

Tartalomjegyzék

1	SZABÁLYZAT CÉLJA	- 2 -
2	HATÁLY ÉS FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA	- 2 -
2.1	A szabályzat hatálya	- 2 -
2.2	Szabályzat kidolgozásáért és karbantartásáért felelős	- 2 -
3	SZABÁLYZAT LEÍRÁS	- 2 -
3.1	A MOL Nyrt. PB Termék Kereskedelem tevékenységei és szolgáltatásai	- 2 -
3.1.1	Tartályos gázellátással összefüggő tevékenységek	- 2 -
3.1.2	Palackos propán-bután gáz ellátással összefüggő tevékenységek	- 3 -
3.1.3	A tartályos és palackos gázellátással összefüggő, a fogyasztói biztonságot szolgáló kötelezettségek, feladatok	- 3 -
3.2	A MOL Nyrt. PB Termék Kereskedelem működési területe	- 3 -
3.3	Energiatakarékosság, tanácsadás	- 3 -
3.4	Kapcsolat a fogyasztókkal, ügyfelekkel	- 3 -
3.4.1	A MOL Nyrt. PB Termékek egységeinek címe és telefonszámai:	- 4 -
3.4.2	A pb gázforgalmazáshoz kapcsolódó szabályzatok	- 4 -
3.4.3	Ügyfélszolgálati tevékenység helyszíne, az ügyintézés határidői	- 4 -
3.5	A fogyasztó és gázkiskereskedő jogai és kötelezettségei a szolgáltatás igénybevételekor	- 5 -
3.6	A forgalmazó kötelezettségei és jogai a szolgáltatás teljesítése során	- 5 -
3.6.1	A nyújtott szolgáltatásért vállalt felelősség	- 5 -
3.6.2	A gázszolgáltatás szüneteltetése, megszüntetése	- 6 -
3.7	A mérés, elszámolás, számlázás és díjfizetés rendje	- 7 -
3.7.1	Biztosítékok	- 7 -
3.7.2	Pénzügyi követelések behajtása	- 7 -
3.8	Környezetvédelmi feladatok	- 8 -
3.9	A társaság nevében eljáró személyek azonosítása	- 8 -
3.10	Etikai kódex idevonatkozó részeinek kivonata	- 8 -
	Fogalmak meghatározása	- 9 -

1 SZABÁLYZAT CÉLJA

Az Üzletszabályzat célja, hogy a MOL Nyrt. PB Termékek mindazon partnerei számára, akikkel szolgáltatási feladatai ellátása során kapcsolatban áll, lehetővé tegye a gázforgalmazás részletes - mindkét fél számára kötelező érvényű - szabályainak megismerését.

Az üzletszabályzat tehát a MOL Nyrt. PB Termékek és szerződéses partnerei között - a szerződés megkötésekor érvényre jutó - különféle alapvető jogok, kötelezettségek, szabályok egységes szerkezetbe történő összefoglalása. Ennek érdekében közérthetően tömör formában tartalmazza azokat az információkat, melyek az üzleti partnerek és felügyeleti szervek számára a társaság működésének megértéséhez szükségesek.

2 HATÁLY ÉS FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA

2.1 A szabályzat hatálya

A jelen üzletszabályzat kötelező érvényű a MOL Nyrt. PB Termékek valamennyi munkavállalójára, a MOL Nyrt. PB Termékekkel szerződéses jogviszonyban álló jogi és természetes személyekre, amennyiben a szerződés jelen üzletszabályzatra hivatkozik.

Az üzletszabályzat előírásait kell alkalmazni mindazon cseppfolyós fűtő- és motorhajtógázok tartályos, valamint palackos forgalmazásával kapcsolatos tevékenységek végzése során, mely a társaság szerződésében szerepel.

Jelen üzletszabályzat érvényessége a hatályba léptetés időpontjától a visszavonásig terjed.

2.2 Szabályzat kidolgozásáért és karbantartásáért felelős

Az utasítás elkészítéséért és karbantartásáért az üzemfenntartási szakértő felelős.

3 SZABÁLYZAT LEÍRÁS

3.1 A MOL Nyrt. PB Termék Kereskedelem tevékenységei és szolgáltatásai

A Magyar Szabványban meghatározott összetételű folyékony propán-, butángáz, vagy keverékeinek mint energiahordozónak a fogyasztó részére történő eljuttatása palackba, tartályba, tankkonténerbe betöltve.

A Társaság - Tevékenység Ágazati Osztályozási Rendszere (TEÁOR) szerinti - tevékenységi köreit a cégbírósági bejegyzés tartalmazza.

