

# A Servitor Pro Multis Kft. által üzemeltetett energia-flották Általános Szerződési Feltételei

Kihirdetés dátuma: 2019.03.18

Jelen ÁSZF az első verzió.

## **Bevezető rendelkezés:**

Az ÁSZF feltételei legelőször a földgázflotta tekintetében a 2019.10.01-én kezdődő szolgáltatási időszakra, míg a villamos-energia flotta tekintetében a 2020.01.01-én kezdődő szolgáltatási időszakra vonatkoznak.

## **Tartalomjegyzék:**

- A. Fogalom meghatározások**
- B. Az ÁSZF hatálya**
- C. A Képviselő (Servitor) adatai**
- D. A Servitor által nyújtott szolgáltatások**
- E. Szolgáltatás kizárások**
- F. Ajánlatok és szerződések hatálya, érvényességi előfeltételek**
- G. A szerződések közötti viszony, illetve módosíthatóságuk**
- H. A szerződések megszűnése**
- I. Jogok és köteleességek**
- J. Díjak, számlázás**
- K. Ügyintézési határidők, kapcsolattartás és az információk elérhetővé tétele**
- L. Mérőállás bejelentés**
- M. Irányadó jog**
- N. Nyilatkozatok**
- O. Felelősség kizárások**
- P. Vegyes rendelkezések**
- Q. Mellékletek felsorolása**

## A. Fogalom meghatározások:

- a. *Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)*: a Servitor és az Ügyfelek közötti földgáz és/vagy villamos-energia beszerzés lebonyolításának valamint a Kereskedelmi Szerződések hatálya alá tartozó ügyintézés egységes feltételei.
- b. *Az Elosztók feladatkörébe tartozó tevékenységek*: a jogszabályokban, rendeletekben és a Hálózati Szerződésekben megadottak, különösen:
  - i. az energia-elosztó vezeték/csőhálózatok kiépítése, üzemeltetése és karbantartása,
  - ii. az energia (energiahordozó) minőségi és mennyiségi mérése, ill. az elszámoláshoz szükséges más adatok és értékek mérése
  - iii. a lekötött kapacitás/teljesítmény értékek biztosítása, mérése vagy módosítása, ill. a módosításhoz kapcsolódó engedélyezési eljárás,
  - iv. a mérési adatoknak a Kereskedő és/vagy az Ügyfél felé történő megküldése vagy elérhetővé tétele,
  - v. a mérőórák telepítése, karbantartása, ellenőrzése, cseréje,
  - vi. Háztartási Méretű Kiserőművek telepítéséhez kapcsolódó engedélyezési eljárás.
- c. *Az Energiaellátási Költségek Versenyeztethető Részai*: villamos-energia esetén a villamos-energia díj (ide nem értve a KÁT és prémium energia díját), földgáz esetén a gáz és rendszerhasználati díjak.
- d. *Egyetemes Szolgáltatás (ESZ)*: a VET és a GET, valamint az azokhoz kapcsolódó egyéb jogszabályokban meghatározott feltételek szerint végzett energiaellátásra és egyéb szolgáltatásra vonatkozó értékesítési tevékenység.
- e. *Energiaflotta (Flotta)*: a Servitor által több Ügyfél bevonásával szervezett beszerzési és érdekképviselői társaság. Flottatag a Kereskedői Mérlegkörbe, azon belül is a Servitor ügyfélkörbe került POD.
- f. *Értékhatharhoz Kötött Ájánlat*: olyan - az energia beszerzési tender zárása előtt kiadott - ajánlat, amely akkor válik hatályossá, ha a Servitor a tenderen (vagyis az ajánlat kiadása után) eléri az ajánlatban vállalt feltételeket illetve villamos-energia egységárat/földgáz költséget. Amennyiben ez maradéktalanul nem történik meg, az ajánlat nem hatályosul és az abban foglaltak sem az Ügyfelet sem a Servitort nem kötelezik vagy jogosítják. Amennyiben az Ügyfél elfogadja (érvényesen aláírja és megfelelően visszaküldi) az ajánlatot, a tender lezárásáról szóló értesítésig - de legkésőbb az ellátási időszakot megelőző 60. napig - az ajánlatban megadott szolgáltatásra, POD-okra és időszakra harmadik féllel szerződést nem köthet, vagy szerződéskötési kötelezettséget nem vállalhat. Amennyiben a Servitor a tenderen eléri az ajánlatban vállaltakat - és az ajánlatot az Ügyfél előzetesen elfogadta - az abban foglaltak kötelezik és jogosítják a Feleket.
- g. *Földgázellátási Törvény (GET)*: a 2008. évi XL. törvény a földgázellátásról
- h. *Földgázellátási Törvény Végrehajtási Rendelete (GET VHR)*: a 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról
- i. *Garantált Kereskedelmi Feltétel*: azok a Kereskedő által az Ügyfelek és a Servitor számára biztosított feltételek, melyeket a Keretszerződésnek minimálisan tartalmaznia kell.
- j. *Hálózati Szerződések*: az (adott konkrét) Ügyfél és az Elosztó között létrejött Hálózat Csatlakozási és Hálózathasználati szerződések.
- k. *Idősoros Mérés* ill. elszámolás (Automated Meter Reading; AMR) távleolvasásos technológia, amikor a mérőórához egy rádiós, vagy GSM, vagy vezetékes modem kapcsolódik, amely a fogyasztást automatikusan, áramnál 15, gáznál 60 percenként, jelelenti az Elosztónak.
- l. *Képviselő (Servitor)*: Servitor Pro Multis Kft.
- m. *Kereskedelmi Szerződés*: az Ügyfél és a Kereskedő között a Képviselő megbízatása alapján létrejött energiakereskedelmi szerződés, amelyhez fölérendelt szerződésként a Keretszerződés, alárendelt szerződésként a Kereskedő Üzletszabályzata tartozik.

