



**MOL PB-GÁZ ÜZLETÁG
GÁZFORGALMAZÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA**



Tartalomjegyzék

1. HATÁLY ÉS FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA.....	3
1.1 A szabályzat célja	3
1.2 A szabályzat hatálya	3
1.3 A hatálybalépés dátuma.....	3
2. A SZABÁLYZAT LEÍRÁSA	3
2.1 A MOL Nyrt. PB gázkereskedelmi tevékenysége, működési területe.....	3
2.1.1 A társaság adatai	4
2.1.2 Tartályos gázellátással összefüggő műszaki és kereskedelmi tevékenységek ...	4
2.1.3 Megrendelés módja.....	5
2.1.4 Palackos propán-bután gáz ellátással összefüggő műszaki és kereskedelmi tevékenységek	7
2.2 A tartályos és palackos gázellátással összefüggő, a fogyasztói biztonságot szolgáló kötelezettségek, feladatok	8
2.3 A MOL Nyrt. PB gázforgalmazáshoz kapcsolódó hatósági és társadalmi kapcsolatai	9
2.3.1 A MOL Nyrt. Ügyfélszolgálat címe elérhetősége és telefonszáma:.....	10
2.3.2 A PB gázforgalmazáshoz kapcsolódó szabályzatok	10
2.3.3 Fogyasztói bejelentések, reklamációk, panaszok	12
2.3.4 A fogyasztóknál lévő, használaton kívüli PB gázpalackok	13
2.4 A fogyasztó és a gázkiskereskedő jogai és kötelezettségei a szolgáltatás igénybevételekor	14
2.5 A gázforgalmazó kötelezettségei és jogai a szolgáltatás teljesítése során	15
2.5.1 A nyújtott szolgáltatásért vállalt felelősség	15
2.5.2 A gázszolgáltatás szüneteltetése, megszüntetése	16
2.6 Szerződések felmondása	17
2.6.1 Tartályos gázszolgáltatási szerződések felmondása	17
2.6.2 Palackos gázforgalmazási szerződések felmondása.....	18
2.7 A mérés, elszámolás, számlázás és díjfizetés rendje	19
2.7.1 Biztosítékok.....	19
2.8 Pénzügyi követelések behajtása	19
2.9 Környezetvédelmi feladatok	20
2.10 A társaság nevében eljáró személyek azonosítása	20
2.11 Vezetői nyilatkozat a minőségről	20
2.12 Etikai Kódex idevonatkozó részeinek kivonata	20
2.12.1 A MOL-csoport Etikai Kódex célja	21
2.12.2 Az Etikai Kódex hatálya.....	21
3. GDPR – Általános adatvédelmi rendelet.....	21
4. MELLÉKLETEK.....	23



1. HATÁLY ÉS FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA

1.1 A szabályzat célja

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

A propán-bután gázforgalmazási üzletszabályzat tehát a MOL Nyrt. 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.

1.2 A szabályzat hatálya

A jelen üzletszabályzat kötelező érvényű a MOL Nyrt. valamennyi, PB-gáz értékesítéssel, valamint ahhoz kapcsolódó tevékenységgel foglalkozó munkavállalójára, a MOL Nyrt.-vel PB termékek értékesítésére vonatkozó szerződéses jogviszonyban álló jogi és természetes személyekre.

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

1.3 A hatálybalépés dátuma

A szabályzat hatálybalépésének időpontja: 2019. 07.15.

Jelen üzletszabályzat érvényessége a hatályba léptetés időpontjától a visszavonásig terjed.

2. A SZABÁLYZAT LEÍRÁSA

2.1 A MOL Nyrt. PB gázkereskedelmi tevékenysége, működési területe

A MOL Nyrt. 94/2003. (XII. 18.) GKM rendelet szerinti gázforgalmazói engedélyében leírt tevékenysége:

- PB-gáz tárolás,
- vagon- és tankautó töltés, - visszafejtés,
- palackos és tartályos PB-gáz forgalmazás Magyarország egész területén

A gázforgalmazói engedély száma: 3769/2004

A forgalmazott PB-gáz megfelel az érvényes magyar szabványokban előírt követelményeknek.

MSZ 1601: Cseppfolyósított szénhidrogéngázok. Propán, bután és keverékei fűtési célra. Követelmények és vizsgálati módszerek.

MSZ EN 589: Gépjármű-hajtóanyagok. LPG. Követelmények és vizsgálati módszerek

A MOL PB-gáz Üzletág a teljes értékesítési tevékenységi körét lefedő ISO 9001 szabvány szerinti tanúsított minőségügyi rendszert működtet, mely tanúsítás a MOL Nyrt. Downstream Értékesítés MOL szervezet scopeja alatt került tanúsításra.



A szervezet szabályzatai, folyamatleírásai és munkautasításai világos és egyértelmű iránymutatást adnak a különböző tevékenységek végzésének módjáról és a dokumentálási kötelezettségekről.

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.

Az ISO 9001 tanúsított minőségirányítási rendszer scope-ja szerinti MOL Downstream értékesítési szervezetek összevont minőségpolitikáját (vezetői nyilatkozatát) a 2. számú melléklet tartalmazza.

2.1.1 A társaság adatai

A társaság megnevezése: **MOL Magyar Olaj- és Gázipari Nyilvánosan Működő Részvénytársaság**

PB értékesítési szerződéskötés és teljesítése során eljáró szervezet: **MOL PB-gáz Üzletág**

A társaság székhelye: 1117 Budapest,
Október huszonharmadika u. 18.
Adószám: 10625790-2-44
Cégbíróság: Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság
Cégjegyzék száma: Cg. 01-10-041683

2.1.2 Tartályos gázellátással összefüggő műszaki és kereskedelmi tevékenységek

A tartályos gázellátó rendszerek megvalósítása magában foglalja az energetikai és az üzemanyag felhasználási célú tartályos rendszereket egyaránt. Különbség az engedélyező hatóság személyében van.

A fenti tevékenységek alapján elvégzendő feladatok az alábbiak:

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

2.1.2.2. PB-gáz közúti tartálykocsiban történő eljuttatása a fogyasztói (egyedi, egy ingatlanon lévő) tartályos gázellátó rendszerek részére.
(PB gáz vételezése a gázforgalmazó, vagy gázértékesítő telephelyén e célra kiépített gáztechnológiai rendszerből, vagy vasúti tartálykocsiból a közúti tartálykocsiba, a PB gáz közúti szállítása, a fogyasztói gázellátó rendszerek PB gázzal történő feltöltése a közúti tartálykocsiból.)