3.1.1 Tartályos gázellátással összefüggő tevékenységek

3.1.1.1. Folyékony pébégáz közúti tartálykocsiban történő eljuttatása a fogyasztói (egyedi, egy ingatlanon lévő) tartályos gázellátó rendszerek részére. (Pébégáz vételezése a gázforgalmazó, vagy gázértékesítő telephelyén e célra kiépített gáztechnológiai rendszerből, vagy vasúti tartálykocsiból a közúti tartálykocsiba, a folyékony pébégáz közúti szállítása, a fogyasztói gázellátó rendszerek folyékony pébégázzal történő feltöltése a közúti tartálykocsiból.)

3.1.1.2. Tartályos gázellátó rendszerek tervezése, terveinek felülvizsgálata, minősítése, a fogyasztói hálózat terveinek felülvizsgálata, jóváhagyása, üzembe helyezési eljáráson a műszaki felülvizsgálatokat követően a forgalmazói nyilatkozat kiadása, a gázellátó rendszerek szakszerű gázaláhelyezése, üzembe helyezése, a kezelői személyzet oktatása, vizsgáztatása.

3.1.1.3. Gázellátó rendszerek szervizelése, karbantartása, hibaelhárítása, átalakítása, forgalmazói hatáskörbe utalt időszakos vizsgálatok elvégzése, a rendszerek hatósági vizsgálatokra történő előkészítése.

3.1.1.4. Gázellátó rendszerek forgalmazó által történő üzemeltetése fogyasztói megbízás alapján.

3.1.1.5. Gázellátó rendszerek megvalósítását célzó tanulmánytervek készítése.

3.1.2 Palackos propán-bután gáz ellátással összefüggő tevékenységek

3.1.2.1. Propán-bután gázpalackok (jellemzően 11,5 kg, 23 kg töltetsúlyú) Magyar Szabványban meghatározott összetételű folyékony propán-bután gázzal történő töltése más forgalmazó tulajdonát képező palacktöltő üzemben.

3.1.2.2. Propán-bután gázzal töltött palackok, közúti szállító járművön (egyedileg, illetve egységalkománnyal képezve) az értékesítő helyekre, vagy végfelhasználóhoz történő szállítása.

3.1.2.3. A propán-bután gázzal töltött palackok kiszolgálása a fogyasztó számára az értékesítési helyeken, illetve az úgynevezett házhoz szállítás révén.

3.1.2.4. A propán-bután gázpalackok mennyiségi, minőségi átadás-átvétele a gázforgalmazó és a szállító, az eladóhelyen a szállító és a palackos gázértékesítő, a palackos gázértékesítő és a fogyasztó között.

3.1.3 A tartályos és palackos gázellátással összefüggő, a fogyasztói biztonságot szolgáló kötelezettségek, feladatok

3.1.3.1. Fogyasztói tájékoztatás, nyilvántartás, ellenőrzések rendje, felülvizsgálat.

3.1.3.2. Fogyasztói műszaki nyilvántartás.

3.1.3.3. Fogyasztói bejelentések kezelése (fogadása, nyilvántartása).

3.1.3.4. Ügyeleti- és készenléti szolgálat, gázüzemi hiba- és üzemzavar elhárítás.

3.1.3.5. Tartályos és palackos gázellátó rendszerek szervizelése és tervszerű karbantartása.

3.2 A MOL Nyrt. PB Termék Kereskedelem működési területe

A tartályos és palackos gázforgalmazás és kereskedelmi tevékenység végzése a forgalmazás engedélyének birtokában Magyarország egész területére korlátozás nélkül kiterjed.

3.3 Energiatakarékosság, tanácsadás

A MOL Nyrt. PB Termékek a fogyasztók iránti elkötelezettségéből fakadóan a cseppfolyós gáz leghatékonyabb felhasználását szorgalmazza.

Az energiatakarékosság elősegítése a gázszolgáltatás és a hozzá kapcsolódó tevékenységekben mindenütt felfedezhető.

A célok elérése érdekében a Társaság eszközei a következők:

- a területi képviselőknél és a központban dolgozó szakembereken keresztül történő szaktanácsadás,
- a fogyasztókhoz eljuttatott írásos tájékoztató anyagok.

3.4 Kapcsolat a fogyasztókkal, ügyfelekkel

A MOL Nyrt. PB Termékek a szervezet teljes tevékenységi körét lefedő ISO 9001:2000 szabvány szerinti, az SGS United Kingdom Ltd. által tanúsított minőség irányítási rendszert működtet.

