

Tisztelt Ügyfelünk!

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt a villamosenergia-kereskedelmi Garantált Szolgáltatásainkról. Az előírások részletes listáját megtalálja a Villamosenergia-kereskedelmi Üzletszabályzatunkban és honlapunkon is.

A Kereskedői Engedélyes Garantált Szolgáltatásai:

1. Információadás dokumentált megkeresésre: A villamosenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül a Kereskedő választ ad. Abban az esetben, ha a megkeresés Kereskedőnél kerül dokumentálásra, de az elosztói engedélyes tevékenységét illeti, akkor a Kereskedő gondoskodik arról, hogy a másik Engedélyeshez az 8 napon belül eljusson és erről a felhasználó egyidejűleg értesítést kapjon. A válaszadási határidő az illetékes engedélyeshez történő átadástól számítandó.

Amennyiben a Kereskedő és az elosztói engedélyes a megkeresésben egyaránt érintett, akkor 15 napon belül érdemben egyeztetnek, és az egyeztetés lefolytatásától számítandó a válaszadási határidő. A benyújtástól számított maximum 30 nap alatt a választ meg kell adni.

2. Visszatérítés téves számlázás esetén: a Kereskedő a számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül a túlfizetést visszatéríti.

3. A Felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése: a felhalmozott tartozás hiánytalan és hitelt érdemlő rendezésének igazolását követően a Kereskedő a tudomásszerzéstől számítva lakossági fogyasztó esetén 24 órán belül, egyéb Felhasználó esetében egy munkanapon belül kezdeményezi az Elosztói Engedélyesnél a visszakapcsolást.

4. Nem jogszerű kikapcsolás: nem jogszerű kikapcsolás esetén a Kereskedő kötbért fizet.

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a kötbér kifizetés módja:

a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a Kereskedő automatikusan az Üzletszabályzatában meghatározott összegű kötbért fizet a Felhasználó részére.

A kötbér összege a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén:

- lakossági fogyasztók esetén 5.000 Ft;
- kiefeszültségű felhasználók esetén 10.000 Ft;
- közepesfeszültségű felhasználók esetén 30.000 Ft.

A kötbér kifizetés határideje: a nem teljesítés kezdő időpontjától 30. naptári nap.

Mentesülés a kötbérfizetési kötelezettség alól: szándékos rongálás esetében a Kereskedő nem felelős a Garantált Szolgáltatás nem teljesítéséért, és nem áll fenn a Kereskedő kötbérfizetési kötelezettsége. Erről az igénylő felhasználót igazolható módon tájékoztatni kell.