

A Servitor Pro Multis Nonprofit Kft. Általános Szerződési Feltételei

Hatályba lépés dátuma: 2023.02.02

Jelen ÁSZF a kilencedik verzió. Eltérések az előző verzióhoz képest:

- új pontok: F/b, H/b/vii
- módosított pontok: A/f, A/o, A/y, C/e, C/g, C/h, F/a, F/e, G/a, G/c-d, G/g, H/b/ii, N/f, N/h/i
- megszűnt pontok: G/e

Tartalomjegyzék

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

A. Fogalom meghatározások (amennyiben a Servitor – Ügyfél szerződésben másként nem szerepel):

- a. *Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)*: a Servitor és Ügyfél (Ügyfelek) közötti azon szerződésre vonatkozó egységes feltétel-rendszer, ahol a szerződésben (és a rá vonatkozó ajánlatban) az ÁSZF, mint hivatkozásul szolgáló szerződés egyértelműen nevesítve szerepel.
- 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 hatósági díjas tevékenység.
- e. *Energiaflotta*: a Servitor által több Ügyfél bevonásával szervezett energiabeszerezési és érdekképviselői társaság. Flottatag a Kereskedői Mérlegkörbe, azon belül is a Servitor ügyfélkörbe került POD.
- f. *Értékhatharhoz Kötött Árajánlat*: olyan, a Megbízási Szerződéshez kapcsolódó - az energiabeszerezés előtt kiadott - ajánlat, amely akkor válik hatályossá, ha a Servitor a csoportos tenderen vagy az egyedi beszerzés során (vagyis az ajánlat kiadása után) eléri az ajánlatban vállalt feltételeket illetve villamos-energia egységárat vagy 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 vagy beszerzés lezárásáról szóló értesítésig - de legkésőbb az ajánlatban megadott időpontig - az ajánlatban megadott szolgáltatásra, POD-okra és időszakokra harmadik féllel szerződést nem köthet, vagy szerződéskötési kötelezettséget nem vállalhat. Amennyiben a Servitor a tenderen vagy a beszerzés során 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, lejelenti az Elosztónak.
- l. *Képviselő (Servitor)*: Servitor Pro Multis Nonprofit 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, vagy a Servitor által más módon csoportosan ellátott Ügyfelek 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, T-OP Szerződés vagy bármely más konkrét szerződés (amelyben a Servitor az értékesítő / szolgáltató fél) alapján nyújt, valamint azon szolgáltatás, melyet a konkrét szerződésben egyértelműen ekként határoznak meg. (Tipikus Kiegészítő szolgáltatások pl. a becslések, ajánlások, értékelések, tanácsadások, véleményezések, hírközlések) A Kiegészítő szolgáltatások biztosítására a Servitor nem köteles. Azok 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. *Lekötött Teljesítmény Optimalizálási (T-OP) Szerződés*: egy adott (villamos-energia vagy földgáz) POD-ra lekötött teljesítmény (kapacitás) vizsgálata és a lekötési költségek csökkenését célzó javaslat megtétele és más megadott szolgáltatások a konkrét T-OP szerződés szerint.
- r. *Lényegi Feltétel*: A 3 sz. melléklet 2. és 3. pontjaiban és az F/a, I/b/ii - v pontokban megadottak
- s. *Megbízási Szerződés (Energiaflotta 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. (Jelen meghatározás nem vonatkozik azon megbízási szerződésekre, amelyek nevében az „egyedi” kitétel szerepel.)
- t. *Megtakarítás*:
 - i. az Ügyfél által önállóan elért vagy elérhető és a Servitor által ajánlott, az aktuális ajánlat tárgyát képező, Versenyeztethető Díjak/Költségek közötti különbség, ugyanarra az időszakra, energiamennyiségre és lekötött kapacitás/teljesítmény mennyiségre vetítve.
 - ii. a korábbi vizsgált időszakra vonatkozó és az aktuális ajánlat tárgyát képező Lekötött Energia Kapacitás vagy Teljesítmény költségek közötti különbség, ugyanarra az időszakra vetítve.
- u. *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.
- v. *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.
- w. *Normál Árajánlat*: olyan, a Megbízási Szerződéshez kapcsolódó - az energia beszerzési tender zárása után kiadott - ajánlat, amely akkor válik hatályossá (egyéb feltételek mellett), amennyiben az Ügyfél elfogadja (a D pontban leírt módon aláírja és visszaküldi) és a Servitor ezt írásban visszaigazolja.
- x. *Profilos Mérés*, ill. elszámolás (Sintetic Line Profil; SLP) helyi leolvasásos módszer, amikor a mérőóra állását az Elosztó munkatársa a helyszínen rögzíti.

- y. **Szerződött Energia Mennyiség** (SLP-s elszámolás esetén Mértékadó Éves Fogyasztás; MÉF)(AMR-s elszámolás esetén Várható Éves Fogyasztás; VÉF): Az az éves energia mennyiség, aminek az átvételére az Ügyfél – a Tolerancia Sáv figyelembe vételével! – a Kereskedelmi Szerződésben kötelezettséget vállal. A MÉF/VÉF mértékegysége földgáz esetén mért (nem gáztechnikai) m³, villamos energia esetén kWh
- z. **Szolgáltató (gyűjtő fogalom)** (amennyiben a szöveggörnyezet alapján nem lehet egyértelműen másra következtetni, a Szolgáltató alatt energiaszolgáltatót kell érteni):
 - i. Kereskedő: VET, illetve a GET szerinti, villamos-energia és/vagy földgáz kereskedelmi tevékenységet folytató cég, 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 cég.
 - iii. Egyetemes szolgáltató: a lakossági és a kisfogyasztói kört az A/d pontban leírtak szerint ellátó cég.
- aa. **Tájékoztató Anyag:** a Keretszerződés, a Kereskedelmi Szerződés illetve az ÁSZF és a Megbízási Szerződés vagy Ügyintézési Szerződés rövidített, szerkesztett egyesített kivonata, mely az Energiaflotta tagsággal kapcsolatos legfontosabb információkat tartalmazza.
- bb. **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.
- cc. **Ügyintézési Szerződés:** a Servitor és az (adott konkrét) Ügyfél közötti szerződés, mely az Ügyfél földgáz vagy villamos-energia Kereskedelmi Szerződésével vagy Egyetemes Szolgáltatásra szóló szerződésével vagy egyéb energiakereskedelmi szerződésével kapcsolatos ügyintézési, érdekérvényesítési és tanácsadási tevékenységre vonatkozik. (Jelen meghatározás nem vonatkozik azon ügyintézési szerződésekre, amelyek nevében az „egyedi” kitétel szerepel.)
- dd. **Ügyfél (gyűjtő fogalom, amely az alábbi személyeket foglalja magában):**
 - i. Szerződő: a Servitorral szerződést kötő önálló jogi személy.
 - ii. Fogyasztó: a szerződésben megnevezett vagy címmel megadott intézmény vagy szervezet, amely a szolgáltatást ténylegesen igénybe veszi (nem feltétlenül önálló jogi személy).
 - iii. Fizető: a szerződésben megadott intézmény vagy szervezet, amely az igénybe vett szolgáltatáshoz kapcsolódó költségeket megfizeti (nem feltétlenül önálló jogi személy).
 - iv. A fenti fogalmak (i-iii) tartozhatnak egy, de akár több személyhez is.
- ee. **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.
- ff. **Villamosenergia Ellátási Törvény (VET):** a 2007. évi LXXXVI. törvény a villamos energiáról
- gg. **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

