

Tisztelt leendő Ügyfelünk!

Köszönjük, hogy megtisztelt minket bizalmával, és lehetőséget adott számunkra a jövőbeni együttműködésre!

A Servitor a legnagyobb energiabeszerezési csoport a non-profit szektorban. Közel 300 Ügyfél nagyságrendileg 900 telephelyén vagyunk jelen (ha külön bontjuk a gáz és áramszolgáltatást, akkor már 1300 telephelyről van szó). Ügyfeleink között elsősorban katolikus, református, görögkatolikus, baptista, evangélikus és civil alapítványi intézmények találhatók, melyek az egyházak vagy a nonprofit szféra pasztorális, szociális vagy oktatási területein működnek. 2023-ban több mint 9.000.000 m³ gázt vásárolnak Ügyfeleink a közvetítésünkkel, míg villamos energiából ez az érték megközelíti a 24.000.000 kWh-t, a két flotta bruttó értéke eléri a 13,5 milliárd forintot. Cégünk fennállása óta az általunk közvetített árak mindig kedvezőbbek voltak, mint az átlagos egyedi (intézményi) energia árak.

Mit tartalmaz a Servitor energiaflotta szolgáltatás?

Földgáz és villamosenergia **beszerzést**, valamint a beszerzéshez és évközi ellátáshoz kapcsolódó, az energiakereskedő felé történő, közvetlen **ügyintézés, ügyintézés-támogatást és érdekképviseletet**.

A **beszerzés** során a legfontosabb a minél kedvezőbb ár elérése. De gyakran felmerülő kérdés, hogy minél kedvezőbb az ár? A Servitor az általa elért árakat az Ügyfelek által önállóan elérhető árakhoz viszonyítja, vagyis azokhoz a beszerzésekhez, amikhez az Ügyfelek nem veszik igénybe külső tanácsadó, vagy beszerző cég segítségét. Ezen a módon vizsgálva az árainkat - normál piaci környezetet feltételezve - azt lehet mondani, hogy 3-40 százalékos megtakarítást érünk el, átlagosan 10-15 százalékos. **Az ár mellett igen fontos**, hogy milyen egyéb feltételekkel rendelkező szerződést kötünk Ügyfeleink részére. Elmondható, hogy az átlagos piaci szerződések alapvetően a kereskedők érdekeit védik, míg az általunk kötött szerződések Ügyfeleink érdekeit tartják inkább szem előtt, számukra kedvezőbbek. Az **ügyintézés** alatt az Ügyfél és a kereskedő közötti folyamatokat értjük, legyen az a szerződéskötés lebonyolítása, számlareklamáció, vagy hátralékkezelés. Munkánkat gyakorlatilag *kiemelt ügyfélszolgálati tevékenységként* végzünk, s közben az energia beszerzés kereskedelmi, jogi és műszaki „szaknyelvét” ügyfeleink számára is érthetően használjuk. **Célunk, hogy Ügyfeleinknek csak a minimálisan szükséges időt és energiát kelljen erre a területre fordítaniuk.** Fontos viszont, hogy ez nem azt jelenti, hogy egyáltalán nem kell az Ügyfeleknek az energiagazdálkodással foglalkozni, információkra és döntésekre szükségünk van, hogy megfelelően tudjunk szolgálatukra, segítségükre lenni. Tipikus ügyintézési feladatok a szerződéses adatok begyűjtése, a szerződések elkészítése és meghatalmazottként történő aláírása, a kereskedői vagy Ügyfél igények, tájékoztatások, teendők továbbítása, számla vizsgálat, számlákra vagy a szerződésre vonatkozó reklamációk megfogalmazása, ill. továbbítása, a kereskedelmi szerződésre vonatkozó vitás kérdések esetén jogi tanácsadás, vagy az Ügyfél közvetlen jogi képviselete. A Servitor szolgáltatások bővebb leírását a honlapunkon elérhető ÁSZF tartalmazza.

Az alábbiakban szeretnénk a Servitor energia-flottákhoz való csatlakozás fontosabb lépéseiről és tudnivalóiról tájékoztatni Önöket.

☒ **Első lépésként** adatokat¹ kérünk Önöktől, melyek alapján a későbbi elemzéseket, ajánlatokat és szerződéseket el tudjuk készíteni. Az adatokat minden esetben üzleti titokként kezeljük, azokat harmadik félnek nem adjuk ki² és kizárólag az Önök érdekében használjuk fel. Minimálisan szükségünk van az alábbi ügyféladatokra (név, székhely, adószám), a fogyasztási hely adataira (név, cím, POD azonosító*, az éves fogyasztás* és földgáznál a lekötött kapacitás* mértéke) és a jelenlegi szerződés bizonyos adataira (energiakereskedő neve, az ellátás formája (Egyetemes vagy piaci*), felmondási határidő és fordulónap, last call** megléte). *Ezekről a honlapunkon lévő GyIK aloldalon talál információkat. **Erről lentebb olvashat bővebben.

