

Tisztelt Ügyfelünk!

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

A Kereskedői Engedélyes Garantált Szolgáltatásai:

- 1. Információadás dokumentált megkeresésre:** a földgázenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül az Engedélyes érdemben választ ad.
- 2. Visszatérítés téves számlázás esetén:** az Engedélyes 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 az Engedélyes a tudomászerzéstől 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 az Engedélyes kötbért fizet.

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a kötbér kifizetés módja: a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén az Engedélyes automatikusan az Üzletszabályzatában meghatározott összegű kötbért fizet a Felhasználó részére.

A kötbér összege a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén:

< 20 m³/h gázmérővel rendelkező felhasználók esetén: 5 000 Ft,

20 - 100 m³/h gázmérővel rendelkező felhasználók esetén:

10 000 Ft, > 100 m³/h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók esetén: 30 000 Ft.

A kötbér kifizetés határideje: a nem teljesítés kezdő időpontjától 30. naptári nap, míg a felhasználói igénybejelentés alapján fizetendő kötbérnél az igény beérkezésétől számított 30. naptári nap.