A minőség irányítási rendszer folyamatleírásai és munkautasításai világos és egyértelmű iránymutatást adnak a különböző tevékenységek végzésének módjáról és dokumentálásáról.

A gázforgalmazói tevékenységgel kapcsolatos összes adat – a szerződések, disztribúciók, a gázellátórendszerek és palackos cseretelepek műszaki adatai és a reklamációk - az SAP-R3 integrált vállalatirányítási rendszerben kerülnek rögzítésre annak érdekében, hogy fogyasztóink elvárásainak a lehető legnagyobb mértékben megfelelhessünk.

A kereskedelem szervezetének minőségpolitikáját (vezetői nyilatkozatát) a 3. számú melléklet tartalmazza.

A folyamatleírásainkba és utasításainkba fogyasztóink az ügyfélszolgálat helyszínén kérésre betekintést kaphatnak.

3.4.1 A MOL Nyrt. PB Termékek egységeinek címe és telefonszámjai:

Központi iroda:

1117 Budapest, Október huszonharmadika u. 18.

Vevőszolgálat:

1117 Budapest, Október huszonharmadika u. 18.

Telefon: +36-40/211 - 211 (helyi tarifával hívható kék szám)

Fax: +36-1/887-76-60

Gázrendelés:

1117 Budapest, Október huszonharmadika u. 18.

Telefon: +36-40/211 - 211 (helyi tarifával hívható kék szám)

Fax: +36-1/887-76-60

24 órás havária ügyelet:

Telefon: +36-40/455-666 (helyi tarifával hívható kék szám)

WEB-lap: www.mol.hu

3.4.2 A pb gázforgalmazáshoz kapcsolódó szabályzatok

- A belföldi értékesítési szerződések megkötésének és nyilvántartásának rendjét az COM_5_W14_Belföldi szerződéskötés (TRADE_2_TR1_MOL) munkautasítás tartalmazza. (3. számú melléklet)
- A PB-termék megrendelések fogadásának és teljesítésének rendjét a COM_6_W5 nagykereskedelmi export rendelésvétel (TRADE_4_TR1_MOL) munkautasítás tartalmazza. A Palackos gázdisztribúció készítésére és végrehajtására az COM_6_W1_Palackos gázdisztribúció készítése és végrehajtása (TRADE_4_TR3_MOL) munkautasítás ad iránymutatást. (4, és 5. számú melléklet)
- A tartályos pébégáz energiaellátó rendszerek megvalósításáról, valamint a palackos PB értékesítési helyek létesítéséről a COM_10.1_W2_Tartályos gázellátó rendszerek megvalósítása (TR_10_MOL), illetve a COM_10.1_W1_Palackos PB értékesítési helyek létesítése (TR_9_MOL) munkautasítások rendelkeznek. (6. és 7. számú melléklet)
- A fogyasztói bejelentések kezelésére a COM_9_Reklamációk kezelése (TRADE_4_TR18_MOL) folyamatleírás, valamint a COM_9_W1_Egyéb bejelentések kezelése (TR_3_MOL) munkautasítás rendelkezik. (8. és 9. számú melléklet)
- A gázüzemi hiba- és üzemzavar-elhárítási szabályzat a COM_10_W2 (TR_6_MOL) számú munkautasítás tárgya. (10. számú melléklet)

3.4.3 Ügyfélszolgálati tevékenység helyszíne, az ügyintézés határidői

A fogyasztók közérdekű bejelentéseinek, javaslatainak és panaszainak megtételére írásban, személyesen vagy telefonon is mód van.

A fogyasztó panasszal fordulhat a vevőszolgálatot végző szervezethez, ahol a panaszt a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb a benyújtástól számított 30 napon belül kivizsgálják és a vizsgálat megállapításai alapján intézkedést hoznak. A vizsgálat eredményéről és a szükséges intézkedésekről a vevőszolgálat írásos értesítést küld a fogyasztónak. Itt kaphat a fogyasztó tájékoztatást minden, a gázszolgáltatással kapcsolatos kérdésére is.

A közérdekű bejelentést tevő kérheti, hogy az eljárás során ne fedjék fel személyét.

A panasz vizsgálata mellőzhető, ha a panasztevő a sérelmezett tevékenységről való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát. A tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panasz érdemi vizsgálat nélkül elutasításra kerül.

