

## KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS – ÁLTALÁNOS RÉSZ Fűtés és mérés szerinti használati melegvíz szolgáltatásra

### ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

#### I. Szerződő felek

Egyrészről **MOHÁCS-HŐ Hőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (Cg.02-09-061690, székhely: 7700 Mohács, Liszt Ferenc u. 22., adószám: 11003746-2-02.), mint **Táv hőszolgáltató** (továbbiakban: Szolgáltató), másrésztől a Közzolgáltatási Szerződés – Egyedi rész dokumentumban szereplő Felhasználó, illetve a Felhasználó személyétől eltérő Díjfizető (továbbiakban együtt: Felhasználó).

#### II. Szerződés létrejötte

1.1. A szerződés a Felhasználó által történő aláírással jön létre. Amennyiben a Felhasználó és a Díjfizető személye egymástól eltér, az esetben a Díjfizető vonatkozásában a szerződés szintén annak aláírásával jön létre.

1.2. A Szolgáltató és a Felhasználó között a közzolgáltatási szerződés – a jogszabályokban és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel – a szolgáltatás igénybevételével is létrejön.

1.3. A Díjfizető személyében bekövetkező változás nem érinti a Felhasználó és a Szolgáltató között létrejött általános közzolgáltatási szerződés érvényességét. A Díjfizető a változás időpontjától jogosult az általános közzolgáltatási szerződésben foglaltak szerint a szolgáltatás igénybevételére és ugyanezen időponttól köteles a távhőszolgáltatás díjainak megfizetésére.

1.4. A Felhasználó személyében bekövetkezett változást a régi és az új Felhasználó írásban köteles a Szolgáltatónak a változástól számított 15 napon belül bejelenteni.

1.5. A Díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új Díjfizető – a Felhasználó egyidejű értesítése mellett – írásban köteles a Szolgáltatónak a változástól számított 15 napon belül bejelenteni.

1.6. A bejelentésnek tartalmaznia kell az új Felhasználó vagy a Díjfizető személyének azonosításához szükséges adatokat, a felhasználási hely, illetőleg az épületrész pontos megjelölését és a változás időpontját. A Szolgáltató jogosult a tulajdonváltozás igazolására alkalmas okirat bemutatását igényelni. A számlázás módosítását az előbbi bejelentésben megjelölt időponttól – ha a bejelentés az előírt határidőn túl történik, legkorábban a bejelentés beérkezése időpontjától – lehet igényelni a Szolgáltatótól.

1.7. Ha a közzolgáltatási szerződés a ráutaló magatartással, a szolgáltatás igénybevételével jött létre, abban az esetben a távhővételezés tényét a Felhasználó legkésőbb az igénybevétel megkezdését követő 30 napon belül a Szolgáltatónak köteles írásban bejelenteni. A bejelentési kötelezettség elmulasztása, vagy a határidő túllépése esetén a szabálytalan vételezés jogkövetkezményeit kell alkalmazni.

#### III. Szerződés tárgya

3.1. A távhőszolgáltatás az a közzolgáltatás, amely a Felhasználónak a távhőtermelő létesítményből távhővezeték-hálózaton keresztül, a Szolgáltató által végzett, üzletszerű tevékenység keretében történő hőellátásával fűtési, illetve egyéb hőhasznosítási célú energiaellátásával valósul meg.

3.2. A távhőszolgáltatás az ellátás célja szerint lehet:

- fűtési célú távhőszolgáltatás, amely esetben a Szolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a Felhasználói fűtési-vezeték-hálózat részére adja át a Felhasználónak, valamint
- használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatás, amely esetben a Szolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a közműves ivóvizet felmelegítve adja át a

Felhasználónak. A melegvíz-szolgáltatás a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvizet felmelegítésével történik.

3.3. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Felhasználóval kötött közzolgáltatási szerződésben foglalt feltételek mellett és minőségben a Felhasználó igényének megfelelően folyamatosan távhőszolgáltatást biztosít.

