



ÖSSZEFOGLALÓ AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÓI VILLAMOSENERGIA-VÁSÁRLÁSI SZERZŐDÉSHEZ

A jelen összefoglaló nem minősül általános szerződési feltételnek, célja kizárólag a felhasználók egyértelmű, közérthető és világos tájékoztatása. A mindenkor hatályos üzletszabályzatunk és az annak részét képező általános szerződési feltételek ügyfélszolgálati irodáinkban és az mvmnext.hu címen elérhető honlapunkon találhatók.

Mire terjed ki a szerződés?

A szerződés az abban megjelölt ingatlan (felhasználási hely) teljes villamosenergia-fogyasztási igényének ellátását biztosítja. Az ellátásért fizetendő energia ára egyetemes szolgáltatásban hatósági árnak minősül, így annak mértéke jogszabályon vagy hatósági jóváhagyáson alapul. Az aktuális árakról honlapunkon és ügyfélszolgálatainkon kaphat tájékoztatást.

A szerződés az ingatlan villamosenergia-hálózatra csatlakoztatására és a hálózat fogyasztás céljából történő használatára nem terjed ki. Ezekhez Önnek külön hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződéseket kell kötni a felhasználási helyen illetékes – a szerződésben is megnevezett – elosztóval. Önt képviselve alapesetben eljárunk – az elosztóval kötött megállapodás szerint – a hálózathasználati szerződés megkötésében, módosításában, megszüntetésében és a hálózathasználat számlázásakor, egyszerűsítve ezáltal esetleges adatváltozásának kezelését, a hálózat használata után fizetendő rendszerhasználati díjak elszámolását is. Ha Ön erre a térítésmentes szolgáltatásunkra nem tart igényt, kérjük, jelezze.

Hogyan történik a vételezett villamos energia elszámolása?

A fogyasztott villamos energia elszámolása az elosztó által végzett mérőleolvasás alapján történik. Egyetemes szolgáltatásban erre jellemzően évente egy alkalommal kerül sor. A leolvasás gyakoriságát a hálózathasználati szerződés tartalmazza. A leolvasott adatok alapján elszámolószámlát állítunk ki, amely biztosítja a két mérőleolvasás közötti időszak teljes körű elszámolását. Két elszámolás között az Ön becsült fogyasztásán alapuló részszámlát állítunk ki. Ha várható fogyasztása megváltozik, vegye fel velünk a kapcsolatot, hogy megfelelő fogyasztási értéket állíthassunk be. Ezen kívül lehetőség van arra is, hogy az Ön által diktált mérőállás alapján számlázzunk. Ennek feltétele, hogy mindig a számlán feltüntetett időszakban diktálja be a mérőállást.

Ha a számlákat elektronikus úton szeretné megkapni, igényeljen e-számlát.

A számlák kiegyenlítésére több lehetőséget is biztosítunk: a legkényelmesebb a bankkártyás fizetés az online ügyfélszolgálaton vagy a mobilapplikációban, de átutalással is lehet fizetni. Lakossági ügyfelek választhatják a csoportos beszédést és a csekkes fizetést is. Kérjük, minden esetben gondoskodjon arról, hogy a számla alapján fizetendő összeg a számlán feltüntetett fizetési határidőig beérkezzen társaságunkhoz.

Mi történik, ha tartozom?

Ha Ön határidőig nem tudja a számlán szereplő teljes összeget megfizetni, kérjük, mihamarabb vegye fel velünk a kapcsolatot. Ha Ön szerepel a szociálisan rászoruló fogyasztók elosztónál vezetett nyilvántartásában, tartozás esetén kérésére fizetési haladékban vagy részletfizetési kedvezményben részesül, továbbá kérheti előre fizetős mérő térítésmentes felszerelését. A szociálisan rászoruló fogyasztók nyilvántartásába történő felvételéhez szükséges feltételekről honlapunkon és ügyfélszolgálatainkon kaphat tájékoztatást. Akkor is kérhet fizetési haladékot vagy részletfizetést, ha Ön nem szerepel a szociálisan rászoruló fogyasztók nyilvántartásában. Ez esetben kérését elbíráljuk, és az eredményről tájékoztatjuk.