3.5 A fogyasztó és gázkiskereskedő jogai és kötelezettségei a szolgáltatás igénybevételekor

- A MOL Nyrt. PB Termékekkel megkötött gázszállítási és/vagy tartálybérleti szerződésben meghatározott módon és mennyiségben használja a gázt.
- Ingyenes tanácsadásra jogosult a gázellátó rendszerrel kapcsolatos kérdésekben, különösen a szolgáltatás bővítés vagy korszerűsítés vonatkozásában.
- A forgalmazó gázszolgáltatással kapcsolatos méréseit – minőségi és mennyiségi szempontból egyaránt – saját költségén ellenőrizze.
- A gázszállítási és tartálybérleti szerződést - a felmondási idő megtartásával - felmondani.
- A gázforgalmazót terhelő folyamatos és biztonságos gázellátási kötelezettség teljesítésének megszegése vagy közvetlen veszélyeztetése esetén a gázkiskereskedő és a fogyasztó jogosult a kialakult helyzet megoldásához a szakmai érdek-képviselői szervezet (Magyar PB Gázipari Egyesület) közreműködését kérni.
- A fogyasztó, gázkiskereskedő köteles minden, a szolgáltatással, üzemeltetéssel kapcsolatos rendellenességet a gázforgalmazónak haladéktalanul bejelenteni.
- A fogyasztó köteles lehetővé tenni, hogy előzetes értesítés alapján a gázforgalmazó képviselői a gázellátó rendszer megvizsgálására, annak főcsapjainak lezárása, vagy a szükséges javítások céljából - veszélyhelyzet, vagy gázömlés esetén pedig bármikor - bemehessenek azon ingatlanok és létesítmények területére, ahol a gázellátó rendszer és fogyasztói berendezés kiépítésre került. E munkák végzésekor a munkavégzéshez szükséges időpont megállapításakor - kivéve a vészhelyzetet - a fogyasztó érdekeire figyelemmel kell lenni.
- A fogyasztó köteles a kialakult vészhelyzet elhárítása érdekében a tőle elvárható intézkedéseket a megelőzés érdekében (pl. szellőztetés, gázcsapok elzárása, tűzgyújtás, villamos berendezés bekapcsolásának mellőzése, stb.) megtenni.
- A fogyasztó a részére leszállított és általa dokumentáltan átadott gázmennyiségért a szerződésben meghatározott díjat az esedékességkor köteles megfizetni.
- Ha olyan gyanú merül fel, hogy a fogyasztó a gázhasználat során a biztonsági előírásokat nem tartja be, (pl.: a tartályos gázellátó rendszer megvalósulási tervdokumentációjától eltérő fogyasztói rendszert üzemeltet) és az ezzel kapcsolatos ellenőrzést nem teszi lehetővé, illetve azt meggátolja, a gázforgalmazó a fogyasztás helyére való bejutás céljából a helyi önkormányzat jegyzőjéhez fordulhat és az államigazgatási eljárás általános szabályairól szóló jogszabályi előírásokban foglaltak figyelembevételével azonnal végrehajtható határozatot, és a végrehajtás foganatosítása céljából rendőrségi közreműködést kérhet.

3.6 A forgalmazó kötelezettségei és jogai a szolgáltatás teljesítése során

3.6.1 A nyújtott szolgáltatásért vállalt felelősség

- A PB Termék Kereskedelem köteles és jogosult a vele szerződésben álló fogyasztók részére folyamatos és biztonságos gázszolgáltatásra.
- A forgalmazó csak a szabványban meghatározott minőségű és szagosított gázt szolgáltathat a fogyasztói számára. Kivételt képezhetnek ez alól a fogyasztó által igényelt és szerződésben külön meghatározott összetételű technológiai célra használt gázok.
- A forgalmazó a gázszolgáltatás folyamatosságának, műszaki biztonságának fenntartása érdekében műszaki ügyeletet és készenléteket tart fenn.
- A forgalmazó köteles a fogyasztók által bejelentett hibáknál - a hiba jellegének függvényében - a műszakilag elvárható legrövidebb időn belül az elhárítást megkezdeni.
- A megfelelő tájékoztatás és a szolgáltatással kapcsolatos kérdések megoldása és az igények kielégítése érdekében a forgalmazó köteles felvilágosítást adni.