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

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



2.1.2.5. Gázellátó rendszerek megvalósítását célzó tanulmánytervek készítése.

2.1.3 Megrendelés módja

Vevőnek egyedi megrendeléseit **munkanapokon 11:30 óráig** kell megadnia a következő módon:

2.1.3.1 Telefonon

A PB ügyfélszolgálaton: 06-1-886-4400 keresztül a következő adatok megadásával:

- vevő SAP száma
- a megrendelő személy neve
- árufogadó neve és SAP száma
- rendelt áruféleség neve
- rendelt áruféleség mennyisége
- kért szállítás dátuma
- szállítás típusa
- átvevő telefonszáma

A telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége és felelőssége:

Rendelésfelvétel: H-P 7:00-16:00
Általános információ a rendeléssel kapcsolatban H-P 7:00-16:00

11.30. óra után beérkező bármilyen megrendelés a következő munkanapon leadottnak számít, melyet a következő munkanapon dolgozzuk fel.

Az ügyfélszolgálat

- létrehozza a megrendeléseket a SAP rendszerben,
- előre fizetés esetén előleg bekérőt készít és elküldi Vevő rendszerben rögzített elérhetőségére,
- szükség esetén a hitelkeret kimerítettségéről tájékoztat,
- kérésre tájékoztatást ad a rendelés státuszáról.

A számla befizetési igazolást előre fizetéses rendelés esetén a pbgaz@mol.hu e-mail címre szükséges elküldeni.

Eladó fenntartja magának a jogot, hogy a 11:30 után beérkezett előleg befizetésről szóló igazolásokat a következő munkanapon dolgozza fel.

A kapcsolattartó a SAP számmal azonosíthatja magát, ennek hiányában nem áll módunkban rendelést rögzíteni, vagy meglévő rendelésről információt szolgáltatni. A Felek kötelezettsége és felelőssége annak ellenőrzése, hogy a beérkezett rendelések a jelen mellékletben leírtaknak megfelelnek-e.

MOL Nyrt. a telefonon fogadott megrendeléseket az interneten leadottakkal azonosan kezeli, ha megfelelnek a jelen leírásban foglaltaknak. A telefonbeszélgetésekről a MOL Nyrt. hangfelvételt készít, amelyet 5 évig megőriz az esetleges viták tisztázhatóságáért, a mindenkor hatályos jogszabályi előírások figyelembevételével. A telefonszámok és egyéb elérhetőségek adatainak karbantartásáért a vevő felel.

Telefonos rendelések egyéb szabályai:

Felek a telefonos kapcsolattartótól érkezett megrendelést, ellenkező bizonyításig cégszerűen vagy meghatalmazáson alapuló képviseleti joggal rendelkező Munkavállalótól származottnak, az abban megjelenő tartalom szerint elfogadottnak tekintik.

A Szerződésben rögzített szabályoknak megfelelően létrehozott telefonos rendelések tekintetében a Felek sem bíróságok, sem más hatóságok előtt nem hivatkozhatnak arra, hogy azok nem felelnek meg a cég nevében tett nyilatkozatnak, kivéve, ha alkalmazására bizonyíthatóan csalárd vagy egyéb jogellenes szándékkal került sor.

Abban az esetben, ha a Vevő telefonos rendelésével kapcsolatban vita merül fel a küldő személye, vagy a rendelés tartalmával kapcsolatban, a Vevőt terheli annak bizonyítása, hogy a rendelésre a részéről nem került sor. Felek kijelentik, hogy a jelen leírásban szereplő rendelési módot a Szerződés aláírásának időpontjában biztonságosnak és alkalmasnak tekintik, és egyben vállalják, ha a működés során a rendszer biztonságát tudomásuk szerint veszély fenyegeti, e tényről haladéktalanul tájékoztatják a másik felet. Felek a késedelmes tájékoztatásból eredő károkért felelősséggel tartoznak.

2.1.3.2 Interneten/mobil alkalmazáson keresztül történő rendelésfelvétel (e-rendelésfelvétel)

MOL Nyrt. Interneten a <https://b2b.mol.hu/isa3/> oldalon (ISA) és a myISA mobil alkalmazáson keresztül fogad megrendeléseket.

Az e-rendelésfelvétel előzetes regisztrációhoz kötött, nem automatikus és kizárólag szerződött partnereink részére érhető el.

Az internetes felület és a mobil alkalmazás is 0-24 órában áll a szerződött partnerek rendelkezésére; a regisztrációs igények feldolgozása azonban csak munkaidőben történik.

Az előzetes regisztráció módja:

Amennyiben a szerződés ettől eltérően nem rendelkezik, jogosultság igényelhető a pbgaz@mol.hu küldött e-mailben, vagy üzletkötővel való egyeztetés útján, illetve önállóan regisztrálva a következő linken: <https://mol.hu/hu/vallalati-ugyfelek/isa-uzemanyag-bitumen-es-pb-rendeles>.

MOL Nyrt. csak azokat az e-maileket fogadja el, amelyeket a szerződés mellékletében megadott e-mail címről, az arra feljogosított kapcsolattartók küldtek meg részére. MOL Nyrt. kizárólag a pbgaz@mol.hu e-mail címről küld értesítést Vevő fent megjelölt e-mail címeire. Felek kötelezettsége és felelőssége annak ellenőrzése, hogy a beérkezett e-mailek a fenti szabályoknak megfelelnek.

Az e-rendelések szabályai:

MOL Nyrt. a <https://b2b.mol.hu/isa3/> internetes felületen (ISA) és a myISA alkalmazáson keresztül is elfogad rendeléseket, ha a megrendelést küldő rendelkezik a belépéshez szükséges egyedi azonosítóval és a felület használati szabályzatát elfogadta. Az e-rendelés kötelezően kitöltendő adatait az internetes felület, illetve a mobil alkalmazás szabályozza.