3.4. A Felhasználó pedig kötelezettséget vállal arra, hogy a távhőenergiát a szerződésben foglaltak szerint vételezi és annak ellenértékét Felhasználó, vagy a jogszabályokban foglalt esetekben a Díjfizető rendszeresen megfizeti.

3.5. Közzolgáltatási szerződés hiányában, ráutaló magatartással igénybevetett szolgáltatás esetén a Szolgáltató és a Felhasználó is kötelesek a Mohács Város Jegyzője által jóváhagyott Üzletszabályzatban és annak mellékleteiben foglaltak szerint biztosítani a szolgáltatást, illetve azt igénybe venni.

#### IV. A szolgáltatás teljesítése

4.1. A távhőszolgáltatás teljesítési helye a Felhasználói vezeték-hálózaton elhelyezett hiteles hőmennyiségmérő Felhasználó felőli oldala.

4.2. A fűtési időszak az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak. A fűtési rendszer üzemeltetési feltételeit a Szolgáltatónak az év október 15. napja, valamint a következő év április 15. napja között kell folyamatosan biztosítani. Rendkívüli időjárási körülmények között a Szolgáltató ettől eltérhet, feltéve, ha a Szolgáltató és a Felhasználó a tulajdonában lévő berendezés rendszeres karbantartását, tervezett javítását, felújítását ez nem akadályozza, illetve lehetővé teszi.

4.3. A fűtési szolgáltatás megkezdése, illetve leállítása a Felhasználóval, vagy Felhasználói közösség megbízottjával kötött megállapodás szerint az alábbi lehet:

- a Felhasználó vagy Felhasználói közösség dönt a fűtés megkezdéséről, vagy a leállítás időpontjáról, melyről írásban, megfelelő időbeli előretartással értesíti a Szolgáltatót;
- a Szolgáltatóra bízva, aki alapján dönt a fűtés megkezdéséről:
  - » amennyiben a napi átlaghőmérséklet 10 °C alá csökken,
  - » az átlaghőmérséklet két egymást követő napon át, várhatóan 12 °C alatt marad,
  - » Szolgáltató a fentiekől eltérően a Felhasználók számára kedvezőbb döntést hozhat.

4.4. Használati melegvíz hőmérsékletének a kifolyó csapoknál mérve legalább 40 °C-os hőmérsékletűnek kell lennie, mennyiségi korlátozás nélkül.

#### V. Berendezések fenntartására vonatkozó kötelezettségek

5.1. Felhasználói berendezésnek minősül a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezeték-hálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a távulási tartály és a Felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók.

5.2. Szolgáltatói berendezésnek tekintendő a távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a Szolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárási és mennyiség szabályozói.

5.3. A Szolgáltató tulajdonát képező szolgáltatói berendezést, valamint a Szolgáltató tulajdonában lévő felhasználói berendezést a Szolgáltató köteles fenntartani, üzemeltetni, fejleszteni és az ezekkel kapcsolatos költségeket viselni.

5.4. A Szolgáltató köteles fenntartani, üzemeltetni, fejleszteni, az ezzel kapcsolatos költségeket viselni a Felhasználó tulajdonában

lévő – a távhővezeték-hálózat részét képező – azon vezetékszakasznak, amely a szolgáltatói hőközpontot az ellátott épület felhasználói berendezésével köti össze a csatlakozási pontig bezáróan.

5.5. A Szolgáltató jogosult az élet-, egészség- vagy a vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb Felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni.

5.6. A Felhasználói berendezés üzemeltetése – a folyamatos és biztonságos ellátás érdekében –, a berendezés üzemképes állapotban tartása a Felhasználó kötelessége.