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 E/f pont szabályozza.

- d. Tárgyi hatály: kiterjed a Servitor azon szolgáltatásaira, amelyek esetén a vonatkozó ajánlatban (ha van) és a szerződésben az ÁSZF hivatkozási alapként fel van tüntetve, valamint ezen kívül a Servitor Kiegészítő Szolgáltatásként végzett tevékenységére.

C. A Képviselő (Servitor) adatai:

- a. hivatalos teljes név: Servitor Pro Multis Nonprofit Szolgáltató és Vagyonkezelő Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
- b. hivatalos rövid név: Servitor Pro Multis Nonprofit Kft.
- c. adószám: 14909751-2-41
- d. cégjegyzékszám: 01 09 925622
- e. bankszámlaszám: OTP Bank Nyrt. 11709057-21450606
- f. székhely cím: 1052 Budapest, Piarista köz 2.
- g. postázási cím: 1052 Budapest, Piarista köz 2.
- h. iroda cím: 1056 Budapest, Molnár utca 10. I/7.
- 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 Nonprofit Kft. alkalmazottak
- l. tulajdonosok: Magyarok Nagyasszonya Ferences Rendtartomány, Piarista Rend Magyar Tartománya, Magyar Bencés Kongregáció Pannonhalmi Főapátság, Portus Buda Group Zrt.

D. Ajánlatok és szerződések hatályossága, érvényességi előfeltételek:

- a. A Servitor által kiadott árajánlat* abban az esetben érvényes, ha azt a Servitor képviselőjére jogosult személy(ek) cégszerűen írták alá.
- b. A Servitor által kiadott árajánlat* abban az esetben lép hatályba,
 - i. ha a Szerződő nevében az ajánlatot és a kapcsolódó meghatalmazást (amennyiben van) a Szerződő képviselőjére jogosult személy(ek) írták alá, és
 - ii. ha az aláírt ajánlat és a kapcsolódó meghatalmazás (amennyiben van) érvényességi időn belül legalább e-mailben és az érvényességi időt követő 10 (tíz) munkanapon belül postai úton beérkezik a Servitorhoz, továbbá
 - iii. ha az elfogadott ajánlatot és a kapcsolódó meghatalmazást (amennyiben van) a Servitor írásban visszaigazolja.
- c. A Servitor által kiadott Értékhathárhoz Kötött Árajánlat* a fentiekén túl csak abban az esetben hatályosul, ha az abban foglalt (vagy azoknál kedvezőbb) díjat/költséget és feltételeket a Servitor a tender vagy beszerzés során eléri és erről az Ügyfelet írásban tájékoztatja.
- d. A Servitor által kötött szerződés abban az esetben érvényes
 - i. azt a Servitor és a Szerződő nevében a képviselőjére jogosult aláírta
 - ii. illetve - Megbízási Szerződés és T-OP Szerződés esetén - ha ajánlat alapján* készül, az érvényes és hatályos, és a szerződés az abban foglaltak teljesítésére szolgál.
- 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 3 sz. melléklet 5. pont 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. Az érvényes Ügyintézési Szerződés hatálya azon szerződés hatályával azonos, amelyhez kapcsolódva azt megkötötték.
- i. Minden Servitor – Ügyfél szerződésre alapértelmezetten az az ÁSZF vonatkozik, amelyik a szerződéshez kapcsolódó árajánlat* kiadásakor érvényes és hatályos volt. Amennyiben egy szerződés alá több, eltérő ÁSZF verzióval kapcsolódó árajánlat is tartozik, úgy az adott szerződés tekintetében irányadó ÁSZF-et az ajánlatadás időpontja határozza meg (kivéve E/f szerinti kivételt képző esetek).
- j. Amennyiben a Megbízási Szerződés a Flottába vonás megtörténte után lép érvénybe, úgy a Servitor az érvénybe lépésig az ÁSZF szerint szolgáltat.
- k. A Szerződő által elfogadott hatályos árajánlat* semmisé tételét kizárólag írásban, a Szerződő képviselőjére jogosult személy(ek) által aláírva lehet igényelni. Az igény teljesítéséről vagy elutasításáról a Servitor dönt.
- l. A Servitor jogosult az érvényességi idő után beérkező árajánlatot* befogadni és hatályosnak tekinteni, amennyiben erről a Szerződőt visszaigazolással tájékoztatja.
- m. *ideértve az érvényességi időkorláttal ellátott szerződéses ajánlatokat is

E. A szerződések közötti viszony, illetve módosíthatóságuk:

- a. Flottás 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. felhasználói szerződés,
 - ii. ÁSZF.
(Vagyis eltérés esetén a felhasználói szerződés (pl. 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 írásban 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. Az Ügyfél és a Servitor közötti szerződés a Felek együttes akaratából módosítható abban az esetben, ha a módosítás más Ügyfélnek kárt nem okoz.
- f. Az ÁSZF a Servitor által szabadon módosítható, azzal a kikötéssel, hogy az új (módosított) feltételek csak azokra a szerződésekre vonatkoznak automatikusan, melyeket az új (módosított) ÁSZF hatálya alatt kiadott ajánlat (vagy ajánlat hiányában szerződés) alapján lát el, kivéve, ha a módosítást az érintett Ügyfelek írásban elfogadták vagy arra jogszabályi kötelezettség miatt került sor. Nem minősül az ÁSZF módosításának a nyelvtani, helyesírási vagy gépelési hibák javítása, az

egyértelmű és nyilvánvaló logikai hibák korrigálása. Ugyancsak nem minősül módosításnak a Servitor adataiban történő változás.