- n. *Keretszerződés*: a Servitor és a Kereskedő között létrejött szerződés, mely a Kereskedő által az Energiaflotta részére nyújtott energiaellátáshoz kapcsolódó szolgáltatások általános feltételeit és a Servitor és a Kereskedő együttműködés részletes feltételeit tartalmazza.
- o. *Kiegészítő Szolgáltatás*: minden olyan szolgáltatás, amelyet a Servitor nem a Megbízási Szerződés, vagy bármely más konkrét szerződés (amelyben a Servitor az értékesítő fél) alapján nyújt. (Tipikus Kiegészítő szolgáltatások pl. a becslések, ajánlások, értékelések, tanácsadások, véleményezések) A Kiegészítő szolgáltatások ingyenesek, de azokért vagy azokkal kapcsolatban a Servitor sem jogi, sem anyagi felelősséget nem vállal.
- p. *Lekötött Energia Kapacitás vagy Teljesítmény*: az egy időegység alatt az adott POD-on névlegesen rendelkezésre álló energia mennyisége.
- q. *Lényegi Feltétel*: A D/c, D/d, K/a, l/b/ii - v pontokban megadottak
- r. *Megbízási Szerződés*: a Servitor és az (adott konkrét) Ügyfél közötti földgáz vagy villamos-energia beszerzés lebonyolításának valamint a Kereskedelmi Szerződés hatálya alatti ügyintézésnek az (adott konkrét) Ügyfélre érvényes feltételei. Amennyiben az Ügyfél a Keretszerződés hatálya alatt több Kereskedelmi Szerződést is köt (többlépcsős beléptetés esetén), az összes Kereskedelmi Szerződés egy Megbízási Szerződés alá tartozik.
- s. *Megtakarítás*: a korábbi szerződési időszakra vonatkozó és az aktuális ajánlat tárgyát képező Versenyeztethető Díjak/Költségek közötti különbség, ugyanarra az időszakra, energiamennyiségre és lekötött kapacitás/teljesítmény mennyiségre vetítve.
- t. *Mérési Pont Azonosító (Point Of Delivery; POD)*: Egyedi azonosító kód, mely a hálózati és kereskedelmi rendszerekben a fogyasztási hely azonosítására szolgál és a fogyasztás elszámolásának az alapja. A POD-okat a hálózat-üzemeltető tartja nyilván, a hozzájuk tartozó Fogyasztóval és kereskedővel együtt. A földgáz POD-ok 16 karakteresek, minden esetben 39N karakterekkel kezdődnek, míg a villamos energia POD-ok 33 karakteresek, és HU-val kezdődnek.
- u. *Mérlegkör*: az energia igénybevételének okozathelyes megállapítására és elszámolására és a kapcsolódó feladatok végrehajtására létrehozott, elszámolási szerveződés. Minden egyes POD-nak valamely Kereskedő mérlegkörébe kell tartoznia.
- v. *Normál Árajánlat*: olyan - az energia beszerzési tender zárása után kiadott - ajánlat, amely akkor válik hatályossá, amennyiben az Ügyfél elfogadja (az F pontban leírt módos aláírja és visszaküldi) és a Servitor ezt írásban visszaigazolja.
- w. *Profilos Mérés*, ill. elszámolás (Sintetic Line Profil; SLP) helyi leolvasásos módszer, amikor a mérőóra állását az Elosztó munkatársa a helyszínen rögzíti.
- x. *Szerződött Energia Mennyiség* (SLP-s elszámolás esetén Mértékadó Éves Fogyasztás; MÉF)(AMR-s elszámolás esetén Várható Éves Fogyasztás; VÉF): Az az energia mennyiség, aminek az átvételére az Ügyfél – a Tolerancia Sáv figyelembe vételével! – kötelezettséget vállal.
- y. *Szolgáltató (gyűjtő fogalom)*:
- i. *Kereskedő*: VET, illetve a GET szerinti, villamos-energia és/vagy földgáz kereskedelmi tevékenységet folytató engedélyes, amely a Keretszerződés és a Kereskedelmi Szerződés alapján az Ügyfél részére földgázt és/vagy villamos-energiát értékesít.
  - ii. *Elosztó*: a Hálózati Szerződések alapján az Ügyfél részére földgáz vagy villamos-energia továbbítást és mérést végző engedélyes.
- z. *Tájékoztató Anyag*: a Keretszerződés, a Kereskedelmi Szerződés illetve az ÁSZF és a Megbízási Szerződés rövidített, szerkesztett egyesített kivonata, mely az Energiaflotta tagsággal kapcsolatos legfontosabb információkat tartalmazza.
- aa. *Tolerancia Sáv*: a tényleges felhasználás során a Szerződött Energia Mennyiségtől való azon eltérés mértéke, mely mértéken belül az Ügyfélnek alulvételezés esetén nem kell az át nem vett energia díját, felülvételezés esetén a többlet energia után felmerülő pótdíjat megfizetni.
- bb. *Ügyfél (gyűjtő fogalom, amely az alábbi személyeket foglalja magában)*:
- i. *Szerződő*: a Servitorral Megbízási Szerződést kötő önálló jogi személy.

- ii. Fogyasztó: a Kereskedelmi Szerződésben megnevezett vagy címmel megadott intézmény vagy szervezet, amely az energiát felhasználja (nem feltétlenül önálló jogi személy).
  - iii. Fizető: a Kereskedelmi és a Megbízási Szerződésben megadott intézmény vagy szervezet, amely az energia felhasználáshoz kapcsolódó, a Kereskedelmi és a Megbízási Szerződésekben megadott költségeket megfizeti (nem feltétlenül önálló jogi személy).
  - iv. A fenti fogalmak (i-iii) tartozhatnak egy, de akár több személyhez is.
- cc. *Tolerancia Sáv*: a tényleges felhasználás során a Szerződött Energia Mennyiségtől való azon eltérés mértéke, mely mértéken belül az Ügyfélnek alulvételezés esetén nem kell az át nem vett energia díját, felülvételezés esetén a többlet energia után pótdíjat fizetni.
- dd. *Versenyeztethető Díj ill. Költség*: villamos-energia esetén az ún. „tisztá” (KÁT és prémium energia díjat nem tartalmazó) energiadíj, földgáz esetén a gáz és rendszerhasználati díjak valamint az érintett időszakra szerződött gázmennyiség és lekötött gázteljesítmény alapján számított költség összege.
- ee. *Villamosenergia Ellátási Törvény (VET)*: a 2007. évi LXXXVI. törvény a villamos energiáról
- ff. *Villamosenergia Ellátási Törvény Végrehajtási Rendelete (VET VHR)*: a 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról

Az ÁSZF-ben nem definiált, azonban nagy kezdőbetűvel szereplő kifejezések tekintetében a VET, illetve a GET és az azokhoz kapcsolódó jogszabályok meghatározásai irányadók.