- A forgalmazó a gázforgalmazással, üzemeltetéssel, vagy a szerviztevékenység végzésével kapcsolatosan tudomására jutott adatokat, információkat bizalmasan kezeli és azokat - a kifejezett jogszabályi kötelezés esetét kivéve - harmadik személy részére nem szolgáltatja ki.
- A gázforgalmazó felelőssége, hogy a szerződésben foglaltakat a szolgáltatás teljes idő szakában teljesítse.
- Szerződésszegés a forgalmazó részéről:
 - a.) a szolgáltatott gáz jellemzői nem felelnek meg a szabványban, illetve a műszaki előírásban foglaltaknak,
 - b.) a gázszolgáltatást a vis major helyzeteken túlmenően korlátozza, vagy szünetelteti,
 - c.) a gázszolgáltatásból kizárt fogyasztó részére a kizárást eredményező szabálytalanság megszüntetésének bejelentésétől számított 8 napon belül a gázszolgáltatást nem folytatja.
- Nem tartozik felelősséggel sem a gázforgalmazó, sem a fogyasztó, és nem számít szerződésszegésnek a vis major okozta szolgáltatási korlátozás, vagy gátlás, amelynek eredményeképpen vagyoni, vagy nem vagyoni kár keletkezik.
- A forgalmazó kötelessége, hogy az üzletszabályzatban felsorolt és arra vonatkozó jogszabályokat és rendeleteket, a belső szabályozásokat - az üzletszabályzattal együtt – a fogyasztói számára hozzáférhető helyen tárolja, és kérésükre rendelkezésre bocsássa.

3.6.2 A gázszolgáltatás szüneteltetése, megszüntetése

- A gázforgalmazó a szolgáltatást részben, vagy egészben megtagadhatja, ha:
 - a.) a tartályos és palackos gázellátó rendszer üzemeltetése az életre, vagy vagyonbiztonságra veszélyes módon történik,
 - b.) a fogyasztó és gázkiskereskedő a gázszállítási szerződésben megállapított kötelezettségének a gázforgalmazó felszólítása ellenére sem tesz eleget különösen, ha a nyomástartó edényt, palackot a nyomásszabályozó és elpárologtató berendezés működését rendellenesen befolyásolja, a fogyasztói berendezést(eket) nem rendeltetésszerűen működteti.
- A forgalmazó a szolgáltatást részben, vagy egészben megtagadhatja, ha a fogyasztó gázdíj fizetési kötelezettségének nem tett eleget, vagy nem a szerződésben foglaltaknak megfelelően használja a gázt.
- A forgalmazó a szolgáltatást - részben, vagy egészben - csak a kizárás alapjául szolgáló helyzet fennállásáig tagadhatja meg.
- A gázforgalmazó a szolgáltatást a gázellátó rendszer karbantartása, átalakítása, felújítása, időszakos felülvizsgálata esetén szüneteltetheti.
- A szüneteltetés kezdő időpontját, annak időtartamát, valamint a szükséges biztonsági intézkedéseket a fogyasztóval írásban kell közölni.
- Az üzemzavar elhárítását a forgalmazó köteles haladéktalanul megkezdeni, az elhárítást követően, vagy a forráshiány megszűnése után a gázforgalmazó köteles a gázszolgáltatást a lehető legrövidebb időn belül helyreállítani.
- Biztonsági okból a gázforgalmazó a gázellátó rendszer nyomástartó edényein elhelyezett gázélvételi és feltöltő szerelvényeit vagy a gázellátó rendszer fali főelzáróját elzárhatja, azokat biztonsági záró elemmel – plombával – elláthatja, melyeket eltávolítani csak a gázforgalmazó, vagy megbízottja jogosult.
- A gázszolgáltatási szerződésben rögzített és az alábbiakban felsorolt szerződésszegések fennállása esetén a gázforgalmazó a gáz szolgáltatását - a szerződésszegés okának megszüntetéséig - azonnali hatállyal megszüntetheti.

- Szerződészegés a fogyasztó részéről:
 - a.) Fogyasztói vezetéket a forgalmazó felülvizsgálata, ellenőrzése, engedélye nélkül létesít, áthelyez vagy bővíti.
 - b.) Gázfogyasztó készüléket a forgalmazó előzetes értesítése mellőzésével üzembe helyez.
 - c.) A plombával lezárt szerelvényről a plombát eltávolítja, vagy a főcsapot más módon kinyitja.
 - d.) A gáz vételezését (fogyasztást) a gázforgalmazó írásbeli hozzájárulása nélkül más részér (természetes, illetve jogi személy) lehetővé teszi. (Tartályos ellátás esetén.)
 - e.) A nyomásszabályzó vagy elpárologtató berendezés rendeltetésszerű működésének bármilyen módon való befolyásolásával vételezi a gázt, kiemelten, ha ezzel baleset, illetve veszélyhelyzetet idéz elő.
 - f.) A gázt műszaki, biztonsági szempontból nem megfelelő gázberendezésen, fogyasztói készüléken vételezi.
 - g.) A gáz árát, vagy egyéb, a szerződésben rögzített szolgáltatási díjakat nem fizeti meg.
 - h.) A fogyasztó a gázforgalmazót megakadályozza a gázellátó rendszer, fogyasztói hálózat vagy a berendezések ellenőrzésében.