5.7. Az egyes épületrészekbe beépített, hitelesített használati melegvíz (HMV) költségmegosztó (melegvíz mérő) a Felhasználó tulajdonában van, aki saját költségén köteles gondoskodni annak javításáról, cseréjéről, hitelesítéséről. Kivételt képeznek a HMV költségmegosztóra felszerelt távleolvasható rádiófrekvenciás modulok, melyek a Szolgáltató tulajdonát képezik, és melyek cseréjéről a Szolgáltató gondoskodik, de állagmegóvása a Felhasználó kötelessége.

5.8. A Szolgáltató és a Felhasználó a tulajdonában lévő berendezés rendszeres karbantartását, tervezett javítását, felújítását a fűtési időszakon kívüli időszakban jogosult elvégezni. A Szolgáltató jogosult e célból a szolgáltatást a lehetséges legkisebb Felhasználói körben és a legrövidebb időtartamban szüneteltetni. Eltérő megállapodás hiányában a szünetelés 8 napnál hosszabb nem lehet. A felek a munkálatokról legalább a munkálatok megkezdése előtt 8 nappal kötelesek egymást írásban értesíteni. A fentiekbe nem tartozó munkálatokat – meghibásodás kijavítása, veszélyhelyzet megszüntetése, üzemzavar elhárítása – a felek, egymás egyidejű írásbeli értesítése mellett, a lehető legrövidebb idő alatt végzik el.

5.9. A Szolgáltató jogosult a Felhasználó vételezését, a felhasználói berendezés állapotát a felhasználási helyen ellenőrizni. Az ellenőrzést az ingatlan tulajdonosának, illetőleg használatjának személyes érdekei figyelembevételével – a veszélyhelyzet, vagy annak gyanúja esetén kivéve – munkanapokon, 8 és 20 óra között lehet elvégezni. Az ellenőrzést végző személyt az arra feljogosító, fényképes igazolvánnyal kell ellátni.

5.10. Az elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérők és vízmérők hiteles állapotban tartásáról a Szolgáltató gondoskodik.

5.11. A mérőeszközök beszerzésének, hitelesítésének és felszerelésének költsége hőközponti mérés esetén a Szolgáltatót, épületrészenkénti mérésnél a Felhasználót terheli. Épületrészenkénti mérés esetén a Szolgáltató a mérőeszközök beszerzésének, hitelesítésének és felszerelésének költségét a Felhasználótól a mérő felszerelése előtt is igényelheti.

## VI. Mérés, elszámolás

6.1. A Szolgáltató a szolgáltatott hőmennyiségét a hőközpontban hiteles hőmennyiségmérővel köteles mérni (elszámoló mérő, főmérő).

6.2. Abban esetben, ha a szolgáltatói hőközpont több épületet lát el fűtési célú hőenergiával, és az egyes épületek csatlakozási pontjain, (hőfogadó állomásokon) költségmegosztó hőmennyiségmérő van felszerelve, az elszámolás alapja ebben az esetben is a hőközponti elszámoló hőmennyiségmérő (főmérő) mely – a szerződő felek eltérő megállapodásának hiányában – az egyes épületek között a költségmegosztó hőmennyiségmérőkön leolvasott fogyasztások arányában kerül szétosztásra.

6.3. A felhasználási helyen az egyes épületrészekre vonatkozó, fűtési célra és HMV készítéséhez felhasznált hőmennyiség és díjának megosztására szolgáló díjmegosztási arányok meghatározása a felhasználási hely tulajdonosi közösségének – társasház vagy lakásszövetkezet – rendelkezéseivel összhangban történhet:

- az épületrészek fűtött légtérfogata, illetve a HMV költségmegosztók alkalmazásával vagy;
- fűtési költségmegosztók, illetve HMV költségmegosztók alkalmazásával.

6.4. A használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiség Felhasználónkénti meghatározása a felhasználási hely tulajdonosi közösségének döntése alapján HMV költségmegosztókkal történik.