## **B. Az ÁSZF hatálya:**

- a. Személyi hatály: kiterjed az Ügyfelekre és a Servitorra (Felek; külön-külön: Fél).
- b. Területi hatály: Magyarország.
- c. Időbeli hatály: a mindenkor hatályos ÁSZF a kihirdetés napjától változatlan tartalommal annak módosításáig vagy megszüntetéséig van hatályban. A módosított ÁSZF automatikusan új ÁSZF-nek minősül, amelynek alkalmazhatóságát a G/f pont szabályozza.
- d. Tárgyi hatály: a Servitor Megbízási Szerződés alapján vagy Kiegészítő szolgáltatásként végzett tevékenysége.

## **C. A Képviselő (Servitor) adatai:**

- a. hivatalos teljes név: Servitor Pro Multis Szolgáltató és Vagyonkezelő Korlátolt Felelősségű Társaság
- b. hivatalos rövid név: Servitor Pro Multis Kft.
- c. adószám: 14909751-2-41
- d. cégjegyzékszám: 01 09 925622
- e. bankszámlaszám: 13520405-13302010-00001582 KDB Bank Európa Zrt.
- f. székhely cím: 1052 Budapest, Piarista köz 2.
- g. postázási cím: 1064 Budapest, Izabella utca 49. első lépcsőház, III./21.
- h. iroda cím: 1064 Budapest, Izabella utca 49. első lépcsőház, III./21.
- i. központi e-mail cím: info@servitor.hu
- j. WEB lap cím: www.servitor.hu
- k. aláírásra jogosult:
  - i. teljes körűen (aláírási címpéldánnyal igazoltan): Benkóczy Máté ügyvezető
  - ii. részlegesen (meghatalmazással igazoltan): Servitor Pro Multis Kft. alkalmazottak
- l. tulajdonosok: Magyarok Nagyasszonya Ferences Rendtartomány, Piarista Rend Magyar Tartománya, Magyar Bencés Kongregáció Pannonhalmi Főapátság, Portus Buda Group Zrt.

## D. A Servitor által nyújtott szolgáltatások:

- a. Földgáz vagy villamos-energia beszerzés megszervezése és lebonyolítása, vagyis
  - i. a beszerzéshez szükséges piaci információk, adatok, tendenciák beszerzése, tendenciák feltérképezése, azok vizsgálata és értékelése,
  - ii. a beszerzés tárgyát képező szolgáltatás szerződéses feltételeinek kidolgozása,
  - iii. a lehetséges szállítók (energiakereskedők) felmérése és vizsgálata, a velük történő kapcsolatfelvétel,
  - iv. a beszerzéshez szükséges (jogi, pénzügyi, fogyasztási, műszaki, stb.) Ügyfél adatok Ügyfelektől vagy Szolgáltatóktól történő bekérése, rendszerezése, értékelése és a beszerzés jellegének megfelelő prezentálása,
  - v. a beszerzéshez szükséges meghatalmazások, megbízások Ügyfelektől történő bekérése, és a beszerzés jellegének megfelelő prezentálása,
  - vi. szükség esetén a lebonyolítás technikai támogatásának (pl. online aukció) megszervezése
  - vii. az A/dd pont szerinti Versenyeztethető Díjra/Költségre és legalább az A/i pont szerinti, 1.sz. mellékletben részletezett Garantált Kereskedelmi Feltételekre vonatkozó beszerzési verseny lebonyolítása,
  - viii. a verseny nyertes Kereskedővel a Keretszerződés megkötése.
- b. Földgáz vagy villamos-energia Flottába való belépés lebonyolítása, vagyis
  - i. a jelen ÁSZF-en alapuló
    1. Értékhathárhoz Kötött Árajánlat és a hozzá kapcsolódó meghatalmazás elkészítése és kiadása az (érdeklődő) Ügyfél részére, vagy
    2. Normál Árajánlat és a hozzá kapcsolódó meghatalmazás elkészítése és kiadása az (érdeklődő) Ügyfél részére.
  - ii. az árajánlat elfogadása esetén
    1. az Ügyfél konkrét vagy ráutalással jóváhagyó felkérése esetén a meglévő (harmadik feles) energiaszerződéséhez a felmondás elkészítése és beadása valamint az utolsó ajánlattételi jog kezelése (amennyiben van),
    2. az ajánlat szerinti Kereskedelmi Szerződés megkötése (vagyis az Ügyfél nevében történő aláírása),
    3. az Ügyfél számára a Servitor által aláírt Megbízási szerződés kiküldése valamint a Servitor és a Kereskedő által aláírt, az Ügyfél Kereskedelmi Szerződésének megküldése.
- c. Földgáz vagy villamos-energia Kereskedelmi Szerződéshez kapcsolódó, az Ügyfél felkérése esetén történő ügyintézési és érdekképviseleti szolgáltatás, vagyis minden olyan tevékenység, amire az Ügyfél a Kereskedő irányába saját jogon jogosult, kiemelten:
  - i. számlák vizsgálata, számlareklamációk elkészítése és benyújtása a Kereskedő felé,
  - ii. a Keretszerződésben és/vagy a Kereskedelmi Szerződésben és/vagy Üzletszabályzatban foglaltak megsértése esetén reklamációk elkészítése és benyújtása a Kereskedő felé,
  - iii. a Kereskedelmi számlákkal kapcsolatos hátralékezelési ügyintézés, pl. fizetési haladék igény vagy részletfizetési igény benyújtása a Kereskedő felé, GET / VET szerinti moratóriumhoz kapcsolódó ügyintézés,
  - iv. Ügyfél túlfizetésekkel és Kereskedői jóváírásokkal kapcsolatos ügyintézés,
  - v. adatváltásokkal kapcsolatos ügyintézés,
  - vi. az Ügyfelektől a Kereskedő felé vagy a Kereskedőtől az Ügyfelek felé küldött igények, adatok vagy információk továbbítása, vagy (amennyiben a Servitor rendelkezik a megfelelő információkkal vagy lehetőségekkel) az igények teljesítése és az adatok, információk ellenőrzése, kezelése,
  - vii. az Ügyfelektől az Elosztók felé vagy az Elosztóktól az Ügyfelek felé küldött igények, adatok vagy információk továbbítása,
- d. Flotta-tagsághoz kapcsolódóan:

- i. az Ügyfelek számára online elérhetővé tenni a Tájékoztató Anyagokat és az ÁSZF-et, illetve (ahol ez értelmezhető) az Ügyfelek számára szükséges adatlapokat és módszertani tájékoztatásokat,
  - ii. biztosítani a mérőállás lejelentő felület online elérhetőségét és zavartalan működését,
  - iii. levelező lista üzemeltetését,
  - iv. a levelező listán a tenderekhez kapcsolódó tájékoztatások, a mérőállás lejelentések előtti tájékoztatások illetve a sürgősségi tájékoztatások kiküldését.
- e. Szolgáltatási időszak a D/c és D/d pontokban megadottakhoz kapcsolódóan:
- i. a Flottába újonnan belépő POD-ok esetében a szolgáltatás a Flotta tagság kezdetétől a Kereskedelmi szerződés megszűnéséig tart. A Flotta tagság kezdete alapértelmezetten az ajánlatban kiadott szolgáltatási időszak kezdete, de attól későbbi is lehet (pl. a kereskedőváltás tervezett dátumának változása esetén).
  - ii. a(z) előző szolgáltatási időszakban) már a Flottában lévő POD-ok esetében a Kereskedelmi Szerződés kezdetétől annak megszűnéséig tart.

**E. Szolgáltatás kizárások:** A Servitor jelen ÁSZF-ben tárgyalt szolgáltatási kötelezettségébe nem tartozik bele olyan tevékenység, amely a D és K pontokban nincs megadva, de ezen felül kiemelten és nevesítve az alábbiak:

- a. földgáz vagy villamos-energia kereskedelmi, elosztói (ld. A/b), szállító vagy tárolói tevékenység,
- b. a D/c/vii -ben foglaltakon túli Elosztói Ügyintézés és/vagy érdekérvényesítés,
- c. a D/b/ii/1 -ben foglaltakon túli harmadik feles kereskedői ügyintézés és/vagy érdekérvényesítés,
- d. bármiféle energia-fogyasztásra vagy lekötött kapacitás/teljesítmény mértékére vagy ezek megoszlására vonatkozó becslés,
- e. bármiféle díjra, költségre vagy ezek megoszlására vonatkozó becslés,
- f. bármiféle piaci értékre vagy trendre, lehetőségekre illetve bármiféle jogi (jogsabályi) változásra vagy állapotra vonatkozó becslés,
- g. bármiféle energetikai, műszaki, technikai vagy technológiai számítás, vélemény, ajánlás, információ, stb.,
- h. fogyasztóvédelmi eljárás automatikus (Ügyféltől érkező és a Servitor által elfogadott felkérés nélküli) megindítása,
- i. bármiféle kezességvállalás, akár Ügyfél - Kereskedő, akár Kereskedő - Ügyfél, akár Ügyfél - Ügyfél relációban,
- j. telefonos vagy személyes ügyfélszolgálati vagy ügyintézési lehetőség biztosítása.
- k. Amennyiben a Servitor a fentiekben felsorolt tevékenységeket végzi (vagy más, nem szerződés alapján teljesített tevékenységet végez) az automatikusan Kiegészítő Szolgáltatásnak minősül.

**F. Ajánlatok és szerződések hatályossága, érvényességi előfeltételek:**

- a. A Servitor által kiadott Értékhatárhoz Kötött Árajánlat vagy Normál Árajánlat abban az esetben érvényes, ha azt a Servitor képviselőjére jogosult személy(ek) cégszerűen írták alá
- b. A Servitor által kiadott Normál Árajánlat abban az esetben lép hatályba,
  - i. ha a Szerződő nevében az ajánlatot és a kapcsolódó meghatalmazást a Szerződő képviselőjére jogosult személy(ek) írták alá, és
  - ii. ha az aláírt ajánlat és a kapcsolódó meghatalmazás érvényességi időn belül legalább e-mailben és az érvényességi időt követő 10 (tíz) munkanapon belül postai úton beérkezik a Servitorhoz, továbbá
  - iii. az ajánlat és a kapcsolódó meghatalmazás beérkezését a Servitor írásban visszaigazolja.
- c. A Servitor által kiadott Értékhatárhoz kötött árajánlat abban az esetben hatályosul,