MOL Nyrt. fenntartja magának a jogot, hogy visszautasítsa, vagy megszüntesse az elektronikus rendeléshez való jogosultságot, amennyiben úgy ítéli meg, hogy annak használata ellentmond az adásvételi keretszerződés jelen mellékletében rögzített szabályzatban foglaltaknak.

Felek kijelentik, hogy az alkalmazandó elektronikus értesítési rendszert jelen szerződés aláírásának időpontjában biztonságosnak és alkalmasnak tekintik, és egyben vállalják, ha a működés során a rendszer biztonságát tudomásuk szerint veszély fenyegeti, e tényről, ismeretről haladéktalanul tájékoztatják a másik felet.

Ilyen esetekben a MOL Nyrt. a <https://b2b.mol.hu/isa3/> felület belépési pontján helyez el figyelmeztető üzenetet és push üzenet útján is tájékoztatja a felhasználókat.



Amennyiben azonban ez a felület valószínűsíthetően rendszerhibából nem elérhető, úgy a megrendelés ebben az esetben telefonon keresztül adható le.

2.1.3.3 E-mail-en történő rendelés leadás:

Szabályai mindenben megegyeznek a telefonos rendelés leadásának szabályaival.

Elérhetőség: pbgaz@mol.hu

2.1.3.4 Rendelés visszaigazolása

MOL Nyrt. az áru fuvarba történő szervezéséről végleges visszaigazolást küld a szállítást megelőzően.

MOL Nyrt. fenntartja a jogot, hogy MOL Nyrt. vagy meghatalmazottja általi fuvarozást a szerződésben rögzített határidőn belül, de azon határidőn belül szabad szállítási kapacitásának függvényében meghatározott napon teljesítse, illetve korlátozza.

Vevő tudomásul veszi, hogy MOL Nyrt. - szállítói kapacitásának függvényében – nem köteles a Vevő szezonalitást is figyelembe vevő normál megrendeléseit jelentősen meghaladó mennyiség teljesítésére. Ezen korlátozás termékenként elkülönülve értendő.

2.1.3.5 Megrendelési feltételek

Vevő a tartályban levő gáz szintjét figyelni és legkésőbb 30 %-os töltöttségi szintnél megrendeli a gáz szállítását. Vevő egyedi megrendeléseit munkanapokon 11:30 óráig köteles megadni.

2.1.4 Palackos propán-bután gáz ellátással összefüggő műszaki és kereskedelmi tevékenységek

2.1.4.1. PB-gáz cseretelepek tervezése, megvalósítása, üzembehelyezése, az időszakos felülvizsgálatok elvégzése.

2.1.4.2. Propán-bután gázpalackok (jellemzően 5,5 kg, 11 kg, 11,5 kg, 12 kg és 23 kg töltésű, motorikus vagy energetikai felhasználási célú), magyar szabványokban meghatározott összetételű propán-bután gázzal történő töltetése palacktöltő üzemben.

2.1.4.3 Propán-bután gázzal töltött palackok, közúti szállító járművön az értékesítő helyekre, vagy végfelhasználóhoz történő szállítása.

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

2.1.4.5. 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.

2.1.4.6. Készletre és kiszállításra vonatkozó szabályok

Készlet és felszerelések

MOL Nyrt. eszköz kihelyezéssel konstrukció esetén a vevő részére biztosítja a felhasználáshoz szükséges palackkészletet, és/vagy tároló ketrecet.

Az eszközöket a Vevő az adásvételi keretszerződés kötelező mellékletének, az Átvételi Nyilatkozatnak az aláírása után kapja meg. A palackkészlet nagyságának meghatározását és módosítását MOL Nyrt. és Vevő közösen végzik. Több telephely esetén Vevőnek minden, MOL Nyrt. által felhasználásra kihelyezett eszközeit külön Átvételi Nyilatkozaton kell szerepeltetni és aláírni.

A nem rendeltetésszerű használatból eredő károk javítási, helyreállítási költsége Vevő részére továbbterhelésre kerül. Vevő a terhelő levél teljes összegét a terhelő levél keltétől számított 8 naptári napon banki átutalással egyenlíti ki.

A palackkészlet módosítása esetén az Átvételi Nyilatkozatot is módosítani kell a közösen meghatározott, tényleges palackkészlet nagyságra. Az új Átvételi Nyilatkozat hatályon kívül helyezi a korábbi Nyilatkozatot, azonban nem minősül az adásvételi keretszerződés módosításának. Az új Átvételi Nyilatkozat a korábbihoz hasonlóan az adásvételi szerződés elválaszthatatlan részét képezi, és kizárólag azzal együtt érvényes.

A palackok és egyéb eszközök átvételét, és az azokért vállalt teljes körű anyagi felelősséget Vevő az Átvételi Nyilatkozat aláírásával ismeri el.

Az Átvételi Nyilatkozattal átvett eszközök MOL Nyrt. tulajdonát képezik, azaz az adásvételi keretszerződés megszűnése esetén Vevő köteles azokat MOL Nyrt. részére hiánytalanul visszaszolgáltatni.

MOL Nyrt. megbízott üzletkötője, vagy műszaki képviselője jogosult a tulajdonát képező gázpalackok mennyiségét, eredetiségét a nyitvatartási időn belül, előzetes bejelentés nélkül is ellenőrizni.

Súlyos üzemeltetési hiányosság, palackhiány, illetve MOL Nyrt. tulajdonában lévő ketrecben idegen eredetű gázpalack tárolása, esetén MOL Nyrt. jogosult terhelő levél kiállítására az Adásvételi keretszerződés listaárakat tartalmazó melléklete alapján és az Adásvételi keretszerződés azonnali hatályú felmondására.

Vevő köteles minden hiányzó palacktest és töltet aktuális árlista szerinti árát kártérítésként kifizetni MOL Nyrt. által a hiány észlelése után (leltár, ellenőrzés, leszerelés) kiállított terhelő levél keltétől számított 8 naptári napon belül átutalással.

2.1.4.7 PB gázpalackok szállítása és tárolása

A palackok szállítását és lerakódását a Vevőhöz, valamint az üres és hibás palackok elszállítását és felrakódását MOL Nyrt. megbízottja végzi.

MOL Nyrt. a szállítást a vevő megrendelése alapján ütemezett szállítással oldja meg. A palackokkal kapcsolatos mindennemű felelősség az áru átvételét követően száll át a Vevőre.