- g. Kereskedelmi Szerződés esetén a 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 Ketszerződés bármely okból történő módosításáról a Servitor az Ügyfeleket tájékoztatni köteles.
- i. Nem minősül szerződésmódosításnak a Felek pénzügyi és kapcsolattartói adataiban történő változás.

F. Ügyintézési határidők, kapcsolattartás és az információk elérhetővé tétele:

- a. A Servitor az Ügyintézési Szerződések, Megbízási Szerződések tekintetében az Ügyfelektől érkező megkeresésekkel kapcsolatban a lehető leghamarabb, de maximum három munkanapon belül érkeztető visszajelzést ad és megkezdi az érdemi ügyintézését (ideértve az esetleges adathiány kezelését vagy más akadályoztatás jelzését). Ez alól kivételt képez a december 20. – január 05. közötti időszak, amikor a Servitor fenti határidőt csak a(z) energiahálózatból történő kikapcsolási és hátralékkezelési ügyek esetén vállalja.
- b. A Servitor az F/a pontban megadott szerződésektől eltérő egyéb szerződések tekintetében az Ügyfelektől érkező megkeresésekkel kapcsolatban a lehető leghamarabb, de maximum tíz munkanapon belül érkeztető visszajelzést ad és megkezdi az érdemi ügyintézését (ideértve az esetleges adathiány kezelését vagy más akadályoztatás jelzését). Ez alól kivételt képez a december 20. – január 05. közötti időszak, amikor a Servitor fenti határidőt csak a(z) energiahálózatból történő kikapcsolási és hátralékkezelési ügyek esetén vállalja.
- c. A Felek kötelesek egymás megkereséseire kölcsönösen reagálni.
- d. Amennyibe a szolgáltatásban külső fél (Kereskedő, Elosztó, stb.) is érintett, az Ügyfél az igényeket, reklamációkat elsődlegesen a Servitor felé jelzi.
- e. Az Ügyfelek az Ügyintézési Szerződésekkel, Megbízási Szerződésekkel és a T-OP szolgáltatással kapcsolatos kapcsolattartásra az energia@servitor.hu e-mail címet illetve a 1052 Budapest, Piarista köz 2. postacímet használhatják. A Servitor az ezektől eltérő címekre küldött megkeresésekre nem köteles reagálni.
- f. Bármilyen postai, elektronikus vagy telefonos megkeresés csak abban az esetben tekinthető a Servitorhoz beérkezettnek, ha azt a Servitor írásban visszaigazolta vagy arra írásban reagált, illetve igazoltan a Servitor által átvett postai (vagy futár) küldeményként érkezett.
- g. Abban az esetben, ha Servitor levél vagy csomag posta vagy futárszolgálat által történő megküldése mellett azt tájékoztató jelleggel elektronikusan is megküldi, vagy arról tájékoztatást küld, a címzett Fél köteles jelezni, ha az elektronikus tájékoztatást követő 15 napon belül a küldeményt nem kapja kézhez.
- h. A Servitor az Ügyfelekkel elsősorban az általuk az Ügyfél Adatlapon (amennyiben van) 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.
- i. 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.
- j. Az Ügyfelek által megadott minden postai vagy e-mail cím hivatalos kapcsolattartói címnek minősül.
- k. Felek kijelentik, hogy a Szerződés teljesítéséhez kötődően kapcsolattartóként megjelölt magányszemélyek adatainak átadásához megfelelő jogalappal rendelkeznek, az adattovábbítás jogszerű, továbbá az érintett személyeket tájékoztatták az adatok átadásáról és azok másik Fél által

történő felhasználásának módjáról. A szerződésben feltüntetett adatok a Felek által tárolhatók, és a Felek közti üzleti célú kapcsolattartásra felhasználhatóak.

- I. A Servitor a Flottához kapcsolódó általános (több vagy minden Ügyfélre vonatkozó) tájékoztatásokat megteheti elektronikus körlevél formájában is.
- m. A Servitor jelen ÁSZF-et illetve a Energiaflotta 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.

G. A szerződések megszűnése:

- a. A Keretszerződés, a Kereskedelmi Szerződések és az Ügyfél – Servitor szerződések (a jelen pontban foglaltak figyelembe vételével) bennük foglalt, megszűnésre vonatkozó rendelkezések szerint szűnnek meg.
- b. Amennyiben a Servitor – Ügyfél szerződés a szerződés időtartamát és megszűnését nem tárgyalja, a szerződés határozatlan időtartamúnak minősül, minimum 30 napos felmondással fordulónapra mondható fel. A fordulónap (ellenkező értelmű rendelkezés hiányában) a szerződés hatálybalépésének a hónapja és napja.
- c. A Megbízási Szerződés és az Ügyintézési Szerződés a hozzá kapcsolódó (pl. Kereskedelmi) szerződés bármely okból történő megszűnése esetén – ideértve a részleges megszűnés esetét is, amikor a szerződés alá tartozó fogyasztási helyek, POD-ok, szolgáltatás típusok egy részét érinti csak a megszűnés – részlegesen vagy teljesen megszűnik. Amennyiben a Megbízási Szerződés vagy az Ügyintézési Szerződés az Ügyfél érdekkörében felmerült okból, vagy az Ügyfélnek felróható magatartás miatt lejárat előtt részlegesen vagy teljesen megszűnik, az Ügyfél köteles POD-onként a megszüntetés időpontja és a szolgáltatási időszak vége közötti időszakra eső Servitor díj* 25 százalékát, de minimum 50.000 Ft+ÁFA-t, mint Megszűnési Díjat megfizetni. Szerződés megszűnésnek számít az az eset is, amikor a szerződéses kötelezettségvállalás után, de még a szerződéses szolgáltatás megkezdése előtt szűnik meg vagy lehetetlenül el a Megbízási Szerződés vagy az Ügyintézési Szerződés. A Megbízási Szerződés és az Ügyintézési Szerződés az előbbi kitételről eltérően kizárólag az alábbi esetekben szüntethető meg a Felek általi felmondással:
 - i. az Ügyfél a szerződést azonnali hatállyal, Megszűnési Díj megfizetése nélkül felmondhatja, ha a Servitor súlyos szerződésszegést követ el, 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.
 - ii. a Servitor a szerződést Megszűnési Díj kirovása mellett azonnali hatállyal felmondhatja, ha az Ügyfél súlyos szerződésszegést követ el, vagy az ÁSZF rávonatkozó Lényegi Feltételeit nem vagy nem teljeskörűen teljesíti és ezt a Servitor írásos felszólítása ellenére sem pótolja vagy korigálja az általa előírt, de legalább 30 napos határidőn belül.