- i. ha a Szerződő nevében az ajánlatot és a kapcsolódó meghatalmazást a Szerződő képviselőjére jogosult személy(ek) írták alá, és
  - ii. ha az aláírt ajánlat és a kapcsolódó meghatalmazás érvényességi időn belül legalább e-mailben és az érvényességi időt követő 10 (tíz) munkanapon belül postai úton beérkezik a Servitorhoz, továbbá
  - iii. az ajánlat és a kapcsolódó meghatalmazás beérkezését a Servitor írásban visszaigazolja és
  - iv. ha az abban foglalt (vagy azoknál kedvezőbb) díjat/költséget és feltételeket a Servitor a tender során eléri és erről az Ügyfelet írásban tájékoztatja.
- d. A Megbízási Szerződés abban az esetben érvényes, ha
- i. az érvényes és hatályos ajánlat alapján, az abban foglaltak teljesítésére szolgál,
  - ii. azt a Servitor és a Szerződő nevében a képviselőjére jogosult aláírta.
- e. A Kereskedelmi Szerződés abban az esetben érvényes, ha
- i. az érvényes és hatályos ajánlat alapján, az abban foglaltak teljesítésére szolgál (a kezdő dátum a D/e/i szerint eltérhet),
  - ii. azt a Servitor és a Kereskedő nevében a képviselőjére jogosult aláírta,
  - iii. illetve, ha a Keretszerződésben és az alárendelt szerződésekben megadott egyéb előfeltételek teljesülnek.
- f. Az érvényes Kereskedelmi Szerződés abban az esetben lép hatályba, ha az abban megadott POD(ok) a Kereskedő Mérlegkörébe illetve azon belül a Servitor Flottába kerül(nek).
- g. Az érvényes Megbízási Szerződés hatálya az érvényes Kereskedelmi Szerződés hatályával azonos. A Megbízási Szerződés a hozzá tartozó Kereskedelmi Szerződés(ek)ben megadott POD(ok)-ra vonatkozik.
- h. A Megbízási Szerződésre alapértelmezetten az az ÁSZF vonatkozik, amelyik Megbízási Szerződéshez kapcsolódó árajánlat kiadásakor érvényes és hatályos volt. Amennyiben egy Megbízási Szerződés alá több, eltérő ÁSZF verzióval kapcsolódó árajánlat is tartozik, úgy az adott POD tekintetében irányadó ÁSZF-et az ajánlatadás időpontja határozza meg (kivéve G/f szerinti kivételt képző esetek).

## **G. A szerződések közötti viszony, illetve módosíthatóságuk:**

- a. Szerződéses hierarchia Ügyfél - Kereskedő relációban:
- i. i. Keretszerződés,
  - ii. Kereskedelmi Szerződés,
  - iii. Kereskedői Üzletszabályzat és Kereskedői ÁSZF.  
(Vagyis eltérés esetén a Keretszerződés az irányadó.)
- b. Szerződéses hierarchia Ügyfél - Servitor relációban:
- i. i. Megbízási Szerződés,
  - ii. ÁSZF.  
(Vagyis a eltérés esetén a Megbízási Szerződés az irányadó.)
- c. A Keretszerződés a Servitor és a Kereskedő együttes akaratából módosítható, abban az esetben, ha a módosításra olyan új szolgáltatás bevezetése miatt került sor, amely az Ügyfél számára nem jelent hátrányt, vagy a meglévő szolgáltatásban történt változás az Ügyfél számára egyértelműen kedvezőbb vagy a módosításra az érintett Ügyfelek a Servitort előzetesen feljogosították vagy arra jogszabályi kötelezettség miatt került sor.
- d. A Kereskedelmi Szerződés az Ügyfél és a Kereskedő együttes akaratából módosítható, abban az esetben, ha a módosítás más Ügyfélnek vagy a Servitornak kárt vagy hátrányt nem okoz.
- e. A Megbízási Szerződés az Ügyfél és a Servitor együttes akaratából módosítható, abban az esetben, ha a módosítás más Ügyfélnek kárt vagy hátrányt nem okoz.

- f. Az ÁSZF a Servitor által szabadon módosítható, azzal a kikötéssel, hogy az új (módosított) feltételek csak azokra a POD-okra vonatkoznak automatikusan, melyeket az új (módosított) ÁSZF hatálya alatt kiadott ajánlat alapján vontak Flottába. Servitor írásban értesíti az Ügyfeleket az ÁSZF módosításáról. Amennyiben az ÁSZF módosításáról szóló tájékoztatásra 15 napon belül elutasító válasz nem érkezik, úgy azt az Ügyfél által elfogadottnak kell tekinteni. Elutasító válasz esetén az F/h pont az irányadó. Ez alól kivételt képez, ha a módosítást az érintett Ügyfelek azt írásban elfogadták vagy arra jogszabályi kötelezettség miatt került sor.
- g. Szerződött energia mennyiség vagy lekötött kapacitás/teljesítmény módosítása esetén elegendő, ha a módosítást a Felek e-mailben egyeztetik és rögzítik, és ezt hitelesnek és kötelező érvényűnek tekintik.
- h. A Keretszerződés vagy az ÁSZF bármely okból történő módosításáról a Servitor az Ügyfeleket tájékoztatni köteles.
- i. Nem minősül szerződésmódosításnak a Felek pénzügyi és kapcsolattartói adataiban történő változás.

## H. A szerződések megszűnése:

- a. A Keretszerződés és a Kereskedelmi Szerződések a bennük foglalt, megszűnésre vonatkozó rendelkezések szerint szűnnek meg.
- b. A Megbízási Szerződés a Kereskedelmi Szerződés bármely okból történő megszűnése esetén megszűnik. A Megbízási Szerződés kizárólag az alábbi esetekben szüntethető meg a Felek általi felmondással:
  - i. - az Ügyfél a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha a Servitor a Megbízási Szerződés vagy az ÁSZF rávonatkozó Lényegi Feltételeit nem teljesíti teljeskörűen és ezt a Szerződő írásos felszólítása ellenére sem pótolja vagy korigálja az általa előírt, de legalább 30 napos határidőn belül.  
- Az Ügyfél a Megbízási Szerződést a következő hónap végére, de minimum 30 napos felmondási idővel felmondhatja továbbá, amennyiben a Servitor felé nincs fizetési hátraléka és a megszüntetés időpontja és a D/e szerinti szolgáltatási időszak vége közötti időszakra eső Szerződött Energia Mennyiség alapján számított, a Servitort maximálisan megillető J/a pont szerinti díj 100%-át előzetesen megfizeti.
  - ii. a Servitor a Megbízási Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha az Ügyfél a Megbízási Szerződés vagy az ÁSZF rávonatkozó Lényegi Feltételeit nem vagy nem teljeskörűen teljesíti és ezt a Szerződő írásos felszólítása ellenére sem pótolja vagy korigálja az általa előírt, de legalább 30 napos határidőn belül.
- c. A Megbízási Szerződés H/b/i-ii szerinti megszűnése nem jelenti automatikusan az Ügyfél és a Kereskedő közötti szerződéses jogviszony megszűnését. Ez esetekben az Ügyfél köteles a Kereskedővel új - Flottán kívüli - kereskedelmi szerződést kötni, amennyiben számára a Kereskedő az eredeti (Flottás) energia díjat és szolgáltatási időszakot biztosítja. A díjon és az időszakon kívüli feltételeket a Kereskedő szabadon állapíthatja meg. A Kereskedő a szerződéskötésről lemondhat.