3.7 A mérés, elszámolás, számlázás és díjfizetés rendje

A tartályos propán-bután gáz szolgáltatás esetén a számla alapjául a fogyasztó, vagy a fogyasztó megbízottja által a helyszínen aláírt – a letöltött gáz mennyiség átvételét igazoló – szállítólevél szolgál. A szállítólevélre a töltést végző szakember a közúti tartálykocsira szerelt Országos Mérésügyi Hivatal által hitelesített mérőberendezés által „kg”-ban mért értéket rögzítő mérlegjegy alapján vezeti fel a betöltött mennyiséget, melyet a fogyasztó aláírásával hitelesít.

A palackos szolgáltatás esetén a gázkiskereskedővel vagy PB palackos fogyasztóval való elszámolás alapja a kiszállított palackok száma, melyet a szállító által kitöltött szállítólevél alapján a szerződött partner, vagy megbízottja a szállítólevél aláírásával igazol.

A számlázás módját és a fizetésre vonatkozó feltételeket a fogyasztó és a MOL Nyrt. PB Termékek által aláírt szerződések részletesen tartalmazzák.

3.7.1 Biztosítékok

A MOL Nyrt. PB Termékek, amennyiben a tartályos fogyasztó fizetési kötelezettségének egy vagy több alkalommal a szerződésben foglalt határidőig nem tesz eleget, rendelkezhet arról, hogy csak a vásárolandó gáz árának előzetes átutalása esetén teljesít a fogyasztónak szállítást.

A MOL Nyrt. PB Termékek a fizetési hátralékkal rendelkező tartályos fogyasztó esetében rendelkezhet arról, hogy csak a vásárolandó gáz árának és a hátralék egy részének előzetes átutalása (kényszertörlesztés) esetén teljesít a fogyasztónak szállítást.

A palackos szolgáltatás esetén a MOL Nyrt. PB Termékek, amennyiben a gázkiskereskedő vagy PB palackos fogyasztó fizetési kötelezettségének egy vagy több alkalommal a szerződésben foglalt határidőig nem tesz eleget rendelkezhet arról, hogy a fogyasztónak csak készpénzes helyszíni fizetés ellenében teljesít szállítást.

3.7.2 Pénzügyi követelések behajtása

Amennyiben a fogyasztó a szerződésben foglalt fizetési határidőre nem egyenlíti ki tartozását, a MOL Nyrt. PB Termékek a fogyasztó részére a lejáratot követő 5.; 15.; 30.; napon felszólító levelet küld.

Az utolsó felszólító levél tartalmazza a figyelmeztetést, hogy a gázdíj nem fizetése a szolgáltatás megszüntetését vonhatja maga után. A fizetési határidő lejártát követő 45. napon a MOL Nyrt. PB Termékek kezdeményezi a behajtási folyamat indítását.

Késedelmes fizetés esetén a MOL Nyrt. PB Termékek a szerződésben foglalt késedelmi kamatot számít fel.

Azon hátralékos fogyasztók esetében, akik a felszólításokat követően sem rendezték számlájukat, a MOL Nyrt. PB Termékek él mindazon szankcionálási lehetőséggel - egészen a fogyasztásból való kizárásig - amelyeket a jelen üzletszabályzat, illetve a fogyasztóval kötött szerződés tartalmaz.

3.8 Környezetvédelmi feladatok

A MOL Csoport tudatában van annak, hogy hosszú távú üzleti sikereinek egyik alapvető feltétele a felelősség az ember és környezet iránt, a fenntartható fejlődés biztosítása.

A MOL Csoport elkötelezett, hogy technológiai, munkahelyi gyakorlata, termékei és szolgáltatásai az egészséget ne veszélyeztessék, a környezetet pedig csak a lehető legkisebb mértékben terheljék. A tevékenységünkkel összefüggő egészségi, biztonsági és környezeti (EBK) kockázatokat biztonságos munkafeltételek kialakításával és környezetvédelmi teljesítményünk folyamatos javításával csökkentjük.