MOL Nyrt. megbízott fuvarozójának a feladata a készlet ellenőrzése, ami alapján kitölti a szállítólevél megfelelő helyén a készlet csere után rovatot. Lerakodáskor a Vevő feladata, hogy a palackokat megvizsgálja (a palackon elhelyezett zsugorfóliát is), és a sérült illetve hibás palackok átvételét visszautasítsa.

Vevő felelőssége a PB-gázpalackokat felhasználó személyzet jogszabályok szerinti oktatása és a Gázpalack Biztonsági Szabályzatról szóló jogszabályok maradéktalan betartása.

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

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



2.2.2. Fogyasztói műszaki nyilvántartás.

2.2.3. Fogyasztói bejelentések kezelése (fogadása, nyilvántartása).

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

2.2.5. Tartályos gázellátó rendszerek szervizelése és tervszerű karbantartása.

2.3 A MOL Nyrt. PB gázforgalmazáshoz kapcsolódó hatósági és társadalmi kapcsolatai

Hatóságok

Magyar Bányászati és Földtani Szolgálat

1145 Budapest, Columbus u. 17-23.

Levelezési cím: 1590 Budapest, Pf. 95

Tel.: +36-1-301-2900

Fax: +36-1-301-2903

e-mail: hivatal@mbfh.hu

www.mbfh.hu

Belügyminisztérium Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság (BM OKF)

Fővárosi és megyei igazgatóságok

Központi Telefonszám: (06-1) 469-4100

BM OKF Főügyelet: Telefon: (06-1) 469-4168, Fax: (06-1) 469-4300

Fővárosi és Megyei Kormányhivatalok.

www.kormanyhivatal.hu

Helyi önkormányzati és szakhatóságok.

Szakmai érdekképviseleti szervezet:

Magyar PB-gázipari Egyesület

Budapest

Ildikó u. 26 I/1.

1115

Fogyasztóvédelmi szervezetek:

Fogyasztóvédelmi hatóság: Pest megyei Kormányhivatal, megyei kormányhivatalok

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület

Központi iroda:

1068 Budapest, Városligeti fasor 44.

Tel: 06 1 413 2126

E-mail: ofe@ofe.hu



2.3.1 A MOL Nyrt. Ügyfélszolgálat címe elérhetősége és telefonszáma:

Központi iroda: 1117 Budapest, Október huszonharmadika u. 18.

Ügyfélszolgálat: 1117 Budapest, Október huszonharmadika u. 18.
Telefon: 06-1-886-4400
email.: pbgaz@mol.hu
Hétfő-péntek: 7-16 óráig (munkanapokon)

24 órás havária ügyelet: Telefon: 06 – 80/455-666

2.3.2 A PB gázforgalmazáshoz kapcsolódó szabályzatok

2.3.2.1 Belső szabályzatok

- Belföldi ajánlatadás, szerződéskötés.
A belföldi értékesítési szerződések megkötésének és nyilvántartásának rendjét tartalmazza.
- Belföldi rendelésvétel.
A PB-termék megrendelések fogadásának és teljesítésének rendjét tartalmazza.
- Gázüzemi hiba- és üzemzavar-elhárítási szabályzat.
A Pb gázforgalmazással összefüggő gázüzemi hiba- és üzemzavar-elhárítási tevékenységet szabályozza.
- Tároló helyek, eszközök műszaki felügyelete
A MOL Nyrt. PB kiskereskedelmi partnereinél megvalósuló palackos PB értékesítési helyek (cseretelepek), és tartályos PB-gázellátó rendszerek létesítését, üzemeltetését és karbantartását szabályozza.
- Palackos PB értékesítési helyek létesítése
A MOL Nyrt. PB kiskereskedelmi partnereinél megvalósuló palackos PB értékesítési helyek létesítését szabályozza.
- Tartályos gázellátó rendszerek megvalósítása,
A MOL Nyrt. PB kiskereskedelmi partnereinél megvalósuló tartályos gázellátó rendszerek létesítését szabályozza.
- Tartályos gázellátó rendszerek gázaláhelyezése, gáztalanítása, előkészítése hatósági vizsgálatra.
A MOL Nyrt. PB kiskereskedelmi partnereinél megvalósuló tartályos gázellátó rendszerek technológiai csővezetékeinek, és a fogyasztói készülékek gázaláhelyezési, gáztalanítási és időszakos hatósági vizsgálatra történő előkészítésének folyamatát szabályozza.
- Nyomástartó berendezések javítása, átalakítása, bontása.
A MOL Nyrt. által üzemeltetett nyomástartó edények átalakítási, javítási és elbontási folyamatát szabályozza.
- Nyomástartó berendezések időszakos vizsgálata.
A MOL Nyrt. által üzemeltetett nyomástartó edények időszakos vizsgálatát szabályozza.

- **Ellenőrző, mérő és vizsgáló berendezések felügyelete**
Biztosítja, hogy a MOL Nyrt. tevékenysége során olyan mérő- és vizsgáló eszközök álljanak rendelkezésre, amelyekkel az elvégzett ellenőrzések és azok eredményei alkalmasak az előírt követelmények elérésének igazolására és bizalmat keltenek a vevőben.
- **A PB gázforgalmazói tevékenységet érintő folyamatközi és végellenőrzések, nemmegfelelőségek kezelése.**
A PB kereskedelmi tevékenységhez kapcsolódóan beérkező termék/szolgáltatás ellenőrzési tevékenységek szabályozása annak érdekében, hogy csak megfelelő termék / szolgáltatás kerüljön felhasználásra, kiszállításra a vevőhöz.
A szolgáltatási folyamat során az ellenőrzések alkalmával megállapított nemmegfelelőségek azonosítása, feljegyzése és a hibajavítás meghatározása.
- **PB kiskereskedelmi szerződések felmondása.**
A PB kiskereskedelmi szerződések (tartályos végfelhasználói, palackos viszonteladói és végfelhasználói szerződések) felmondásának, megszüntetésének módját szabályozza.
- **Reklamáció kezelés rendje.**
A fogyasztói bejelentések, reklamációk fogadásának, dokumentálásának és ügyintézésének szabályozása.