*Fogyasztástól függő díj esetében releváns fogyasztási profil alapján, fogyasztástól független díj esetében szolgáltatási idő alapján számítva.

- d. A Megbízási Szerződés vagy Ügyintézési Szerződés G/c/i-ii szerinti megszűnése nem jelenti automatikusan az Ügyfél és a Kereskedő közötti szerződéses jogviszony megszűnését. Megbízási Szerződés esetén 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.
- e. A fentiekén túl az Ügyfél és a Servitor közötti szerződés a Felek együttes akaratából megszüntethető abban az esetben, ha a megszűnés más Ügyfélnek kárt nem okoz.

- f. Az Ügyfél és Servitor közötti szerződést a bármelyik Fél rendkívüli felmondással, azonnali hatállyal is felmondhatja, amennyiben a másik Fél a teljesítést lehetetlené tevő súlyos szerződésszegést követ el, vagy 90 napon túli tartozása van. Ugyanígy felmondható a szerződés amennyiben az egyik Fél által adott valamely információ, nyilatkozat vagy kötelezettségvállalás valótlanul bizonyul, feltéve, hogy a kérdéses információ, nyilatkozat, kötelezettségvállalás a Szerződés szempontjából lényeginek minősül vagy a valós információ, nyilatkozat, kötelezettségvállalás ismeretében a másik Fél a Szerződést eleve meg sem kötötte volna, illetve ha a másik Fél ellen csőd- vagy felszámolási eljárás indul, vagy végelszámolást határozott el.
- g. A szerződés megszűnik, ha a Felek azonos szolgáltatásra, időszakra és felhasználási helyre új szerződést kötnek. Az „azonos szolgáltatás” alatt a Felek a szolgáltatás tárgyát (célját) értik, pl. Energiaflotta tagság, ügyintézés, tanácsadás. Nem tartoznak ide a szolgáltatás feltételei, pl. díj, érvényességi vagy megszűnési feltételek. A szerződés zárónapja az új szerződés kezdőnapjával azonos.

H. Szolgáltatás kizárások:

- a. A Megbízási Szerződés és a T-OP Szerződés és az Ügyintézési Szerződés tekintetében olyan tevékenység, amely a 3 és 4 és 5 sz. mellékletben és az F pontban nincs megadva, de ezen felül kiemelten és nevesítve az alábbiak:
 - i. földgáz vagy villamos-energia kereskedelmi, elosztói (ld. A/b), szállító vagy tárolói tevékenység,
 - ii. a 3 sz. melléklet 3.7 pontban és a 4 sz. mellékletben foglaltakon túli Elosztói Ügyintézés és/vagy érdekérvényesítés,
 - iii. a 3 sz. melléklet 2.2.1 pontban foglaltakon túli harmadik feles kereskedői ügyintézés és/vagy érdekérvényesítés,
 - iv. A 4 sz. mellékletben leírt szolgáltatás kivételével bármiféle energia-fogyasztásra vagy lekötött kapacitás/teljesítmény mértékére vagy ezek megoszlásra vonatkozó becslés,
- b. Általánosságban:
 - i. bármiféle díjra, költségre vagy ezek megoszlására vonatkozó becslés,
 - ii. bármiféle piaci értékre vagy trendre, lehetőségekre illetve bármiféle jogi (jogsabályi) változásra vagy állapotra vonatkozó előrejelzés, becslés, értékelés, vélemény,
 - iii. bármiféle energetikai, műszaki, technikai vagy technológiai számítás, vélemény, ajánlás, információ, stb. elvégzése vagy kiadása,
 - iv. fogyasztóvédelmi eljárás automatikus (Ügyféltől érkező és a Servitor által elfogadott felkérés nélküli) megindítása,
 - v. bármiféle kezességvállalás, akár Ügyfél - szolgáltató, akár szolgáltató - Ügyfél, akár Ügyfél - Ügyfél relációban,
 - vi. telefonos vagy személyes ügyfélszolgálati vagy ügyintézési lehetőség biztosítása.
 - vii. idegen nyelvű (nem magyar) ügyfélszolgálati vagy ügyintézési lehetőség biztosítása.
 - viii. A szolgáltatási kötelezettségbe nem, vagy csak korlátozottan tartozik bele azon szolgáltatás vagy tevékenység, amelyet a Servitor az Ügyféllel kötött szerződésben kizár vagy korlátoz.
- c. Amennyiben a Servitor a fentiekben felsorolt tevékenységeket végzi (vagy más, nem szerződés alapján teljesített tevékenységet végez) az automatikusan Kiegészítő Szolgáltatásnak minősül.

