<p>Nem jogszerű kikapcsolás</p> <p>Nem jogszerű kikapcsolás esetén az Engedélyes kötbért fizet.</p>	

2.2. Garantált szolgáltatások

A felhasználókat érintő minőségi mutatók (minimális minőségi követelmények, az elvárt színvonal), melyek nem teljesítése esetén az Engedélyes kötbért fizet az érintett felhasználónak.

2.3. Kötbér

A Garantált Szolgáltatás bármely pontjának késedelmes, hibás, vagy nem a Határozatban foglaltak szerinti teljesítése (továbbiakban: nem teljesítés) esetén a Kereskedő kötbért fizet az érintett Felhasználónak a Felhasználó bejelentését követő 30 napon belül a kivizsgálás eredményétől függően.

2.4. Beérkezési időpont

A bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontja, azaz az iktató által rábélyegzett dátum vagy az elektronikus levél beérkezésének időpontja vagy más ellenőrizhető, visszakereshető rögzítés időpontja.

2.5. Válaszadás időpontja

A kimenő válaszlevél iktatási dátuma vagy egyéb válaszadás esetén az ügyfélszolgálati és számlázási rendszerben rögzített ügyfélkapcsolati napló rögzítésének ideje.

3. A Kereskedő kötelezettsége a Felhasználó felé a GSZ-k nem teljesítése esetén

A határidőn túli, hibás teljesítés, illetve a GSZ-k nem teljesítése esetén a Kereskedő a Felhasználó bejelentése alapján kötbért fizet a Felhasználónak:

3.1. A kötbérfizetés mértéke

	Nem lakossági felhasználó
20-100 m ³ /h gázmérővel rendelkező	10.000 Ft
>100 m ³ /h gázmérővel rendelkező	30.000 Ft

3.2. Kötbérfizetés határideje

Az igény beérkezésétől számított 30. naptári nap.

3.3. Mentésülés a kötbérfizetési kötelezettség alól

A Kereskedő nem felel a Garantált Szolgáltatás nem teljesítéséért és nem köteles kötbért fizetni a Felhasználónak a Felhasználó felróható magatartása esetében.