## I. Jogok és köteleességek:

- a. Az Ügyfél jogai:
  - i. az Ügyfél jogosult az ÁSZF és a Megbízási Szerződés szerinti jogokat gyakorolni, de különösképpen jogosult a D/c pontban megadott szolgáltatásokra és a Garantált Kereskedelmi Feltételekre.
- b. Az Ügyfél kötelezettségei:



- i. az Ügyfélnek az ÁSZF-ben és a Megbízási Szerződésben megadott kötelezettségei vannak, amelyek különösképpen, de nem kizárólagosan az alábbiak:
  - ii. az I/c/i/1 -ben leírtak átadása, a Servitor által kért módon, formában és határidőig
  - iii. a Servitornak járó díjak megfizetése a J pont szerint,
  - iv. a Servitornak vagy más Flottatag Ügyfélnek szerződésszegéssel okozott károk megtérítése,
  - v. a Kereskedővel külön szerződés megkötése a H/c pont szerint.
- c. A Servitor jogai:
- i. a Servitor jogosult az ÁSZF-ben és a Megbízási Szerződésben foglalt jogokat gyakorolni, amely különösen, de nem kizárólagosan az alábbi jogokat foglalja magában:
    1. a D pontban megadott szolgáltatások biztosításához és általánosságban a Flotta kezeléséhez szükséges adatok, információk, meghatalmazások, döntések és jóváhagyások bekérésére,
    2. az általa nyújtott szolgáltatások ellenértékére és a neki okozott károk maradéktalan megtérítésére,
    3. a szolgáltatások ellenértékének késedelmes megfizetése esetén a törvény biztosította késedelmi kamatra.
- d. A Servitor kötelezettségei:
- i. A Servitornak az ÁSZF-ben és a Megbízási Szerződésben megadott kötelezettségei vannak, de különösképpen az, hogy csak olyan Keretszerződést köthet, mely a Garantált Kereskedelmi Feltételeket maradéktalanul biztosítja.
  - ii. A Servitor a rá vonatkozó Lényegi Feltételeket folyamatosan biztosítja.

**J. Díjak, számlázás:** a Servitor bármiféle Flotta díjra csak abban az esetben jogosult, ha az Ügyfél a Kereskedelmi Szerződés szerinti szolgáltatást ténylegesen igénybe veszi.

- a. Flotta díjak mértéke:
- i. Megtakarítási díj: a POD legelső Flottába lépésétől számított 12 hónapig az előzetesen kalkulált Megtakarítás 15%-a és a Szerződött Energia Mennyiség alapján számított díj, de minimum a Normál díj. 12 hónap után a Normál díj.
  - ii. Normál díj:
    1. villamos-energia esetén: 1,00 Ft+ÁFA/kWh
    2. földgáz esetén: 3,50 Ft+ÁFA/m<sup>3</sup>
  - iii. Minimál díj: 10.000,00 Ft+ÁFA/POD/év
- b. Flotta díjak számlázása:
- i. A számlázás alapja a Kereskedőtől vagy Elosztótól vagy az Ügyféltől (L pont szerint) származó tényleges fogyasztási adat, vagy a Szerződött Energia Mennyiség időarányos része (átalány).
  - ii. A Servitor a Díjakat naptári negyedévente számlázza ki, a negyedévet követő 31 napon belül.
  - iii. A Servitor a szerződés ideje alatt kilépő vagy megszűnő POD-ok tekintetében (amennyiben az nem negyedév-fordulóra történik) végszámlát állít ki.
  - iv. A számlák 15 napos határidővel fizetendők, banki átutalás útján.
  - v. A Servitor az L/a/ii-iii szerinti bejelentés elmaradása esetén jogosult átalány-számlát kiállítani. Ez esetben elszámolást bármely Fél a Megbízási Szerződés vége után 60 napon belül kezdeményezhet.
  - vi. Amennyiben a számlázandó összeg kevesebb, mint 5000 Ft, a Servitor jogosult azt a következő számlán elszámolni.

- c. Számlareklamációra írásban, a fizetési határidőn belül van lehetőség. A reklamáció nem jár a fizetési határidő automatikus módosulásával.
- d. Fizetési haladék vagy részletfizetés igénylésére írásban, a fizetési határidőn belül van lehetőség. A Servitor jogosult az igény elutasítására vagy teljesítésének feltételhez kötésére.

#### **K. Ügyintézési határidők, kapcsolattartás és az információk elérhetővé tétele:**

- a. A Servitor az Ügyfelektől érkező megkeresésekkel kapcsolatban a lehető leghamarabb, de maximum három munkanapon belül érkeztető visszajelzést ad és megkezdí az érdemi ügyintézés (ideértve az esetleges adathiány kezelését vagy más akadályoztatás jelzését).
- b. A Felek kötelesek egymás megkereséseire kölcsönösen reagálni.
- c. Az Ügyfél az igényeket, reklamációkat elsődlegesen a Servitor felé jelzi, és csak azon esetekben, melyeknél megítélése szerint a közbeiktatása jelentős hátrányt okozna, fordul közvetlenül a Kereskedő felé, Servitor egyidejű tájékoztatása mellett.
- d. Az Ügyfelek a kapcsolattartásra az energia@servitor.hu e-mail címet illetve a 1064 Budapest, Izabella utca 49., első lépcsőház 3. em. 21. postacímet használhatják. A Servitor az ezektől eltérő címekre küldött megkeresésekre nem köteles reagálni. Bármilyen postai, elektronikus vagy telefonos megkeresés csak abban az esetben tekinthető beérkezettnek, ha azt a Servitor írásban visszaigazolta vagy arra írásban reagált, illetve igazoltan a Servitor által átvett postai (vagy futár) küldeményként érkezett.
- e. A Servitor az Ügyfelekkel elsősorban az általuk az Ügyfél Adatlapon megadott elérhetőségeken tartja a kapcsolatot, de az Ügyfelek jogosultak a fenti kapcsolattartók helyett vagy mellett más kapcsolattartókat vagy elérhetőségeket is megadni, melyeket a Servitor ellentétes hiteles információ hiányában köteles elfogadni.
- f. A Felek az Ügyfél Adatlapon, a szerződésekben, vagy a teljesítés során megadott adataik (kiemelten a kapcsolattartói vagy pénzügyi adatok) változásáról a másik Felet haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül tájékoztatják.
- g. Az Ügyfelek által megadott minden postai vagy e-mail cím hivatalos kapcsolattartói címnek minősül.
- h. A Servitor az általános (több vagy minden Ügyfélre vonatkozó) tájékoztatásokat elektronikus körlevél formájában teszi meg.
- i. A Servitor jelen ÁSZF-et illetve a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges Tájékoztató Anyagokat és adatlapokat vagy űrlapokat az Ügyfelek számára elérhetővé teszi az internetes oldalán. Ugyancsak elérhetővé teszi a hatályon kívüli (módosított) ÁSZF-eket a módosítást követően minimum egy évig.