☒ **Második lépés:** az Önök által megadott információk alapján

- Amennyiben a jelenlegi szerződésük felmondása rövid időn belül nem lehetséges, konkurencia-elemzést készítünk (amennyiben e szerint megtakarítás várható, időpontot egyeztetünk Önökkel, és később keressük Önöket újra),
- amennyiben jelenlegi szerződésük felmondása rövid időn belül megoldható, árajánlatot teszünk, és ehhez kapcsoljuk a konkurencia-elemzést. A kiadott árajánlat (vagy az ajánlat és a szerződés funkcióit

¹ Az új belépők adatait sokszor az általuk átadott számlákból és szerződésekből vesszük, kérjük, hogy ezek aktualitását és teljességét ellenőrizzék. Amennyiben az adatokat részben mi adjuk meg (ez az éves gáz vagy áramfogyasztás, lekötött kapacitás vagy teljesítmény és az azonosítási adatok esetében gyakori), úgy azokat Önöknek – akár csak hallgatólagosan is – jóvá kell hagyniuk.

² Amennyiben külön árazás szükséges, úgy a Servitor flottákat ellátó Kereskedőknek az árazáshoz szükséges fogyasztási, műszaki és szerződéses adatokat átadjuk, de természetesen, a jelenlegi árakat és a szerződésük pénzügyi (fizetési) konstrukcióját nem.

egybefogó Szerződéses ajánlat) két fajta lehet, az ún. *értékhathárhoz kötött*, illetve az ún. *normál* ajánlat.

- *Értékhathárhoz kötött* ajánlatot azoknak az Érdeklődőknek készítünk, akik már előre (általában 1-5 hónappal korábban) jelentkeznek éves földgáz vagy villamosenergia tenderünkre, feléljük előzetesen vállalunk egy konkrétan megadott értékhathárt (gáznál éves költséget, áramnál energia díjat), és ha a tenderen ezt a vállalt értékhathárt elérjük, a meghatalmazás automatikusan érvényessé válik, az Érdeklődő flottásítása (alapflottába való vonása) elindul. Ez az ajánlati forma előzetes elköteleződést kíván az Érdeklődőtől, viszont – a tenderen versenyztetett nagy energiamentiség miatt – a piacnál jóval alacsonyabb árat biztosít, így egyben védelmet is kínál a tender negatív kockázataival szemben, hiszen ha nem érjük el a vállalt értékhathárt („rossz” árat kínálunk) a meghatalmazás nem lép érvénybe, és az Érdeklődő szabadon választhat más beszerzési forrást.
- A normál árajánlatokat a tenderen kívüli (ún. évközi) Érdeklődőknek készítjük, a tenderen elért opciós ár³ vagy (az opciós keret kimerülése után) az aktuális piaci árak⁴ alapján. Ennél az ajánlati típusnál nincs szükség előzetes elköteleződésre, az ajánlat elfogadása annak érvényességi idején belül lehetséges. Az ajánlat elfogadása ill. érvényessé válása esetén a további teendőket már mi végezzük el, a régi szerződés felmondását, a kereskedőváltás bejelentését, a régi kereskedővel vagy a hálózatüzemeltető céggel (elosztóval) való egyeztetéseket, az új energiakereskedelmi szerződés elkészítését és aláírását (a meghatalmazásuk alapján) a Servitor teszi meg, természetesen az Önök folyamatos tájékoztatása mellett.

Fontos tudni, hogy az ajánlat elfogadása vagy érvényessé válása elköteleződést jelent a Servitor felé, utána– a last call* és a vis major jellegű eseteket leszámítva – már nincs visszalépési lehetőség.

*Erről lentebb olvashat bővebben.

Fontos még tudni:

☒ Jelenlegi kereskedelmi szerződésük Önök részéről történő felmondása a Servitor felé semmiféle elköteleződést nem jelent! A felmondás önmagában mindössze a későbbi kereskedőváltás lehetőségét teremti meg, függetlenül attól, hogy minket választanak-e, vagy más beszerzési csoportot, energia kereskedőt.

☒ Kérjük, vegyék figyelembe, hogy az érvényes felmondás, valamint a kereskedő váltás alapfeltétele, hogy a tartozás-vizsgálat időpontjában, valamint a (jelenlegi) szerződésük lejártakor kereskedőjük felé lejárt számla, részletfizetési, vagy egyéb tartozásuk nem lehet. (A már kiállított, de még le nem járt számlák, vagy más fizetési kötelezettségek ebből a szempontból nem számítanak.)