I. Jogok és köteleességek:

- a. Az Ügyfél jogai:

- i. az Ügyfél jogosult az ÁSZF és a Servitorral kötött szerződés szerinti jogokat gyakorolni, valamint Megbízási Szerződés esetén különösképpen jogosult a 3 sz. melléklet 3. pontjában és a 4 sz. mellékletben megadott szolgáltatásokra és a Garantált Kereskedelmi Feltételekre.
- b. Az Ügyfél kötelezettségei:
 - i. az Ügyfélnek az ÁSZF-ben és a Servitorral kötött szerződésében megadott kötelezettségei vannak, amelyek különösképpen, de nem kizárólagosan az alábbiak:
 - ii. a szolgáltatás nyújtásához szükséges információk (pl. az I/c/i/1 -ben leírtak) átadása, döntések meghozása és meghatalmazások kiadása és fenntartása a Servitor által kért módon, formában és határidőig
 - iii. a Servitornak járó díjak megfizetése a J pont szerint,
 - iv. a Servitornak vagy más Energiaflotta tag Ügyfélnek szerződésszegéssel okozott károk megtérítése,
 - v. a Kereskedővel külön szerződés megkötése a G/d pont szerint.
- c. A Servitor jogai:
 - i. a Servitor jogosult az ÁSZF-ben és az Ügyfelekkel kötött szerződéseiben foglalt jogokat gyakorolni, melyek különösen, de nem kizárólag az alábbi jogokat foglalják magukban:
 - 1. a 3 és 4 és 5 sz. mellékletekben megadott szolgáltatások biztosításához 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 az Ügyfelekkel kötött szerződésekben megadott kötelezettségei vannak, de különösképpen az, hogy a Megbízási Szerződések tekintetében 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. Energiafotta díj: a Servitor Energiaflotta díjra csak abban az esetben jogosult, ha az Ügyfél a Kereskedelmi Szerződés szerinti szolgáltatást ténylegesen igénybe veszi.
 - i. Energiaflotta díj fajtái:
 - 1. 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,
 - 2. vagy Normál díj:
 - a. villamos-energia esetén: 1,50 Ft+ÁFA/kWh
 - b. földgáz esetén: 4,00 Ft+ÁFA/m³
 - 3. vagy Minimál díj: 20.000,00 Ft+ÁFA/POD/év
 - 4. vagy Egyedi díj: az árajánlatban „Egyedi díj”-ként, konkrétan megadott díj.
 - ii. Energiaflotta díjak számlázása:
 - 1. A számlázás alapja a Kereskedőtől vagy Elosztótól vagy az Ügyféltől (K pont szerint) származó tényleges fogyasztási adat, vagy a Szerződött Energia Mennyiség időarányos része (átalány).
 - 2. A Servitor a Díjakat naptári negyedévente számlázza ki, a negyedévet követő 31 napon belül.

3. A Servitor a szerződés ideje alatt kilépő vagy megszűnő POD-ok tekintetében (amennyiben az nem negyedév-fordulóra történik) végszámlát állít ki.
 4. A számlák 15 napos határidővel fizetendők, banki átutalás útján.
 5. A Servitor az K/a/i szerinti bejelentés elmaradása esetén jogosult átalány-számlát kiállítani.
 6. Átalány számlázás esetén elszámolást bármely Fél a Megbízási Szerződés vége után 60 napon belül kezdeményezhet.
- b. T-OP szerződés díja:
- i. Megtakarítási díj a POD-ra vonatkozó lekötés legelső módosításától számított 12 hónapig villamos-energia esetén az előzetesen kalkulált Megtakarítás 15%-a, de minimum 15.000 Ft+ÁFA/év, földgáz esetén 20%-a, de minimum 25.000 Ft+ÁFA/év
 - ii. Kontroll időszak díja villamos-energia esetén 15.000 Ft+ÁFA/POD/év.
- c. Egyéb (nem Megbízási Szerződés vagy T-OP Szerződés szerinti) díj a vonatkozó Servitor – Ügyfél szerződés szerint.
- d. Amennyiben a számlázandó összeg kevesebb, mint 5.000 Ft, a Servitor jogosult azt a következő számlán elszámolni.
- e. Számlareklamációra írásban, a fizetési határidőn belül van lehetőség. A reklamáció nem jár a fizetési határidő automatikus módosulásával.
- f. Fizetési haladék vagy részletfizetés igénylésére írásban, a fizetési határidőn belül van lehetőség. A Servitor jogosult az igény elutasítására vagy teljesítésének feltételhez kötésére.
- g. Minden Servitor számla - ha a felhasználói szerződés vagy az ÁSZF más pontja eltérően nem rendelkezik – átutalás útján 15 napos fizetési határidővel fizetendő meg, a számlán feltüntetett bankszámla számra.
- h. A számlát akkor lehet teljesítettnek tekinteni, ha annak teljes összege a Servitor bankszámláján jóváírásra került.
- i. Amennyiben bármely, a Servitor által történő, számlakiállítás Teljesítési Igazoláshoz kötött, azzal kapcsolatban az igazolás kiadója a kézhezvételt követő 15 napon belül élhet ellenvetéssel (ideértve a kapcsolódó információk és/vagy dokumentumok bekérését is), mely határidőn túl a Servitor elfogadott igazolás hiányában is jogosult az igazolás szerinti számlát kiállítani.

K. Mérőállás bejelentés (Energiaflotta tagoknak):

- a. Az Ügyfélnek Profilos (A/x) elszámolású mérő esetén
- i. Flottába lépéskor, a Flottából való kilépéskor vagy a mérő megszűnése esetén mérőállás bejelentést kell tenni e-mailben, minimum a mérő gyári száma és állása, de lehetőleg a mérőről készített fotó megküldésével.
 - ii. 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.
 - iii. A Servitornak jogában áll a bejelentés valódiságát ellenőrizni vagy az Ügyféllel ésszerű módon igazoltatni.
- b. Az Idősoros (A/k) elszámolású mérők esetén az Ügyfeleknek bejelentési kötelezettsége és lehetősége nincs.

L. 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 köztük lévő szerződésből eredő vitájukat elsősorban tárgyalások útján rendezik. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor Felek vitáját az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bíróságok döntenek el.

M. 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 általa képviselt szervezet szerződőképessé, valamint a szerződés teljesítése nem ütközik akadályba,
 - iii. az aláírt dokumentumban foglaltakat – ideértve a jelen ÁSZF-et vagy bármely egyéb, a dokumentumban megnevezett külső hivatkozást – megismerte és elfogadta, a dokumentumban megadott rá vonatkozó adatokat jóváhagyta,
 - iv. 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,
 - v. a dokumentum aláírása illetve az abban foglaltak teljesítése nem ütközik jogszabályba,
 - vi. a dokumentumban foglaltak teljesítését más szerződéses kötelezettsége nem korlátozza vagy teszi lehetetlenné,
 - vii. a dokumentumban foglaltak teljesítése más szerződéses kötelezettségét nem korlátozza vagy teszi lehetetlenné.
- b. A Servitor kifejezetten nyilatkozik, hogy az ÁSZF-ben vagy szerződésben foglalt, általa nyújtott szolgáltatások szerződés szerinti teljesítésére megfelelő jogképességgel, szakértelemmel, tapasztalattal, személyi, tárgyi és pénzügyi feltétellel rendelkezik.
- 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 vagy szerződés alapján az Ügyfél nevében, az ő érdekében jóhiszeműen meghoz.