2.3.2.2 Külső szabályozások

A PB gázforgalmazáshoz kapcsolódó, az üzletszabályzat kiadásakor érvényes főbb jogszabályok a következők:

- 1993. évi XLVIII. törvény a bányászatról.
- 94/2003. (XII. 18.) GKM rendelet a cseppfolyós propán-, butángázok és ezek elegyei tartályban vagy palackban történő forgalmazásának szabályairól és hatósági felügyeletéről.
- 23/2006 (II.3) Korm. rendelet a bányafelügyelet hatáskörébe tartozó egyes nyomástartó berendezések hatósági felügyeletéről.
- 2/2016. (I.5.) NGM rendelet a nyomástartó berendezések, a töltő berendezések, a kisteljesítményű sűrített gáztöltő berendezések műszaki-biztonsági felügyeletéről és az autógáz tartályok időszakos ellenőrzéséről.
- 20/2018. (IX.27.) ITM rendelet a fogyasztóknál elhelyezett cseppfolyós propán-butángáz tartályok biztonsági követelményeiről és a Cseppfolyós Propán-butángáz Tartályok Biztonsági Szabályzatáról.
- 54/2014. (XII.5.) BM rendelet az Országos Tűzvédelmi Szabályzatról.
- 2011. évi CXXVIII. törvény a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról.

2.3.3 Fogyasztói bejelentések, reklamációk, panaszok

A MOL Nyrt. által forgalmazott PB termékekkel, illetve nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban vevői észrevétel, panasz, reklamáció, vagy közérdekű bejelentés szóban vagy írásban érkezhet az Ügyfélszolgálathoz vagy az Értékesítés szervezethez.

Azokat a vevői észrevételeket, amelyek nem szerződéses feltétel megsértését érintik, de a vevő saját szempontjából sérelmesnek talál: panaszként regisztráljuk.

Azokat a vevői észrevételeket, amelyek valamilyen szerződéspont megsértése miatt keletkeznek és/vagy anyagi következményük van: reklamációként regisztráljuk.

A reklamáció kivizsgálásának megkezdéséről a vevőt írásban értesítjük. A kivizsgálási ciklusidő a bejelentéstől számított 25 munkanap. Az átlagos kivizsgálási idő 10 munkanap.

Nem jogos reklamáció esetén a levélben értesítjük a vevőt a panasz elutasításáról és annak indokáról.

Jogos / részben jogos reklamáció esetén intézkedünk a reklamáció okának megszüntetéséről, és a vevő kártalanításáról. A vevőt írásban értesítjük a döntésről és a megtett intézkedésekről

A vevői panaszokat, reklamációkat rendszeresen kiértékeljük, a tapasztalatok alapján helyesbítő, megelőző tevékenységet indítunk.

A vevő / fogyasztó az Ügyfélszolgálattól tájékoztatást kaphat egyéb, a gázszolgáltatással kapcsolatos kérdéssről is (pl. tartályos gázellátó rendszer telepítése stb.).

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.

2.3.3.1 Gázpalack reklamációk kezelése

A cseretelepeken minden PB gázpalack reklamáció esetén kötelezően kitöltendő „Gázpalack reklamációs jegyzőkönyv”.

A jegyzőkönyvben kötelezően kitöltendő pontok a cseretelep, a fogyasztó és a reklamált gázpalack adatai.

A visszahozott, a fogyasztó által hibásnak ítélt gázpalackok átvételekor, a cseretelep kezelőnek az alábbi vizsgálatokat kell elvégeznie:

- A palack rendelkezik sérülésmentes, jól záródó védősapkával, vagy védőkosárral.
- A palack palástfelülete ép, azon horpadás, mély bemetszés, sérülés nem látható.
- A szelepre fel van szerelve a vakanya.
- A palacktest vagy a szelep nem kormos, égésre utaló nyomokat nem tartalmaz.

Amennyiben a gázpalack ellenőrzése során a cseretelep kezelője a gázpalack nem rendeltetésszerű használatára utaló jeleket észlel, a reklamációt nem fogadhatja el. A kifogás elutasításáról és annak okáról a cseretelep kezelője és a fogyasztó által aláírt jegyzőkönyv készül, amelyben a felek rögzítik a nem rendeltetésszerű használatra utaló jeleket, hiányosságokat.

Amennyiben az ellenőrzés során a gázpalack nem rendeltetésszerű használatára utaló hiányosságok nem tapasztalhatók, és a fogyasztó bemutatta a 2 évnél nem régebbi vásárlást igazoló bizonylatot, akkor a cseretelep kezelője a kifogásolt gázpalackot kicseréli és "Gázpalack reklamációs jegyzőkönyvet" vesz fel.



Fogyasztónak a hibás palackért (minden formai és alaki kellék megléte esetén) egy teli palackot ad át a cseretelep kezelője, a hibásnak ítélt gázpalackot a MOL Nyrt. az előírásoknak megfelelően megvizsgálja, a reklamáció jogosságát elbírálja

A reklamációs jegyzőkönyv készítésekor minden adatot pontosan, hiánytalanul kell megadni. Ellenkező esetben MOL Nyrt.-nek nem áll módjában a reklamációt elfogadni, a jogosulatlanul kicserélt palacktöltet árát az aktuális viszonteladói árral számolva a viszonteladó köteles megtéríteni.

A MOL Nyrt. által biztosított reklamációs jegyzőkönyv 4 példányos.

A cseretelep kezelője a kitöltött reklamációs jegyzőkönyv 1. és 2. példányát a hibásnak ítélt gázpalack kíséretében a következő szállítás alkalmával MOL Nyrt. megbízott fuvarozójának, a 3. példányát a fogyasztónak köteles átadni.

A fogyasztó által bemutatott bizonylatot (meglét esetén a visszahozott palackhoz tartozó zsugorfóliát) a reklamációs jegyzőkönyv 2. példányához kell csatolni.

A reklamációs jegyzőkönyv 4. példánya (tőpéldány) a viszonteladó cseretelepén marad.

A hibásnak ítélt palackot a cseretelepet kiszolgáló fuvarozó alvállalkozó a következő csere alkalmával elszállítja és lehetőség szerint 5 naptári napon belül átadja a töltőüzemnek a reklamációs jegyzőkönyvvel együtt.

A töltőüzem a palackot 2 héten belül megvizsgálja és a gázpalack reklamációs jegyzőkönyvön a vizsgálat eredményét rögzíti, majd eljuttatja a MOL Nyrt. részére.