#### **L. Mérőállás bejelentés:**

- a. Az Ügyfélnek Profilos (A/w) elszámolású mérő esetén
  - i. Flottába lépéskor mérőállás bejelentést kell tenni e-mailben, minimum a mérő gyári száma és állása, de lehetőleg a mérőről készített fotó megküldésével.
  - ii. az Ügyfélnek lehetősége van az energia-fogyasztását mérőóránként, villamos-energia esetén kWh-ban, földgáz esetén m<sup>3</sup>-ben (tizedesjegyek nélkül) a Flotta tagság megkezdése napján, és azt követően minden naptári negyedév utolsó napja után öt naptári napon belül a Servitor honlapján lévő bejelentő felületen keresztül, annak elérhetetlensége esetén e mailben megtenni.
  - iii. A mérő megszűnése vagy Flottából való kilépése esetén, ha az a negyedéves lejelenetés időpontjára esik, az L/a/ii szerint kell eljárni, de amellet mérőfotó megküldése is szükséges. Ha más időpontra esik, az L/a/i szerint kell eljárni.

- iv. Amennyiben a Fogyasztónál mérőóra csere történik, úgy köteles a mérőcsere jegyzőkönyvet haladéktalanul megküldeni, a leszerelt óra záró állásával és a felszerelt óra állásával és azonosítási adataival együtt.
  - v. A Servitornak jogában áll a bejelentés valóságát ellenőrizni vagy az Ügyféllel ésszerű módon igazoltatni.
  - vi. A Servitor a Flottatagoknak mérőállás bejelentések előtt elektronikus körlevélben figyelemfelhívó értesítést küld.
- b. Az Idősoros (A/k) elszámolású mérők esetén az Ügyfeleknek bejelentési kötelezettsége és lehetősége nincs.

### **M. Irányadó jog:**

- a. Az ÁSZF-re és a Megbízási Szerződésekre a magyar jog, különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) szabályai irányadók. Felek az ÁSZF-ből vagy a Megbízási Szerződésből eredő vitájukat elsősorban tárgyalások útján rendezik. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor Felek vitáját az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bíróságok döntik el.

### **N. Nyilatkozatok:**

- a. A Servitor és a Szerződő cégszerű aláírása bármely dokumentumon (pl. ajánlaton, meghatalmazáson, szerződésen) nyilatkozatnak minősül, mely szerint
  - i. az aláíró az aláírásra jogosult,
  - ii. az aláírt dokumentumban foglaltakat megismerte és elfogadta,
  - iii. a dokumentumban foglalt kötelezettségek teljesítésére az aláíró vagy az általa képviselt szervezet képes (vagy a jövőben a dokumentumban foglaltaknak megfelelően képessé válik) és az szándékában áll,
  - iv. a dokumentum aláírása illetve az abban foglaltak teljesítése nem ütközik jogszabályba,
  - v. a dokumentumban foglaltak teljesítését más szerződéses kötelezettsége nem korlátozza vagy teszi lehetetlenné,
  - vi. a dokumentumban foglaltak teljesítése más szerződéses kötelezettségét nem korlátozza vagy teszi lehetetlenné.
- b. A Servitor kifejezetten nyilatkozik, hogy az ÁSZF-ben foglalt, általa nyújtott szolgáltatások szerződés szerinti teljesítésére megfelelő jogképességgel, szakértelemmel, tapasztalattal, személyi, tárgyi és pénzügyi feltétellel rendelkeznek.
- c. Az Ügyfél kifejezetten nyilatkozik, hogy bármely, a Servitor részére kiadott érvényes és hatályos meghatalmazása aláírásával felelősséget vállal azokért a döntésekért, amelyeket a Servitor e meghatalmazás és az arra vonatkozó ÁSZF alapján az Ügyfél nevében, az ő érdekében jóhiszeműen meghoz.

### **O. Felelősség kizárások:**

- a. Nem minősül szerződésszegésnek, ha a szerződő Felek egyikének sem felróható okból (vis maior) a Felek bármelyike nem tudja teljesíteni a szerződésben foglalt kötelezettségeit. Vis maior körülménynek kell tekinteni azokat az előre nem látható és emberi erővel elháríthatatlan körülményeket (pl.: háború, földrengés, árvíz, tűzvész, terrorcselekmény, stb.), amelyek nem függnek a Felek akaratától és közvetlenül akadályozzák az adott felet a szerződéses kötelezettségének teljesítésében. A szerződéses határidők a vis maior időtartamával meghosszabbodnak. Amennyiben a vis maior időtartama a 30 napot meghaladja, a Felek kötelesek egyeztetést lefolytatni a szerződés esetleges módosításáról. Amennyiben az egyeztetés 10 napon belül nem vezet eredményre, a szerződést bármelyik Fél azonnali hatállyal felmondhatja

még abban az esetben is, ha az irányadó jog vagy a szerződés alapján a felmondásra egyébként nem jogosult, továbbá a Felek a lehetetlenülés szabályai szerint haladéktalanul lefolytatják a szerződés megszűnéséhez kapcsolódó elszámolást. A fenyegető vis maiorról és a vis maior bekövetkezéséről, várható időtartamáról a szerződő Felek egymást haladéktalanul, írásban tájékoztatni kötelesek. A fenyegető vagy bekövetkező vis maiorról történő késedelmes tájékoztatásból származó kárért a késedelmes tájékoztatásért felelős Fél felel.