A MOL Csoport EBK politikájának megvalósítása érdekében folyamatosan fejlesztjük a MOL Csoport minőség alapú EBK irányítási rendszerét, aminek keretében folytatjuk az ISO 14001 szabvány szerint tanúsított környezetközpontú irányítási rendszerek (KIR) kiépítését, az egészségvédelmi és biztonságtechnikai irányítási rendszerek (EBIR) bevezetését.

3.9 A társaság nevében eljáró személyek azonosítása

MOL Nyrt. PB Termékek minden munkavállalóját fényképes igazolvánnyal látja el. A fényképes igazolványt a munkavállaló köteles magánál tartani és azt kérésre felmutatni. Igazolvánnyal nem rendelkező munkavállaló nem követelheti a fogyasztó rendelkezésre állását.

Amennyiben azonban a munkavállaló szabályszerűen igazolta magát, a fogyasztó rendelkezésre állásának megtagadása az adott eljárásra vonatkozó szabályok szerint szankciókat vonhatja maga után.

3.10 Etikai kódex idevonatkozó részeinek kivonata

Az etikai kódex hatálya kiterjed a MOL Nyrt. PB Termékek valamennyi munkavállalójára. A kódex időbeli korlátozás nélkül a munkaviszony időtartama alatt minden időben és minden helyen hatályos.

Az etikai kódexben foglaltak megsértése esetén a munkáltatói jogkör gyakorló a munkavállaló munkaviszonyát azonnali hatállyal felfüggesztheti, illetve megszüntetheti.

A fogyasztó és a gázforgalmazó együttműködésében a gázforgalmazó részéről (munkaviszonyban álló dolgozói vonatkozásában) az alábbiakban felsorolt etikai elemek az iránymutatók:

- A legfontosabb üzleti partner a fogyasztó.
- A fogyasztó részére biztosítani kell a szakmai segítőkészséget, üzleti tisztességet, elkötelezettséget, folyamatosságot, biztonságot, hosszú távú kapcsolatot.
- Tilos a fogyasztótól a teljesítésért a szerződésben meghatározott ellenértéken túl díjat, jutalmat, ajándékot követelni és/vagy arra utaló magatartást tanúsítani.
- A gázforgalmazó köteles a fogyasztó igényét udvariasan fogadni, és szakmai szempontból felkészülten rendezni valamint köteles a fogyasztónak megalapozott felvilágosítást adni.
- A propán-bután gáz szolgáltatás és kereskedelem területén megbízható és tisztességes piaci magatartás garantálása a fogyasztóval, és versenytársakkal szemben.

Budapest, 2008. április 18.

Fogalmak meghatározása

Pébégáz forgalmazás: A pebégáz beszerzése, tárolása, töltése, tartályban vagy palackban kereskedelmi forgalomba hozatala, viszonteladónak vagy fogyasztónak történő eladása, továbbá gázkiskereskedőnek - értékesítés céljából - bizományba adása.

Gázforgalmazó: Az a jogi személyiségű gazdasági társaság, amelyik a pebégáz forgalmazására a 2000. évi XXV. Törvény a kémiai biztonságról rendelkezései alapján jogosult és megfelel a 94/2003. (XII. 18.) GKM rendelet 4. §-ában előírt feltételeknek is.

Pébégáz kiskereskedelem: A gázforgalmazótól megvett vagy bizományosként átvett pebégáz értékesítése a fogyasztók részére palackban vagy üzemanyagöltő állomáson, és az ehhez kapcsolódó fogyasztói igények színvonalas kielégítését szolgáló kereskedelmi szolgáltatások (pl. házhozszállítás és helyszíni csere) nyújtása.

Gázkiskereskedő: Az a gazdálkodó szervezet (Ptk. 685. § c) pont), aki, illetőleg amely rendelkezik a pebégáz általa történő értékesítéséhez szükséges cseretelep, illetve üzemanyagöltő állomás jogszerű üzemben tartására a 4/1997 (I. 22.) Kormányrendeletben előírt működési engedéllyel, vagy ugyanezen jogszabályban megjelölt, üzlettel nem rendelkező kereskedőként - nevének és székhelyének feltüntetésével - nem földhöz rögzített gázpalacktárolóból fóliával vagy a 94/2003. (XII. 18.) GKM rendelet 8. § (2) bekezdés b) pontjában meghatározott más módon lezárt, palackos pebégázt értékesít.

Fogyasztói nyomásszabályozó: A gáz nyomását a fogyasztó berendezések üzemeltetéséhez szükséges nyomásra csökkenti és közel állandó értéken tartja.