6.5. A HMV díj költségmegosztása akkor alkalmazható, ha:

- a HMV költségmegosztókat a költségmegosztásban részt vevő épületrészek melegvíz kifolyó-csapjait megelőző vezetékszakaszába a műszaki előírásoknak megfelelően kötötték be;
- azonosító számmal és a felszerelését követően illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából plombával látták el.

6.6. A fűtési- vagy HMV költségmegosztó, illetve az azokra felszerelt plomba sérüléséről a Felhasználó köteles haladéktalanul írásban tájékoztatni a tulajdonosi közösség képviselőjét. A megsérült fűtési- vagy HMV költségmegosztó, továbbá az arra felszerelt plomba pótlásának költségeit a Felhasználó viseli.

6.7. A használati melegvíz készítéséhez felhasznált hőmennyiséget az épületrészben beépített hiteles vízmennyiségmérőn mért használati melegvíz-mennyiség és a hőhordozó közeg egységnyi mennyiségének felmelegítéséhez szükséges hőmennyiség szorzata adja.

6.8. Használati melegvíz-szolgáltatás esetén a Felhasználó az elszámoló mérő által ténylegesen mért melegvíz mennyiség (m<sup>3</sup>) után vízfelmelegítési díjat és közműves ivóvíz díjat fizet.

## VII. Távhőszolgáltatás díjszabása

7.1. A távhőszolgáltatás legmagasabb hatósági árát lakossági felhasználókra és külön kezelt intézményekre vonatkozóan az energiapolitikaért felelős miniszter rendeletben állapítja meg. A miniszteri rendeletben nem szabályozott áralkalmazási feltételeket Mohács Város Önkormányzata Képviselő-testülete határozza meg.

7.2. Felhasználó a távhőszolgáltatás igénybevételéért a következő díjakat köteles fizetni:

- alapidíj (Ft/KW/év), illetve (Ft/lm<sup>3</sup>/év),
- hődíj (Ft/GJ),
- vízfelmelegítési díj (Ft/m<sup>3</sup>),
- közműves ivóvíz díj (Ft/m<sup>3</sup>),

7.3. Melegvíz szolgáltatás esetén a Szolgáltató jogosult a közműves ivóvízdíjat (víz-és csatornadíj) külön árvívahagyás nélkül érvényesíteni a Felhasználók felé.

## VIII. Számlázás

8.1. Az ingatlan (felhasználási hely) tulajdonosa és a bérlő vagy a használó együttes kérelmére a Szolgáltató a díjat közvetlenül a bérlő vagy a használó részére számlázza.

8.2. A Szolgáltató köteles a számla Felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a Felhasználónak a kézhezvételtől számítva legalább 15 nap rendelkezésére álljon.

8.3. A Szolgáltató köteles a Felhasználó számára az elektronikus számlázás lehetőségét térítésmentesen biztosítani. Elektronikus számlázás esetén a számla tartalma és fogyasztási adatokról való tájékoztatási kötelezettség – jogszabályban eltérő rendelkezése hiányában – megegyezik a nyomtatott számla tartalmával és a nyomtatott számla esetében előírt tájékoztatási kötelezettséggel.

8.4. Papír alapú számlák esetében a kézbesítés helye a felhasználási hely postaládája. Eltérő levelezési cím esetén, és a nem lakossági felhasználóknak postai úton történik a számlák kézbesítése.

8.5. A Szolgáltató a fűtési célú és használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiség díját elkülönítve számlázza. A számlában fel kell tüntetni a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált ivóvíz mennyiségét, ha az épületrészben a vízmennyiség hiteles mérése biztosított.

8.6. A Szolgáltató által kibocsátott számlák fajtái:

- Havonta rendszeresen számlázott szolgáltatások számlái  
Például a lakossági távfűtés és HMV díjak számlái,

részszámlái, vagy szerződés alapján havi rendszerességgel készített számlák.