N. 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 a Felek által elháríthatatlan körülményeket (pl.: háború, földrengés, árvíz, tűzvész, terrorcselekmény, stb.), amelyek nem függenek 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 Fél haladéktalanul értesíti, a károk mérsékléséért és a szerződéses állapot visszaállításáért minden elvárhatóat megtesz.
- c. A Servitor és az Ügyfél a Ptk. 6:63. § (5) alkalmazását kölcsönösen kizárják.
- d. A Servitor és az Ügyfél a szolgáltató 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, kivéve a G/c pontban leírtakat.
- g. A Servitor és az Ügyfél nem felel azokért a változásokért és a változások következményeiért, melyek rájuk nézve kötelező jogszabály vagy rendelet miatt léptek fel.
- h. A Servitor nem felel azon károkért melyek közvetlenül vagy közvetve azért következtek be, mert
 - i. az Ügyfél a Kereskedővel vagy bármilyen - az Ügyféllel és a Servitorral egy szerződésben szereplő - szolgáltató Féllel külön közvetlen megállapodást kötött, mellyel kapcsolatban a Servitor véleményt nem nyilvánított ki vagy azt nem vették figyelembe,
 - ii. és/vagy a Servitor utasítását, tanácsát, véleményét a Servitor által nyújtott vagy közvetített szolgáltatás igénybevétele során figyelmen kívül hagyták,
 - iii. és/vagy az Ügyfél bármely kötelezettségét nem maradéktalanul és a megadott (vagy konkrét időpont hiányában az ésszerűen elvárható) határidőre teljesítette.

O. Vegyes rendelkezések:

- a. A Servitor az ajánlatadásról illetve a szolgáltatás biztosításáról maga dönt, az elbírálás jogát minden esetben korlátozás nélkül fenntartja. Ez vonatkozik az új érdeklődő (potenciális) Ügyfelekre, de a meglévő Ügyfelek új Fogyasztóira vagy új szolgáltatási igényére 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 az Ügyfelekkel szemben bármely jogáról, neki járó pénzüsszegről lemondhat, ha a lemondás írásban történik és azzal más Ügyfeleknek kárt nem okoz.
- c. A Servitor a 3 sz. melléklet 3. és 4. pontjában leírt 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 a Fizető által fizetett éves díj* kétszerese, de maximum 200.000 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 igénybevétele visszatartani, ez esetben a Servitor teljesítési kötelezettsége az ügyben megszűnik. (*Az Energiaflotta Díj és a Szerződött Energia Mennyiség szorzata.)
- d. Flottán belüli ügyfélcseré esetén - az Ügyfelek és a Servitor eltérő megállapodásának hiányában - a Kereskedelmi Szerződés szerinti ügyfélcseré egyben a Megbízási Szerződés szerinti ügyfélcserét is jelent. Ugyanígy az Ügyfél Kereskedelmi Szerződést érintő kezességvállalása vagy tartozásátvállalása a Megbízási Szerződéssel kapcsolatban is alkalmazandó.
- e. Amennyiben a Kereskedő vagy az Elosztó online ügyintézési lehetőséget is biztosít az Ügyfél részére, a Servitor képviseleti jogosultsága alapján itt is jogosult eljárni.
- f. Üzleti titoknak minősülnek a Servitor által kiadott árajánlatok, a Servitor - Ügyfél szerződések, a Kereskedelmi Szerződések és a Keretszerződések, valamint a Servitorra vonatkozó „know-how” és „best practice” jellegű információk. A Keretszerződés bemutatását vagy másolati megküldését a Servitor kötbérrel terhelt titoktartási nyilatkozathoz kötheti. Üzleti titoknak minősülnek az előbbieken túl mindazon dokumentumok, információk, bizonylatok, melyeket Ügyfél vagy potenciális

(érdeklődő) Ügyfél a Servitornak átadott, feltéve, hogy azokkal kapcsolatban őt magát is titoktartási kötelezettség terheli és erről a Servitort tájékoztatta, vagy az átadott dokumentumból (stb.) ez közvetlenül kiderül. A titoktartási kötelezettség nem terjed ki a jogszabályban meghatározott adatszolgáltatási és tájékoztatási kötelezettségre, az adatok statisztikai feldolgozásra, értékelésre és anonimizált felhasználására, valamint azon esetekre, amelyekben a titokgazda azt írásban engedélyezi. A titoktartási kötelezettség a Szerződés megszűnését követő három évig áll fenn.

- g. 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.
- h. A Felek hozzájárulnak, hogy a másik Fél referenciaként megadja őket.
- i. Amennyiben bármely ajánlat vagy szerződés, szerződéses ajánlat illetve nyilatkozat vagy tájékoztatás a Servitor által az Ügyfél részére elektronikus úton, és/vagy szkennelt vagy elektronikus aláírással kerül megküldésre, azt az Ügyfél elfogadja, de írásos igénye esetén számára azt a Servitor eredeti aláírással, papír alapú formátumban is megküldi.
- j. Amennyiben bármely, a Servitor által nyújtott szolgáltatás teljesítése új jogszabály hatályba lépése vagy meglévő jogszabály változása folytán az eredeti módon, formájában vagy mértékben lehetetlenné válik, úgy a Servitor jogosult a szolgáltatást oly módon nyújtani, amely a legközelebb áll a szolgáltatás eredeti céljához. Ezen esetben az új állapotról tudomást szerző Fél köteles a másik Felet arról 15 napon belül tájékoztatni, valamint bármely Fél kezdeményezheti a köztük lévő szerződés ésszerű módosítását. Jelen esetben jogszabálynak tekintendők azok a szerződéses feltételek (kiemelten: az energiaközmű Szolgáltatók Üzletszabályzatai) amelyek jogszabályi, hatósági vagy hivatali jóváhagyáshoz kötöttek.