2.3.4 A fogyasztóknál lévő, használaton kívüli PB gázpalackok

A már régóta tárolt, nem használt, üresnek vélt gázpalackok folyamatos tűz – és robbanásveszélyt jelentenek.

A PB gázpalackokon jogszabályi előírásból adódóan időszakos felülvizsgálatot kell elvégezni. A hosszú ideig tartó, nem mindig az előírásoknak megfelelő tárolás következtében a nem ellenőrzött gázpalackok szivároghatnak.

A palackból kiszivárgó gáz a tároló helyiségekben összegyűlve gyújtóforrás hatására berobbanhat.

Fogyasztóinak biztonsága érdekében - a PB-gáz cseretelep üzemeltetés műszaki-biztonsági szempontjainak betartása mellett – a MOL Nyrt. lehetőséget biztosít a nem használt, feleslegessé vált, valamint a használat során megsérült, nem cserélhető (horpadt, kormos) gázpalackok térítésmentes leadására az alábbi MOL-töltőállomásokon:

Sorszám	Megye	Ir.sz.	Település	Cím
1.	Bács-Kiskun	6300	Kalocsa	Negyvennyolcas u.
2.	Baranya	7773	Villány	Virágosi u.
3.	Békés	5650	Mezőberény	Békési u.
4.	Borsod-Abaúj-Zemplén	3508	Miskolc	Pesti u. 1.
5.	Budapest	1097	Budapest	Gubacsi u. 27.
6.	Budapest	1239	Budapest	Ócsai u.
7.	Csongrád	6728	Szeged	Dorozsmai u. 20.
8.	Fejér	8135	Dég	64. sz. főút



9.	Győr-Moson-Sopron	9026	Győr	Galántai u.
10.	Hajdú-Bihar	4110	Biharkeresztes	42. sz. főút
11.	Jász-Nagykun-Szolnok	5000	Szolnok	Abonyi u.
12.	Komárom-Esztergom	2500	Esztergom	Dorogi út
13.	Nógrád	3070	Bátonyterenye	21. sz. főút
14.	Pest	2040	Budaörs	1. sz. főút (Ipari Park)
15.	Pest	2100	Gödöllő	Szabadság u. 12.
16.	Pest	2085	Pilisvörösvár	10. sz. főút
17.	Somogy	8600	Siófok	Wesselényi u. 106.
18.	Szabolcs-Szatmár-Bereg	4400	Nyíregyháza	Pazonyi u.
19.	Tolna	7100	Szekszárd	Pásztor u. 6.
20.	Vas	9600	Sárvár	Vágóhid u. 1.
21.	Veszprém	8448	Bakonygyepes	8. sz. főút
22.	Zala	8978	Rédics	86. sz. főút

2.4 A fogyasztó és a gázkiskereskedő jogai és kötelezettségei a szolgáltatás igénybevételekor

- A MOL Nyrt-vel 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 ellenőrizheti.
- A gázszállítási és tartálybérleti szerződést - a felmondási idő megtartásával - felmondhatja.
- 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 átvett gázmennyiségért a szerződésben meghatározott díjat az esedékességkor köteles megfizetni.

2.5 A gázforgalmazó kötelezettségei és jogai a szolgáltatás teljesítése során

2.5.1 A nyújtott szolgáltatásért vállalt felelősség

- A MOL Nyrt (gázforgalmazó) köteles és jogosult a vele szerződésben álló fogyasztók részére folyamatos és biztonságos gázszolgáltatásra.
- A gázforgalmazó 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 gázforgalmazó a gázszolgáltatás folyamatosságának, műszaki biztonságának fenntartása érdekében műszaki ügyeletet és készenléletet tart fenn.
- A gázforgalmazó köteles a fogyasztók által bejelentett hibáknál - a hiba jellegének függvényében - a műszakilag elvárható legrövidebb időn belül az elhárítást megkezdni.
- A megfelelő tájékoztatás és a szolgáltatással kapcsolatos kérdések megoldása és az igények kielégítése érdekében a gázforgalmazó köteles felvilágosítást adni.
- A gázforgalmazó 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 gázforgalmazó 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 gázforgalmazó kötelessége, hogy az üzletszabályzatot a fogyasztói számára hozzáférhető helyen tárolja, és kérésükre rendelkezésre bocsássa.
- 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 a rendőrségi közreműködést kérhet.

2.5.2 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 berendezés(eke)t nem rendeltetésszerűen működteti.
- A gázforgalmazó 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 gázforgalmazó 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 gázforgalmazó köteles haladéktalanul megkezdeni, az elhárítást követően, vagy a forráshiány megszűnése után a gázszolgáltatást a lehető legrövidebb időn belül helyreállítani.
- Biztonsági okból a gázforgalmazó a gázellátó rendszer nyomástartó edényein elhelyezett gázelvételi 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 szerződészegések fennállása esetén a gázforgalmazó a gáz szolgáltatását - a szerződészegés okának megszüntetéséig - azonnali hatállyal megszüntetheti.
- Szerződészegés a fogyasztó részéről:
 - a.) Fogyasztói vezeték a gázforgalmazó felülvizsgálata, ellenőrzése, engedélye nélkül létesít, áthelyez vagy bővíti.

- b.) Gázfogyasztó készüléket a gázforgalmazó 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 részére (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.

2.6 Szerződések felmondása

A szerződés felmondása történhet (MOL Nyrt. vagy a Fogyasztó általi felmondással):

- szerződés szerint,
- közös megegyezéssel,
- kényszerfelmondással,
- felszámolás, végelszámolás, csődeljárás kapcsán.

2.6.1 Tartályos gázszolgáltatási szerződések felmondása

Mind a Fogyasztó mind pedig a MOL Nyrt. általi felmondás esetén, a szerződést csak írásban lehet felmondani. Fogyasztónak a felmondólevelet az Ügyfélszolgálatnak, vagy az üzletkötőnek kell megküldeni.

Fogyasztói felmondás esetén:

Az üzletkötő a fogyasztóval egyeztetni az esetleges kintlévőség rendezésének módját, a felmondás okát, és ha lehet, megegyeznek a szerződés fenntartásában.