- b) Elszámoló számla  
Az elszámoló száma egy adott időszakban – jellemzően egy évben – elfogyasztott szolgáltatások mennyiségi és érték adatait, továbbá a havonta rendszeresen már kiszámlázott részösszegeket (negatív előjellel) tartalmazza. Az elszámolás végeredménye lehet fizetendő, vagy visszatérítendő összeg.
- c) Egyéb számla  
Az egyéb számla a Szolgáltató alapszolgáltatásain (távhőszolgáltatás) kívül igénybe vett tevékenységeiről kiszámlázott számla.

## IX. Díjfizetés

9.1. A Felhasználó vagy Díjfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet:

- a) pénztári befizetés
- b) csoportos beszedési megbízás
- c) banki átutalás vagy befizetés
- d) készpénz-átutalási megbízás (postai)
- e) online kártyás fizetés útján.

9.2. A csoportos beszedési megbízás alkalmazásának feltétele, hogy a Felhasználó számlavezető bankjánál adott rendelkezéssel felhatalmazza a Szolgáltatót a szolgáltatási díj beszedésére. Ha a Felhasználó kifogással nem él a megbízással szemben, akkor a számlájáról megtörténik a számla összegének leemlése.

9.3. Atutalás esetén a Szolgáltató számláján a jóváírásnak a fizetési határidő előtt kell megtörténni.

9.4. A Felhasználó a Szolgáltató honlapján a felhasználói bejelentkezést követően a még ki nem egyenlített számlákat bankkártyás fizetéssel is kiegyenlítheti. A sikeres tranzakció esetén a fizetés időpontjában kiegyenlítettnek tekinthető a tartozás.

9.5. A Szolgáltató ügyfélszolgálatán készpénzben vagy bankkártyával lehet a meg nem fizetett számla összegét befizetni. Az így teljesített díjfizetés a befizetés napján tekinthető teljesítettnek.

9.6. Ha a Felhasználó folyószámláján túlfizetés mutatkozik, a Felhasználó eltérő kérésének hiányában, a Szolgáltató

- a) 3 000 forintot meg nem haladó összeg esetében a díjfizetőt megillető összeget a Felhasználó következő számlájában számolja el,
- b) 3 000 forintot meghaladó összeg esetében a Felhasználó fizetési módja szerinti módon a számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles azt a Felhasználónak visszafizetni.

9.7. A távhőszolgáltatási díj a bérlő vagy a használó által történő megfizetéséért – a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján az állam vagy a települési önkormányzat tulajdonában lévő lakóingatlanok kivételével – a tulajdonos egyszerű (sortartó) kezesként felel.

9.8. A távhőszolgáltatással kapcsolatos díjfizetési kötelezettség és más pénztartozás a társasház tulajdonosait és a lakásszövetkezet tagjait nem terheli egyetemlegesen. Épületrészenként külön-külön történő díjfizetés esetén a Felhasználó az egyes Díjfizetők, továbbá a Díjfizető más Díjfizetők díjtartozásának megfizetéséért nem tartozik felelősséggel.

9.9. A Szolgáltató a díjfizetésre vonatkozó tartozásról és a felfüggesztés lehetőségéről legalább kétszer írásban, a második alkalommal az átvétel igazolására alkalmas módon értesíti a Felhasználót. Az értesítésnek tartalmaznia kell a Felhasználó azonosító számát, nevét, címét, a felhasználási hely címét, a lejárt idejű tartozással érintett számla sorszámát és esedékességét, a lejárt idejű tartozás összegét.

## X. A Szolgáltató és a Felhasználó szerződészegésének következményei

10.1. A Szolgáltató részéről szerződészegésnek minősül, ha

- a) a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg;

- b) a távhőt nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja;
- c) a távhő Felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi;
- d) a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a Felhasználót az üzletszabályzatban vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti;
- e) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tsz. 40-41. §-okban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza;
- f) a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a Felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

10.2. A Szolgáltató köteles a Felhasználó részére

- a) a díj arányos részét visszatéríteni, ha az e) pontban, vagy
- b) kötbért fizetni, ha az a)-d) vagy f) pontjában meghatározott szerződészegést követi el.

