

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 **Távhőszolgáltató** (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 igénybevett 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 főelzárói 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 (m³) 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/lm³/év),
- hődíj (Ft/GJ),
- vízfelmelegítési díj (Ft/GJ),
- közműves ivóvíz díj (Ft/m³),

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 hirdetménye, 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.....