P. Mellékletek(M) felsorolása:

1. Garantált Kereskedelmi Feltételek
2. Servitor munkavállalók meghatalmazásai
3. A Megbízási (Energiaflotta) Szerződés alá tartozó szolgáltatások
4. A Lekötött Teljesítmény Optimalizálási (T-OP) Szerződés alá tartozó szolgáltatások
5. Az Ügyintézési Szerződés alá tartozó szolgáltatások



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 8 nap.
- D. A fogyasztási Tolerancia sáv (amennyiben van) nem lehet kevesebb, mint naptári negyedévenként +/-10%, és azt a Kereskedő az Energiaflotta 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.

3. sz. melléklet: A Megbízási (Energiaflotta) Szerződés alá tartozó szolgáltatások

1. Földgáz vagy villamos-energia beszerzés megszervezése és lebonyolítása, vagyis
 - 1.1. a beszerzéshez szükséges piaci információk, adatok, tendenciák beszerzése, tendenciák feltérképezése, azok vizsgálata és értékelése, a beszerzés tárgyát képező szolgáltatás szerződéses feltételeinek kidolgozása,
 - 1.2. a lehetséges beszállítók (energiakereskedők) felmérése és vizsgálata, a velük történő kapcsolatfelvétel,
 - 1.3. a beszerzéshez szükséges (jogi, pénzügyi, fogyasztási, műszaki, stb.) Ügyfél adatok Ügyfelektől vagy Szolgáltatóktól történő bekérése, rendszerezése, értékelése és a beszerzés jellegének megfelelő prezentálása,
 - 1.4. a beszerzéshez szükséges meghatalmazások, megbízások Ügyfelektől történő bekérése, és a beszerzés jellegének megfelelő prezentálása,
 - 1.5. szükség esetén a lebonyolítás technikai támogatásának (pl. online aukció) megszervezése
 - 1.6. az A/ee pont szerinti Versenyzetethető Díjra/Költségre és legalább az A/i pont szerinti, 1.sz. mellékletben részletezett Garantált Kereskedelmi Feltételekre vonatkozó beszerzési verseny lebonyolítása,

- 1.7. a verseny nyertes Kereskedővel a Keretszerződés megkötése.
2. Földgáz vagy villamos-energia Flottába való belépés lebonyolítása, vagyis
 - 2.1. a jelen ÁSZF-en alapuló
 - 2.1.1. Értékhatárhoz Kötött Árajánlat és a hozzá kapcsolódó meghatalmazás elkészítése és kiadása az (érdeklődő) Ügyfél részére, vagy
 - 2.1.2. Normál Árajánlat és a hozzá kapcsolódó meghatalmazás elkészítése és kiadása az (érdeklődő) Ügyfél részére.
 - 2.2. az árajánlat elfogadása esetén
 - 2.2.1. az Ügyfél konkrét vagy ráutalással jóváhagyó felkérése esetén a meglévő (harmadik feles) energiakereskedelmi szerződéséhez a felmondás elkészítése és beadása valamint az utolsó ajánlattételi jog kezelése (amennyiben van),
 - 2.2.2. az ajánlat szerinti Kereskedelmi Szerződés megkötése (vagyis az Ügyfél nevében történő aláírása),
 - 2.2.3. az Ügyfél számára a Servitor által aláírt Megbízási Szerződés kiküldése valamint a Servitor és a Kereskedő által aláírt, az Ügyfél Kereskedelmi Szerződésének megküldése.
3. 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:
 - 3.1. számlák vizsgálata, számlareklamációk elkészítése és benyújtása a Kereskedő felé,
 - 3.2. a Keretszerződésben és/vagy a Kereskedelmi Szerződésben és/vagy Üzletszabályzatban foglaltak megsértése esetén reklamációk elkészítése és benyújtása a Kereskedő felé,
 - 3.3. a Kereskedelmi számlákkal kapcsolatos hátralékkezelési ügyintézés, pl. fizetési haladék igény vagy részletfizetési igény benyújtása a Kereskedő felé, GET / VET szerinti moratóriumhoz kapcsolódó ügyintézés,
 - 3.4. Ügyfél túlfizetésekkel és Kereskedői jóváírásokkal kapcsolatos ügyintézés,
 - 3.5. adatváltozásokkal kapcsolatos ügyintézés,
 - 3.6. 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,
 - 3.7. az Ügyfelektől az Elosztók felé vagy az Elosztóktól az Ügyfelek felé küldött igények, adatok vagy információk továbbítása,
4. Energiaflotta-tagsághoz kapcsolódóan:
 - 4.1. 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,
 - 4.2. levelező lista üzemeltetését,
 - 4.3. a levelező listán a tenderekhez kapcsolódó tájékoztatások, illetve az általános vagy szükséghelyzeti tájékoztatások kiküldését.
5. Szolgáltatási időszak a 3 sz. melléklet 3. és 4. pontokban megadottakhoz kapcsolódóan:
 - 5.1. az Energiaflottába újonnan belépő POD-ok esetében a szolgáltatás az Energiaflotta tagság kezdetétől a Kereskedelmi szerződés megszűnéséig tart. Az Energiaflotta tagság kezdete alapértelmezetten az ajánlatban kiadott szolgáltatási időszak kezdete, de attól későbbi is lehet (pl. a kereskedőváltás tervezett dátumának változása esetén).
 - 5.2. a(z) előző szolgáltatási időszakban) már az Energiaflottában lévő POD-ok esetében a Kereskedelmi Szerződés kezdetétől annak megszűnéséig tart.

4. sz. melléklet: A Lekötött Teljesítmény / Kapacitás Optimalizálási (T-OP) Szerződés alá tartozó szolgáltatások és azok feltételei