10.3. A Felhasználó részéről szerződészegésnek minősül, ha

- a) a szerződésben meghatározott hóteljesítményt túllépi;
- b) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más Felhasználó szerződészerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- c) a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy ezek sérülését, illetve hiányát a Szolgáltatónak nem jelenti be;
- d) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – távhőt vételez;
- e) a távhő díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;
- f) a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget;
- g) a távhő vételezését nem a jogszabályban foglalt feltételekkel szünteti meg.

10.4. A közszolgáltatási szerződés megszegésének következménye:

- a) díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés,
- b) kötbér,
- c) kártérítés,
- d) csökkentett mértékű szolgáltatás,
- e) távhőszolgáltatás felfüggesztése,
- f) közszolgáltatási szerződés felmondása.

Ezen következmények együttesen is alkalmazhatók.

10.5. A Felhasználó köteles a Szolgáltató részére pótdíjat fizetni szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén, továbbá, ha a 10.3 a), c) - d), vagy f) - g) pontjaiban meghatározott szerződészegést követi el. A pótdíj mértékét a távhőszolgáltatásra vonatkozó önkormányzati díjrendelet tartalmazza.

10.6. A díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.

10.7. Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató jogosult:

- a) megindítani a behajtási eljárást (jogi eljárás),
- b) intézkedni a szolgáltatás felfüggesztése iránt,
- c) a közszolgáltatási szerződést felmondani, ha a díjfizetés kötelezettje a Szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatási díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.

10.8. A Szolgáltató jogosult a késedelmes fizetéssel kapcsolatos költségeit és a késedelemmel érintett összeg után számított késedelmi kamatokat a Felhasználónak felszámítani. A fizetési határidő lejártát követően a Felhasználó felszólítást kap. Amennyiben a Felhasználó nem tulajdonosa a felhasználási helynek, akkor a Szolgáltató az általa ismert tulajdonost is értesítheti.

10.9. Ha a felszólítás eredménytelen, akkor a Szolgáltató jogi lehetőségekkel élhet a tartozás beszedése érdekében. A Szolgáltató jogosult a használati melegvíz szolgáltatást a HMV költségmegosztók előtti elzáró szerelvény elzárásával és plombálásával kikapcsolni. A kikapcsolás nem befolyásolja a további eljárási lépéseket a tartozás beszedése érdekében. A

kikapcsolást a teljes tartozás és felmerült egyéb költségek rendezését követő munkanapon (ha az ügyfél másképp nem rendelkezik) szünteti meg a Szolgáltató.

10.10. Amennyiben a Szolgáltató a Felhasználó szerződésszegése miatt a szolgáltatás felfüggesztésére jogosult, az ennek végrehajtásához szükséges munkálatokat a Felhasználói berendezéseken jogosult elvégezni, és a Felhasználó, illetőleg az ingatlan tulajdonosa ennek túsérére köteles.

10.11. A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeket a Szolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani.

10.12. A bíróság nemperes eljárásban elrendelheti a távhőszolgáltató bejutását a felhasználási helyre, ha a Felhasználó nem teszi lehetővé:

- a távhő-elszámolási vagy költségmegosztó mérőeszköz leolvasását, ellenőrzését,
- szerződésszegés vagy szabálytalan vételezés esetén a távhőszolgáltatás felfüggesztését, illetve
- a felhasználói berendezés ellenőrzését.

10.13. A távhőszolgáltató akkor kezdeményezheti a felhasználási helyre való bejutás biztosítása iránti kérelem elbírálását, ha

- a felhasználót a felhasználási helyre történő bejutás lehetőségének biztosítására legalább két alkalommal írásban felhívta, és
- az adott felhasználási helyre történő bejutási kísérlete sikertelen volt.