Gázfogyasztó készülék: Minden olyan éghető gázzal üzemeltetett készülék, amelyben hőhasznosítás (hőfejlesztés, hőelvonás) céljából gázt tüzelnek el.

Tartályos gázellátó létesítmény: Pebégáz tartály, vagy pebégáz tartályokból álló tárolási csoport a hozzátartozó csővezetékekkel, szerelvényekkel, biztonsági és egyéb berendezésekkel együtt. A tartálytól vagy tartálycsoporttól a gázfogyasztói főelzáró szerelvényig terjed.

Tároló tartály: Megfelelő alapozáshoz rögzített föld feletti, vagy földdel takart olyan nyomástartó edény, mely a cseppfolyós gázok tárolására szolgál. A telepítés helyszínén töltik és ürítik.

Biztonsági övezet: A tartály, ill. a gázvezeték környezetének az a térbeli része, ahol a gáz szabadba kerülése nem zárható ki. A biztonsági övezet nyújt biztonságot a kiáramló gáz robbanásveszélyes koncentráció alá hígulására és a gázellátó létesítményt érő külső hatások megakadályozására.

Mérőberendezés: A gázforgalmazó tulajdonában lévő közúti gázszállító gépkocsin elhelyezett mérő berendezés. Az elszámolás alapja a "kg".

Közvetlen fogyasztó v. felhasználó: A gázforgalmazótól gázt vételező természetes vagy jogi személy, ill. jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság.

Működési terület: A MOL Nyrt. PB Termékek gázszolgáltatási tevékenysége szempontjából működési területnek azon helységeknek bel- és külterülete minősül, amelyekre a Magyar Energia Hivataltól a társaság gázszolgáltatási és értékesítési engedélyt kapott.

Szerződéses jogviszony: A MOL Nyrt. PB Termékek szerződéses jogviszonyként tartja számon mindazon írásos megállapodásokat, amelyekről a MOL Nyrt. PB Termékeknél a felek szabályszerű aláírása, a megállapodás időpontja és a megállapodás tárgya egyértelműen megállapítható.

Panasz: Olyan kérelem, amely egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése (orvoslása) nem tartozik más, jogilag szabályozott, így különösen bírósági, államigazgatási, munkaügyi döntőbizottsági eljárásra.

Közérdekű bejelentés: Állampolgári bejelentés, amely olyan körülményre, hibára vagy hiányosságra hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetve megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekeit szolgálja. Felhívja a figyelmet továbbá olyan magatartásra, vagy tényre is, amely jogszabályba ütközik, vagy ellentétes a jó erkölccsel, a tisztességes gazdálkodás elveivel, illetőleg más módon sérti vagy veszélyezteti a társadalom érdekét. A közérdekű bejelentések vizsgálatában és elintézésében eljáró és közreműködő szervek kötelesek az ügy érdemi vizsgálata érdekében haladéktalanul megtenni a szükséges intézkedést.

Közérdekű javaslat: A társadalmilag hasznos cél elérésére irányuló kezdeményezés.

A fogyasztó társadalmi érdekképviseleti szervezete: Az a társadalmi szervezet, illetőleg azok szövetsége, amelyet a fogyasztók az egyesülési jogról a jogszabályi előírás alapján kifejezetten a fogyasztók érdekképviselete céljából hoztak létre, és annak megfelelően működtetnek.

Vis major: Égi csapás, munkabeszüntetés és bármilyen munkahelyi zavargás (beleértve, megszorítás nélkül a sztrájk, részleges munkabeszüntetés vagy egyéb hasonló akció a szervezett munkaerő részéről), munkaerő kizárása közellenség fellépése, (kihirdetett vagy kihirdetés nélküli) háború, polgárháború szabotázs, blokádnak, forradalom, felkelés, lázadás, polgári zavargás, terrorizmus, járvány, ciklon, áradás, földcsuszamlás, villámcsapás, földrengés, vihar, tűz, kedvezőtlen időjárási viszonyok, kisajátítás, államosítás, hasznosítási jog létesítése, törvények, egyéb jogszabályok, vagy kormányzati utasítások, robbanás, gép vagy felszerelés vagy vezeték vagy szállító berendezés leállása, vagy ezek meghibásodása, berendezés alapanyag (beleértve gázforrást) vagy szállítás biztosításának képtelensége, vagy késedelem a berendezés, alapanyag (beleértve gázforrást) vagy szállítás biztosításában, illetve bármilyen a fentiekhez hasonló vagy nem hasonló esemény, amely a forgalmazó ésszerű ellenőrzése körén kívül esik.