Sikertelen egyezség esetén az üzletkötő dönt a felmondás elfogadásáról, a felmondás elfogadó levelet, amely tartalmazza a rendszer elbontásának és elszállításának költségeit is eljuttatja a fogyasztónak, és szóban tájékoztatja a felmondás folyamatáról, az általa, illetve a MOL Nyrt. által elvégzendő, a fogyasztót közvetlenül érintő feladatokról.

A tartály szabaddá tételének költségei (kiadás stb.) a fogyasztót terhelik.

Amennyiben a fogyasztó a szerződéskötéskor kedvezményt kapott (telepítési díj, türelmi idő/mennyiség stb.), az üzletkötő kiszámítja a fogyasztó által visszatérítendő érték arányos nagyságát, és azt rögzíti a felmondólevélen.

Ha a fogyasztó jelzi, hogy mikortól kéri a szerződés felbontását, akkor azzal a dátummal, ha nem, akkor hónap végével kell a felmondást elfogadni.

A szerződésben rögzített felmondási határidőtől közös megegyezéssel el lehet térni.



MOL Nyrt általi felmondás esetén:

A fogyasztó felszámolása, végelszámolása és csődeljárása következtében megszűnő szerződések esetében az üzletkötő minden esetben írásos megállapodást köt a felszámolóval/végelszámolóval az eszközök beszállításának költségviseléséről, a fennálló tartozások rendezéséről.

Felszámolás, végelszámolás, valamint csődeljárás estén a fogyasztó kiszolgálását azonnali hatállyal megszüntetjük.

Kényszerfelmondás esetén az üzletkötő kitölti, és fogyasztó részére kiküldi a kényszerfelmondó levelet, amely tartalmazza a felmondás okát és a rendszer elbontásának és elszállításának költségeit is, majd felveszi a kapcsolatot a fogyasztóval és tájékoztatja a felmondás folyamatáról (az általa, illetve a MOL Nyrt. által elvégzendő, a fogyasztót közvetlenül érintő feladatokról).

MOL Nyrt. a szolgáltatási szerződés felbontásának dátumától számított 60 napon belül:

- a tartályból visszafejti a gázt,
- elvégzi az eszköz(ök) (pl. tartály) leszerelését, és elszállítja az(oka)t a fogyasztótól,
- továbbá elkészíti, és kiküldi a fogyasztónak a „Tartály leszerelési jegyzőkönyv” szerinti tartalommal a megfelelő számlát.

2.6.2 Palackos gázforgalmazási szerződések felmondása

Mind a Fogyasztó mind pedig a MOL Nyrt. általi felmondás esetén, a viszonteladói és a végfelhasználói palackos gázforgalmazói szerződést csak írásban lehet felmondani. Fogyasztónak a felmondóleveleket az Ügyfélszolgálatnak, vagy az üzletkötőnek kell megküldeni.

Fogyasztói felmondás esetén:

Az üzletkötő a fogyasztóval/üzemeltetővel egyeztetni az esetleges kintlévőség rendezésének módját, a felmondás okát, és ha lehet, megegyeznek a szerződés/cseretelep fenntartásában.

Sikertelen egyezség esetén az üzletkötő dönt a felmondás elfogadásáról, tájékoztatja fogyasztót a felmondás folyamatáról. Több cseretelep együttes megszüntetése esetén minden cserelepről külön cseretelep leszerelési jegyzőkönyvet kell felvenni.

Amennyiben a fogyasztó jelzi, hogy mikortól kéri a szerződés felbontását/cseretelep megszüntetését (és ez az üzlet által elfogadásra kerül), akkor azzal a dátummal, ha nem, akkor hónap végével kell a felmondást elfogadni.

A szerződésben rögzített felmondási határidőtől közös megegyezéssel el lehet térni.

MOL Nyrt. általi felmondás esetén:

A fogyasztó felszámolása, végelszámolása és csődeljárása következtében megszűnő szerződések esetében az üzletkötő minden esetben írásos megállapodást köt a felszámolóval/végelszámolóval az eszközök beszállításának költségviseléséről, a fennálló tartozások rendezéséről.

Felszámolás, végelszámolás, valamint csődeljárás estén a fogyasztó kiszolgálását azonnali hatállyal megszüntetjük.

Kényszerfelmondás esetén az üzletkötő kitölti, és fogyasztó részére kiküldi a kényszerfelmondó levelet, amely tartalmazza a felmondás okát és a rendszer elbontásának és elszállításának költségeit is, majd felveszi a kapcsolatot a fogyasztóval és tájékoztatja a felmondás folyamatáról (az általa, illetve a MOL Nyrt. által elvégzendő, a fogyasztót közvetlenül érintő feladatokról).

MOL Nyrt. a szolgáltatási szerződés felbontásának dátumától számított 60 napon belül:

- a palack tároló ketrecekből visszaszállítja a palackokat,
- elvégzi az eszköz(ök) (pl. palack tároló) leszerelését, és elszállítja az(oka)t a fogyasztótól,
- továbbá elkészíti, és kiküldi a fogyasztónak a „Cseretelep leszerelési jegyzőkönyv” szerinti tartalommal a megfelelő számlát.

2.7 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. által aláírt szerződések részletesen tartalmazzák.

2.7.1 Biztosítékok

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

A palackos szolgáltatás esetén a MOL Nyrt., 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 előrefizetéssel szállít árút.

2.8 Pénzügyi követelések behajtása

Amennyiben a fogyasztó a szerződésben foglalt fizetési határidőre nem egyenlíti ki tartozását, a MOL Nyrt. a fogyasztó részére a lejáratot követően felszólító levelet küld, a Vevői hitelmenedzsment és követelés behajtás szabályzat előírásai szerint.

Amennyiben fizetési kötelezettségüknek továbbra sem tesznek eleget, hitelre történő kiszolgálásukat felfüggesztjük. Egyúttal felhívjuk figyelmüket, hogy amennyiben a tartozás időtartama meghaladja a 21 napot, társaságunk a hatályos magyar jogszabályokban meghatározottak szerint, jogi úton érvényesítheti a követelését, annak minden következményével együtt.

A hitelre történő kiszolgálás felfüggesztését kizárólag akkor áll módunkban megszüntetni, amennyiben tartozásukat teljes mértékben haladéktalanul kiegyenlítik.