### **XI. Szerződés felmondása**

11.2. A közszolgáltatási szerződés felmondását írásban kell közölni.

11.3. Szolgáltató a 10.3 b) és e) pontjaiban foglalt szerződésszegésen alapuló felmondása esetén értesíti a Felhasználót, a Díjfizetőt és a távhővel ellátott ingatlan tulajdonosát.

11.4. Szolgáltató a szerződést a fentiekben kívül csak akkor mondhatja fel, ha tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló Felhasználó a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette.

11.5. Eltérő megállapodás hiányában a felmondás kiterjed mind a fűtési célú hőszolgáltatásra, mind a használati melegvíz célú szolgáltatás megszüntetésére.

11.6. Az általános közszolgáltatási szerződést a Felhasználó 30 napos felmondási időpontra, jogszabályban meghatározott módon mondhatja fel, ha együttes feltételként:

- a felmondáshoz a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósít meg;
- a szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait;
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.

### **XII. Korlátozás mértéke földgázellátás korlátozása vagy környezetvédelmi ok esetén**

12.1 A Szolgáltató jogosult az önkormányzat rendeletében foglaltak szerint az országos tüzelőanyag-hiány miatt nála vagy a vele szerződéses jogviszonyban álló távhőtermelőnél fellépő termelés kiesés esetén, vagy környezetvédelmi érdekből (környezet- és levegőtisztaság-védelmi okokból), illetve a hőtermelőnél fellépő tartós hőtermelés kiesés miatt a szolgáltatást korlátozni.

12.2 A korlátozás bevezetésének szükségességéről, okairól és mértékéről a szolgáltató haladéktalanul köteles tájékoztatni Mohács Város Önkormányzatát.

12.3 Lakossági felhasználó korlátozására csak végső esetben és csak akkor kerülhet sor, ha az egyéb felhasználó korlátozása után az még szükséges.

### **XIII. Ügyfélszolgálat**

13.1 A fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet.

13.2 Az ügyfélszolgálat működési rendjét, elérhetőségét, felfogadási idejét az üzletszabályzat tartalmazza, valamint Szolgáltató honlapján is megtalálható.

13.3 A nyitvatartási idő esetleges korlátozásáról a Szolgáltató az irodaház kapubejáratánál kifüggesztett hirdeteménye, illetve honlapján keresztül tájékoztatja ügyfeleit.

13.4 A Felhasználók személyesen, írásban, elektronikusan vagy telefonon kérhetnek felvilágosítást, tájékoztatást, tanácsot, illetve kezdeményezhetik ügyeik intézését.

13.5 Az ügyfélszolgálaton az Üzletszabályzat szerinti szolgáltatások érhetők el.

### **XIV. Adatkezelés, adatvédelem**

14.1 A Szolgáltató a Felhasználók személyes adatait a Polgári Törvénykönyv (2013. V. törvény, Ptk.), a Természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, az Európai Parlament és a tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) (általános adatvédelmi rendelet, GDPR), az Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infó. tv.), illetőleg a Távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvényben (Tsz.) foglalt rendelkezéseknek megfelelően, célhoz kötötten kezeli, azaz csak a közszolgáltatási szerződés teljesítése, a teljesítés ellenőrzése, számla készítése, kintlévőségek kezelése és ezen tevékenységekhez kapcsolódóan használja fel.

14.2 Az adatkezelés részletes szabályai, az érintettek megillető, adatkezeléssel kapcsolatos jogok a Szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán elérhető Adatvédelmi és Adatbiztonsági szabályzatában, valamint az Adatkezelési tájékoztatóban szerepelnek.

Jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény, a Végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet, a Mohácsi Önkormányzat 11/2006. (VI.6.) rendelete a távhőszolgáltatásról, az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről, valamint a Szolgáltató Üzletszabályzata és Adatvédelmi és Adatbiztonsági szabályzata a mérvadó.

Mohács, 20.....