Ha Ön a számlán jelzett fizetési határidőig nem rendezi tartozását, úgy késedelembe esik. A késedelmes napok után késedelmi kamatot számolunk fel, valamint fizetési értesítő kiküldése esetén az értesítő költségét is felszámítjuk. A nem lakossági fogyasztókat továbbá behajtási költségátalány-fizetési kötelezettség is terheli. Ha Ön fizetési késedelembe esett, jogosultak vagyunk az elosztónál felhasználási helye kikapcsolását kezdeményezni. A tartozás miatti ki- és visszakapcsolás további részletes feltételeit honlapunkon és üzletszabályzatunkban találja meg.

Meddig tart, hogyan szűnhet meg a szerződésem?

A szerződés a hálózat használatára kötött szerződéssel egyező, jellemzően határozatlan időre jön létre. A hatálybalépés időpontját a szerződés tartalmazza.

A szerződés rendes felmondását Ön bármikor jogosult írásban kezdeményezni. Ennek oka lehet az, ha más szolgáltatótól kívánja a villamos energiát megvásárolni (kereskedőváltás), de az is, ha a felhasználási helyen a fogyasztási igénye megszűnik, függetlenül attól, hogy az Ön helyébe lép-e új felhasználó (felhasználóváltás) vagy sem. A szerződés megszűnésekor a szerződéses időszak teljes körű elszámolását tartalmazó végszámlát bocsátunk ki.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kizárólag a szerződés rendkívüli, azaz felhasználói szerződésszegés miatti felmondására jogosult. A rendkívüli felmondás eseteit az általános szerződéses feltételek tartalmazzák.

Hogyan tudom a szerződéssel kapcsolatos ügyeimet intézni? Mit tegyek, ha kérdésem, panaszom van?

A kapcsolattartás biztosítására személyes ügyfélszolgálatokat működtetünk, és biztosítjuk a postai úton, a telefonon és az elektronikus úton történő ügyintézés lehetőségét is. A kényelmesebb ügyintézés érdekében javasoljuk online ügyfélszolgálatunk, mobilapplikációnk igénybe vételét. Személyes ügyintézéshez Ön előzetesen időpontot foglalhat telefonon vagy a honlapunkon. Az ügyfélszolgálati csatornákról, azok elérhetőségéről és az azokon keresztül intézhető ügyekről honlapunkon és ügyfélszolgálati irodáinkban kaphat tájékoztatást.

Ügyintézéshez minden esetben szükség van az Ön és az érintett felhasználási hely beazonosításához szükséges adatok megadására. Ennek egyik legegyszerűbb módja, ha ügyintézés esetén kéznél van számlája. Fontos, hogy képviseleti eljárás esetén adjon meghatalmazást az eljáró személy részére.

Megkeresésére 15 napon belül válaszolunk, kivéve, ha az az elosztót (is) érinti. Ez esetekben a megkeresés átadására, illetve a válasz egyeztetésére biztosított idővel ez a határidő 8, illetve 15 nappal meghosszabbodik.

Az általunk nyújtott szolgáltatások hatósági határozatban előírt színvonalú nyújtása érdekében működtetjük a garantált szolgáltatások rendszerét. A garantált szolgáltatások határidőn túli teljesítése esetén automatikusan kötbért fizetünk. A garantált szolgáltatással érintett szolgáltatások körét és a kötbér mértékét a honlapunkon és üzletszabályzatunkban találja meg.

Mi történik, ha nem értek egyet a megkeresésemre adott válaszukkal?

Ha Ön panaszt nyújtott be, és az arra adott válaszukkal nem ért egyet, vagy panaszát határidőben nem válaszoljuk meg, akkor Ön a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat, továbbá bíróság előtt, polgári peres eljárásban is érvényesítheti polgári jogi igényét. Ha Ön lakossági fogyasztó, fogyasztói jogvita rendezése céljából a békéltető testületet is felkeresheti.