☒ A Gázellátási Törvény (GET), valamint a Villamosenergia Ellátási Törvény (VET) értelmében jelenlegi kereskedőjük a felmondásra öt napon belül köteles reagálni, azt elfogadni, vagy - az indokok megadásával - elutasítani. A gyakorlat viszont azt mutatja, hogy gyakran két-három hét is eltelik a visszajelzésig. Kérjük, hogy

³ Az opciós (másodlagos) ár általában magasabb a tenderen elért alapflottás áránál (bár még így is olcsóbb a piaciátlagárnál) és csak egy bizonyos mennyiség érhető el ezen az áron, meghatározott belépési időkorláttal (pl. az alapflottaár 110%, maximum az alapflotta mennyiség 20% -ig és a tender után maximum 3 hónapon belüli flottásítás esetén.)

⁴ Az aktuális piaci áraknál sem mennyiségi, sem flottába-vonási dátum szerinti korlátozás nincs, de ez a lehetőség csak azoknak kedvező, akik a flottába lépés előtt a piaci átlagár fölött vásárolták az energiát. A szerződéses időszak utolsó 3 hónapjára általában már nem indítunk flottásítást, de ennek elsősorban adminisztratív okai vannak. Az ebben az időszakban jelentkező Érdeklődőknek az *Értékhathárhoz kötött* ajánlatot szoktuk javasolni.

bármilyen visszajelzés is érkezik a szolgáltatójuktól, illetve ha a felmondástól számított két héten belül nem kapnak, feltétlenül jelezzék!

☒ Amennyiben jelenlegi szerződésük határozott idejű, akkor is érdemes azt gondosan áttanulmányozni, mert bizonyos szerződéseknél, ha csak a fogyasztó kifejezetten nem tiltakozik, a határozott idejű szerződés évfordulóval nem szűnik meg, hanem határozatlan idejűvé alakul át.

☒ Gyakran előfordul, hogy az energiakereskedők már jóval az aktuális szerződés lejárta előtt, akár többször visszatérve is, megkeresik a fogyasztókat új ajánlatukkal. Bizonyos esetekben (ha ezt az aktuális szerződés lehetővé teszi) már az is az ajánlat elfogadásának minősül, ha nem utasítják el azt (ez az ún. ráutaló magatartással történő szerződéskötés egyik esete). Kérjük és javasoljuk, hogy bármilyen energiakereskedelmi ajánlatot kapnak, egyeztessenek velünk; sajnos nagyon sok fogyasztó került be, vagy maradt bent számára előnytelen szerződésben, mindössze azért, mert a munkatársaknak nem volt módja, ideje, vagy szakértelme az ajánlatot érdemben megvizsgálni. Ez az egyeztetési és tanácsadási lehetőség független attól, hogy Önök flottatagok e, vagy tervezik-e a Servitorhoz való csatlakozást.

☒ Sok szerződésben szerepel egy a versenyt erősen korlátozó (ezért etikailag megkérdőjelezhető), ugyanakkor jogszerű kitétel, az ún. last call options, magyarul utolsó ajánlattételi jog opció. Ennek értelmében, ha a fogyasztó az aktuális díjainál kedvezőbb ajánlatot kap (pl. a Servitor közvetítésével), akkor kötelező még egy utolsó ajánlattételi jogot biztosítani az aktuális energiakereskedőjének. Ha az (aktuális kereskedő által adott ajánlat) azonos, vagy kedvezőbb árat kínál, mint a konkurensé, akkor a fogyasztó köteles azt elfogadni, így bár a költségei csökkennek, de a kereskedőváltás meghiúsul (így az olcsó, de rossz szolgáltatást nyújtó kereskedő elhagyása igen nehézé válik). A Servitornál nincs utolsó ajánlattételi jog opció, sem Ügyfél-Servitor, sem Ügyfél-Kereskedő, sem pedig Servitor-Kereskedő viszonylatban.

☒ A kereskedelmi szerződésekkel kapcsolatban érdemes még szem előtt tartani, hogy azok érvényessége és hatályba lépése két külön fogalom, melyek eltérő tartalommal rendelkeznek. Érvényes az a kereskedelmi szerződés, amely valós adatokat tartalmaz és az arra jogosultak a megfelelő formában azt aláírták. Hatályosnak az az állapotot nevezzük, amikor mindazok a feltételek megvalósulnak, melyeket a szerződésben - ide értve annak kiegészítő részeit (pl. mellékletek), kapcsolódó részeit (pl. ÁSZF) - vagy jogszabályban előírnak. A szolgáltatás igénybevételéhez érvényes és hatályos szerződés szükséges. Tipikus probléma helyzetek azok, amikor az érvényes szerződés az előzetes felhasználóváltás meghiúsulása vagy a kereskedőváltás meghiúsulása miatt nem válik érvényessé vagy hatályossá, és emiatt a(z új) szolgáltatásnyújtás meghiúsul.

Jelen dokumentum tájékoztató jellegű, nem ajánlat vagy kötelezettségvállalás. A leírtak a tájékoztató elkészítésekor (2023. április) fennálló helyzetet tükrözik, a megadott számszerűsített adatok közelítő értékek, melyeknek célja a flották méretének és a megtakarítási lehetőségek nagyságrendi bemutatása.