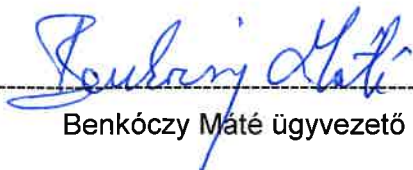
- b. A Servitor és az Ügyfél nem felel azokért az infrastrukturális vagy informatikai hibákért, amelyek az érdekkörükön kívül eső okból merültek fel, feltéve, ha a hibáról a másik Felet haladéktalanul értesíti, a károk mérsékléséért és a szerződéses állapot visszaállításáért minden elvárhatót megtesz.
- c. A Servitor és az Ügyfél a Ptk. 6:63. § (5) alkalmazását kölcsönösen kizárják.
- d. A Servitor és az Ügyfél a Kereskedő szerződésszegéséért felelősséggel nem tartozik.
- e. Azon kárért, melyet az Ügyfél másnak okoz, a Servitort felelősség nem terheli.
- f. A Servitor és az Ügyfél a másik Fél elmaradt hasznáért (pl. díjbevétel vagy megtakarítás) felelősséggel nem tartozik.
- g. A Servitor és az Ügyfél nem felel azokért a változásokért és a változások következményeikért, melyek rájuk nézve kötelező jogszabály vagy rendelet miatt léptek fel.

## **P. Vegyes rendelkezések:**

- a. A Servitor az ajánlatadásról (vagyis a Flottába lépés lehetőségének biztosításáról) maga dönt, az elbírálás jogát minden esetben korlátozás nélkül fenntartja. Ez vonatkozik az új érdeklődő (potenciális) Ügyfelekre, de a meglévő Ügyfelek új Fogyasztóira is. A Servitor az elbíráláshoz jogosult dokumentumot, (pl. egyházi ajánlás, alapító okirat, hatósági igazolás), nyilatkozatot vagy információkat bekérni az Ügyféltől vagy vele kapcsolatban.
- b. A Servitor a D/c és D/d szolgáltatások egyedi (egy konkrét Ügyfélre vonatkozó) teljesítése során jogosult Külső Szakértő közreműködését igénybe venni (jogász, stb.), mely tevékenységéért sajátjaként felel. A Külső Szakértő költségei a Servitort terhelik az Ügyfél által fizetett éves díj\* kétszerese, de maximum 200.000,00 Ft+ÁFA összeghatárig. Az összeghatár feletti rész az Ügyfelet terheli. A Servitor a Külső Szakértő szükségességének indokairól és körülményeiről, valamint a költségek várható nagyságáról köteles az Ügyfelet előzetesen tájékoztatni. Az Ügyfél jogosult a Külső Szakértő igénybevételét visszautasítani, ez esetben a Servitor teljesítési kötelezettsége az ügyben megszűnik. (\*A Flotta Díj és a Szerződött Energia Mennyiség szorzata.)
- c. Flottán belüli ügyfélcsere esetén - az Ügyfelek és a Servitor eltérő megállapodásának hiányában - a Kereskedelmi Szerződés szerinti ügyfélcsere egyben a Megbízási Szerződés szerinti ügyfélcserét is jelent. Ugyanígy a Kereskedelmi Szerződést érintő kezességvállalás vagy tartozásátvállalás a Megbízási Szerződéssel kapcsolatban is alkalmazandó.
- d. Amennyiben a Kereskedő online ügyintézési lehetőséget is biztosít az Ügyfél részére, a Servitor képviseleti jogosultsága alapján itt is jogosult eljárni.
- e. Üzleti titoknak minősülnek az árajánlatok, a Megbízási Szerződések, a Kereskedelmi Szerződések és a Keretszerződések. A Keretszerződés bemutatását vagy másolati megküldését a Servitor kötbérrel terhelt titoktartási nyilatkozathoz kötheti.
- f. A Felek jogosultak szerződéses jogaik gyakorlásához vagy kötelezettségeik teljesítéséhez külső (harmadik) fél segítségét igénybe venni, azzal a kikötéssel, hogy a külső fél tevékenységéért az azt igénybe vevő Fél maradéktalanul felel.
- g. A Felek hozzájárulnak, hogy a másik Fél referenciaként megadja őket.

## Q. Mellékletek felsorolása:

1. Garantált Kereskedelmi Feltételek
2. Servitor munkavállalók meghatalmazásai



Benkóczy Máté ügyvezető

### 1 sz. melléklet: Garantált Kereskedelmi Feltételek

- A. A Felek jogviszonyát a Servitor és a Kereskedő közötti Keretszerződés, az Ügyfél és a Kereskedő közötti Kereskedelmi Szerződés és a Kereskedő Üzletszabályzata szabályozza. Amennyiben ezek között ellentét vagy eltérés van, úgy elsődlegesen a Keretszerződés, majd a Kereskedelmi Szerződés, végül pedig a Kereskedő Üzletszabályzata az irányadó.
- B. A Servitornak az Ügyfél nevében és érdekében a Kereskedő felé teljes körű ügyintézési és érdekképviselési jogosultsága van.
- C. Az energiadíj elszámolási és számlázási pénzneme HUF, mértéke az Kereskedelmi Szerződés hatálya alatt nem változik. A számlák fizetési határideje nem lehet kevesebb, mint 15 nap.
- D. A fogyasztási Tolerancia sáv (amennyiben van) nem lehet kevesebb, mint +/-15%, és azt a Kereskedő a Flotta egészére vetítve vizsgálja.

### 2.sz. melléklet: Servitor munkavállalók meghatalmazásai

- A Servitor, mint meghatalmazott képviselőre\*, a Servitor részére kiadott meghatalmazás szerint. (\*Vagyis közvetve a Servitort meghatalmazó képviselőre.)
- A Servitor által nyújtott szolgáltatások esetében ajánlat kiadására.