1. Az elemzéshez szükséges adatok bekérése az Elosztótól, a Kereskedőtől vagy Egyetemes szolgáltatótól, illetve bármely más az Ügyféllel szerződött cégtől vagy szervezettől, amely az optimalizálással kapcsolatban releváns információval rendelkezik, az adatok elemzése, értékelése illetve mindezek prezentálása az Ügyfél részére.
2. A szerződött teljesítménylekötés / kapacitáslekötés, a vizsgált időszak tényleges egységnyi* teljesítményfelvétele, a lekötési díjak és pótdíjak illetve a 4.sz.m./1 pontban megadott szervezetektől vagy az Ügyfélől származó esetleges egyéb információk alapján javaslat tétel a szerződött teljesítménylekötés / kapacitáslekötés jövőbeli mértékére a lekötés közvetlen és közvetett költségeinek csökkentése érdekében. (*villamos-energia esetén 15 perc, földgáz esetén 60 perc).
3. A szerződött teljesítménylekötés / kapacitáslekötés módosításához kapcsolódó esetlegesen szükséges tárgyi vagy szakértői beruházások költségei az Ügyfelet terhelik, a tervezett megtakarítást a Servitor ezen esetleges költségek nélkül adja meg.
4. A javaslat elfogadása esetén az új teljesítménylekötés / kapacitáslekötés megrendelése az Elosztónál (amennyiben az az aktuálistól eltér).
5. A Szerződés időtartama annak hatálybalépésétől
 - 5.1. földgázszolgáltatás esetén a hatályba lépést követő gázév* végéig tart (*2008. évi XL. tv. 3§ 36 szerint),
 - 5.2. villamosenergia szolgáltatás esetén a hatályba lépést követő naptári évig tart.
6. A lekötött teljesítmény / kapacitás csökkentésére alapesetben* évente egy alkalommal van mód, villamos-energia esetén a Hálózathasználati szerződés fordulónapja előtt**, földgáz esetén a magyar Földgázrendszer Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatában meghatározott dátum – tárgyév augusztus első hétfője – előtt**. (*Évközi csökkentésre is van mód a fogyasztói igények szerint, azonban az belső-hálózati tervezéssel, Elosztói engedélyezéssel, fizikai átalakítással, mérőcserével és mindezek költségeivel járhat.)
7. A lekötött teljesítmény / kapacitás növelésére évközben is van lehetőség, minden hónap első napja előtt**. (**Az „előtt” mértéke nincs meghatározva, de a tapasztalatok szerint villamos-energia esetén minimum 30, földgáz esetén minimum 60 nappal a megadott határidő előtt érdemes beadni a módosítási igényt).
8. Évközi lekötésnövelés esetén a földgáz teljesítmény / kapacitás egységárait a kereskedő ajánlatban adja meg, míg a villamos-energia egységárait az aktuális MEKH rendelet.
9. A szolgáltatáshoz kapcsolódó speciális tájékoztatások:
 - 9.1. Az Ügyfél köteles a Servitort a szolgáltatás végzéséhez szükséges mértékben és módon meghatalmazni az érintett szervezetek (4.sz.m./1) irányába valamint vele együttműködni a szükséges információk megszerzéséhez.
 - 9.2. A teljesítmény / kapacitás optimalizálás az Elosztók feladatkörébe tartozó terület, ezért nincs feltétlenül kapcsolatban a Kereskedők tevékenységével. Ennek következménye, hogy a teljesítmény / kapacitás mértéke a kereskedőváltáskor (pl. a Servitor flottába való belépéskor vagy az abból való kilépéskor) nem változik.
 - 9.3. A Servitor az optimalizálással elérhető megtakarítást azon teljesítmény / kapacitás díj alapján számítja, amely az elemzés készítésekor az Ügyfélnek számlázásra került. A díj mértéke (egységára) a későbbiekben hatósági rendelet, kereskedőváltás vagy éven belüli teljesítmény / kapacitás módosítás miatt változhat. A teljesítmény / kapacitás díj változása a Servitor Megtakarítási díjra nincs hatással.
 - 9.4. A lekötött teljesítmény / kapacitás túllépése pótdíjfizetést von maga után, mely az Ügyfelet terheli.
 - 9.5. Tekintettel arra, hogy a Servitor földgázflottában az Energiaflotta-tagok un. átlagolt (m.n. flotta) RHD-t fizetnek (minden POD esetén azonos az egységár) viszont az Elosztói elszámolás un. POD specifikus RHD-ban (minden POD esetén eltérő az egységár) valósul meg, az Energiaflotta-tagok esetében a megtakarítás alapját képező egységár és a(z esetleges) túllépés esetén fizetendő pótdíj alapját képező egységár nem azonos. Az aktuális flotta RHD és a POD specifikus RHD mértékéről kérésre a Servitor tájékoztatást ad.
 - 9.6. A Servitor által a T-OP szerződésben javasolt teljesítmény / kapacitás lekötés és az Ügyfél által ténylegesen igénybe vett teljesítmény / kapacitás teljesítmény közötti eltérésért illetve annak

következményeiért a Servitort felelősség nem terheli, kivéve, ha a javasolt lekötés meghatározása során súlyos szakmai hibát vétett és az eltérés annak következménye.

5. sz. melléklet: Az Ügyintézési Szerződés alá tartozó szolgáltatások

1. A Servitor a 2. pontban megadottak közül azon szolgáltatásokat biztosítja, amelyekre az Ügyfél számára meghatalmazást ad, és amelyekre a meghatalmazást a Szolgáltató befogadja.
2. Földgáz vagy villamosenergia Kereskedelmi Szerződéshez vagy Egyetemes Szolgáltatásra szóló szerződéshez vagy egyéb energiakereskedelmi szerződéshez kapcsolódó, az Ügyfél felkérése esetén történő ügyintézési és érdekképviseleti szolgáltatás, vagyis minden olyan tevékenység, amire az Ügyfél a szerződés megkötésén és felbontásán kívül a Szolgáltató irányába saját jogon jogosult, kiemelten:
 - 2.1. számlák vizsgálata, számlareklamációk elkészítése és benyújtása a szolgáltató felé,
 - 2.2. a Keretszerződésben vagy a Kereskedelmi Szerződésben vagy Egyetemes Szolgáltatási szerződésben, valamint az ezekhez tartozó Üzletszabályzatokban ÁSZF-ekben foglalt megsértése esetén reklamációk elkészítése és benyújtása a Szolgáltató felé,
 - 2.3. a szolgáltatói számlákkal kapcsolatos hátralékezelési ügyintézés, pl. fizetési haladék igény vagy részletfizetési igény benyújtása a Szolgáltató felé, GET / VET szerinti moratóriumhoz kapcsolódó ügyintézés,
 - 2.4. Ügyfél túlfizetésekkel és szolgáltatói jóváírásokkal kapcsolatos ügyintézés,
 - 2.5. adatváltozásokkal kapcsolatos ügyintézés,
 - 2.6. az Ügyfelektől a Szolgáltató felé vagy a Szolgáltatótól 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,
 - 2.7. az Ügyfelektől az Elosztók felé vagy az Elosztóktól az Ügyfelek felé küldött igények, adatok vagy információk továbbítása,