Minden fogyasztóval, aki 30 napon túl lejárt tartozással rendelkezik törekedni kell a megállapodás megkötésére, legkésőbb a lejáratától számított 60 napon belül.



A fizetési határidő lejáratát követően, legkésőbb a 60. napon amennyiben nincs érvényben lévő átütemezési megállapodás, a MOL Nyrt. külső behajtó cég bevonásával kezdeményezi a behajtási folyamat indítását.

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

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

2.9 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 ISO 45001 szabvány szerinti munkahelyi egészségvédelem és biztonság irányítási rendszer (ME-BIR) bevezetését.

2.10 A társaság nevében eljáró személyek azonosítása

MOL Nyrt. 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.

2.11 Vezetői nyilatkozat a minőségről

A MOL-PB gáz Üzletág és DS Értékesítés kiemelt hangsúlyt fektet a minőségtudatos működésre és egyéb fontos területekre, amely az alábbi linken található vezetői nyilatkozatban rögzítésre került.

https://mol.hu/images/pdf/A_MOL_rol/Tarsasagunkrol_roviden/Tanusitvanyaink/Vezeto_nyilatkozatok_politikak/vezetosegi_nyilatkozat_2018_01_01.pdf

2.12 Etikai Kódex idevonatkozó részeinek kivonata

A MOL-csoport Etikai Kódexe a MOL-csoport által elfogadott azon etikai normákat tartalmazza, amelyeket az üzleti működésünk során a MOL-csoporton belül, továbbá a MOL-csoporton kívüli érintettekkel szemben is alkalmazunk.

2.12.1 A MOL-csoport Etikai Kódex célja

Az Etikai Kódex megalkotásának célja, hogy minden érintettel ismertesse azon etikai normákat, melyeket a MOL-csoport mind a csoporton belüli, mind a csoporton kívüli működése során kiemelten fontosnak tekint. A MOL-csoport Etikai Kódexének kiinduló pontja az alapvető emberi jogok valamint a tisztesség, a becsületesség, a bizalom, a tisztelet, az emberségesség, a tolerancia és a felelősség etikai alapelveinek tiszteletben tartása.

2.12.2 Az Etikai Kódex hatálya

A Kódexben foglaltak betartása minden MOL-csoport tagvállalatnál – mely jelenti a MOL Nyrt-t, mint anyavállalatot, és minden olyan gazdasági társaságot, amelyet a MOL Nyrt. irányít –, kötelező mind a vezető tisztségviselők, mind a munkavállalók részére.

A vevőkkel (a külső vevőkkel, valamint a MOL-csoporton belüli szervezetekkel) kialakított őszinte és korrekt viselkedés a sikeres és tartós üzleti kapcsolat alapja.

Ennek megvalósulása érdekében a Csoport munkavállalóival szembeni elvárás, hogy

- legyenek érzékenyek a vevők szükségleteire. Folyamatosan figyeljék, értékeljék és fejlesszék termékeinket, szolgáltatásainkat, technológiáinkat és üzleti folyamatainkat annak érdekében, hogy vevőinknek a fejlesztési, termelési és értékesítési folyamatok minden szakaszában minőségi, biztonságos és innovatív megoldásokat nyújthassunk;
- a vevőkkel való szóbeli és írásos kommunikációban a legszigorúbb magatartási elvárásokat kövessék;
- termékeinkről és szolgáltatásainkról a megfelelő időben nyújtsanak elégséges, pontos és érthető információkat;
- a kommunikációban mindig igaz információkat mutassanak be. A kommunikációs eszközök sem szövegükkel, sem képi elemeikkel, sem összhatásukban nem lehetnek megtévesztésre alkalmasak, valamint a helyi társadalom általános közösségi normáival, ízlésével ellentétesek;
- bizalmasan kezeljék a vevőkkel kapcsolatos információkat;
- a hivatalosan szervezett és meghirdetett nyereményjátékok kivételével jelentősebb értékű ajándékok nem adhatók a vevőknek annak érdekében, hogy a céget válasszák.

3. GDPR – ÁLTALÁNOS ADATVÉDELMI RENDELET

Az adatkezelési műveleteink és a tájékoztató anyagaink összeállítása során a következő jogszabályokat vesszük alapul:

- Az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (röviden: Infotv.)
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, röviden: GDPR)



MOL PB-GÁZ ÜZLETÁGGÁZFORGALMAZÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

A MOL Nyrt. PB-gáz Üzletág Adatvédelmi Tájékoztatóját, elérheti honlapunkon keresztül: <https://mol.hu/hu/vallalati-ugyfelek/mol-pb-gaz/kapcsolat/>, valamint meghallgathatja a PB Ügyfélszolgálat 06 1 886 4400 telefonszámán.



4. MELLÉKLETEK

Melléklet száma	Melléklet címe
1. sz. melléklet	Fogalomtár

1. sz. melléklet

Fogalomtár

Szakkifejezés	Meghatározás
PB-gáz forgalmazás	A PB-gáz 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 PB-gáz 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
PB-gáz kiskereskedelem	A gázforgalmazótól megvett vagy bizományosként átvett PB-gáz értékesítése a fogyasztók részére palackban vagy üzemanyagtöltő 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 PB-gáz általa történő értékesítéséhez szükséges cseretelep, illetve üzemanyagtöltő 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 PB-gázt 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 hő hasznosítás (hőfejlesztés, hőelvonás) céljából gázt tüzelnek el.
Tartályos gázellátó létesítmény	PB-gáz tartály, vagy PB-gáz 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 tartart olyan nyomástartó edény, mely a cseppfolyós gázok tárolására szolgál. A telepítés helyszínén töltik és ürítik.

Szakkifejezés	Meghatározás
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 gázforgalmazóval szerződéses jogviszonyban lévő vállalkozás 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.
Szerződéses jogviszony	A MOL Nyrt. szerződéses jogviszonyként tartja számon mindazon írásos megállapodásokat, amelyekről a MOL Nyrt.-nél 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 érdekképviselői szervezete	Az a társadalmi szervezet, illetőleg azok szövetsége, amelyet a fogyasztók az egyesülési jogról a jogszabályi előírás alapján kifejezetten a fogyasztók érdekképviselője céljából hoztak létre, és annak megfelelően működtetnek.



Szakkifejezés	Meghatározás
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.