



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 a www.mvmnext.hu címen elérhető honlapunkon találhatóak.

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 ügyfélszolgálatunkon kaphat tájékoztatást.

A szerződés az ingatlan villamosenergia-hálózatra csatlakoztatására és a hálózat fogyasztás céljából történő használatára nem terjed ki. E célokból Önnek külön hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződéseket kell kötni a felhasználási helyen illetékes elosztóval. Az elosztó társaság megnevezését a szerződésben is megtalálja. Ugyanakkor kérése esetén – az elosztóval kötött megállapodás szerint – az Ön képviseletében eljárunk a hálózati szerződések megkötése, módosítása, megszüntetése és a hálózathasználat számlázása során, egyszerűsítve ezáltal az adatváltozások kezelését, a hálózat használata után fizetendő ún. rendszerhasználati díjak elszámolását is.

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 ún. elszámolószámlát állítunk ki, amely biztosítja a két mérőleolvasás közötti időszak teljeskörű elszámolását. Abban az esetben, ha az elszámoló számlából adódóan az Ön szerződéses folyószámláján túlfizetés keletkezik, és az meghaladja a 3000 Ft-ot, visszafizetjük. Ugyanakkor Ön bármikor kérheti, hogy a visszafizetendő összeget a következő számlái kiegyenlítésére használjuk fel.

Két elszámolás között az Ön becsült fogyasztásán alapuló részszámlát állítunk ki. Ez esetben, ha Ön azt tapasztalja, hogy fogyasztása jelentősen eltér a kiszámlázott összegtől, akkor vegye fel velünk kapcsolatot, új fogyasztási értékének beállítása érdekében. Ezen kívül Önnek lehetősége van arra is, hogy minden hónapban az Ön által diktált mérőállás alapján számlázzunk. Ennek feltétele, hogy mindig a számlán feltüntetett intervallumban diktálja be a mérőállást. Amennyiben az elszámolási időszakban ténylegesen elfogyasztott villamos energia mennyisége, meghaladja a részszámlákban elszámoltat, az elszámoló számlában fizetendő összeg keletkezik.

Amennyiben Ön a számlákat elektronikus úton szeretné megkapni, regisztráljon online ügyfélszolgálatunkon és igényelje az elektronikus számlázást.

A számlák kiegyenlítésére több lehetőséget is biztosítunk, így pl. a lakosság számára elérhető csekkés fizetésen és csoportos beszedési megbízáson túl Önnek lehetősége van átutalással, illetve az online ügyfélszolgálatunkon vagy mobilapplikációnkon keresztül bankkártyás fizetéssel kiegyenlíteni a számlákat.

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 összeget teljeskörűen megfizetni, kérjük, mihamarabb vegye fel velünk a kapcsolatot. Ha Önt elosztója a szociálisan rászoruló fogyasztók nyilvántartásába felvette, úgy tartozás

esetén, amennyiben kéri, fizetési haladékban vagy részletfizetési kedvezményben részesül, továbbá kérheti előrefizetős mérő térítésmentes felszerelését. A szociálisan rászoruló fogyasztók nyilvántartásába történő felvételéhez szükséges feltételekről honlapunkon és ügyfélszolgálatunkon kaphat tájékoztatást. Ha Ön nem szerepel a szociálisan rászoruló fogyasztók nyilvántartásában, úgy fizetési kedvezmény megadását kezdeményezheti. A kezdeményezés elbírálásáról 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 annak költségét is felszámítjuk. A nem lakossági fogyasztókat továbbá behajtásiköltségátalány-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, ha más szolgáltatótól kívánja a villamos energiát megvásárolni (kereskedőváltás), vagy a felhasználási helyen a fogyasztási igénye megszűnik, függetlenül attól, hogy az Ön helyébe új felhasználó lép (felhasználóváltás) vagy sem (csatlakozás megszüntetése). A szerződés megszűnéskor ún. végszámlát bocsátunk ki, ami biztosítja a szerződéses időszak teljes körű elszámolását.

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

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

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 Önnek lehetősége van telefonon vagy a honlapunkon található online ügyfélszolgálaton keresztül előzetesen időpontot foglalni. Az ügyfélszolgálati csatornákról, azok elérhetőségéről és az azokon keresztül intézhető ügyekről honlapunkon és ügyfélszolgálati irodáinkban kaphat tájékoztatást.

Ügyintézéshez minden esetben szükséges, hogy megadja az Ön és az érintett felhasználási hely beazonosításhoz szükséges adatokat. 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 határidővel ez a határidő 8, illetve 15 nappal meghosszabbodik. Az általunk nyújtott szolgáltatások szerződésben és jogszabályban elvárt színvonalon nyújtása érdekében működtetjük a garantált szolgáltatások rendszerét. Az ebben meghatározott szolgáltatások határidőben történő elvégzésére kötelezettséget vállalunk úgy, hogy nem teljesítés 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 ér egyet, vagy panaszát határidőben nem válaszoljuk meg, akkor Ön a fogyasztóvédelmi hatóságához fordulhat. Ha Ön lakossági fogyasztó, fogyasztói jogvita rendezése céljából a békéltető testületet is felkeresheti. Ön bíróság előtt, polgári peres eljárásban is érvényesítheti polgári jogi igényét.