

MVM NEXT ENERGIAKERESKEDELMI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG  
„Hatékonyabb konvektor, alacsonyabb gázzámla” lakossági energiahatékonysági program

Részvételi feltételek

Hatályos 2022. 11. 01-től

### I. A LAKOSSÁGI ENERGIAHATÉKONYSÁGI PROGRAM CÉLJA

1.1. A számos európai országban működő energiahatékonysági kötelezettségi rendszer célja, hogy a végső energiafelhasználóknál (lakosság, vállalatok, intézmények) energiahatékonysági projektek, korszerűsítések, beruházások, egyéb intézkedések valósuljanak meg, és ezáltal csökkenjen az energiafogyasztás. Magyarországon 2021 elején lépett életbe az energiahatékonysági kötelezettségi rendszer, amelynek lényege, hogy az energiaszolgáltatók (villamosenergia-, földgáz- és üzemanyag-kereskedők és egyetemes szolgáltatók) kötelezettek lettek arra, hogy évente meghatározott mértékű energiamegtakarítást realizáljanak a végső energiafelhasználóknál.

1.2. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. – mint földgáz- és villamosenergia-kereskedelmi engedélyes, illetve földgáz és villamos energia egyetemes szolgáltatói engedélyes – az energiahatékonyságról szóló 2015. évi LVII. törvény (továbbiakban Ehat. tv.) 15. § (1) szerinti kötelezett félként szintén olyan energiahatékonysági beruházások megvalósításában, előmozdításában érdekelt, melyek a végfelhasználóknál igazolt energiamegtakarítást eredményeznek.

Mindezekre tekintettel jelen „Hatékonyabb konvektor, alacsonyabb gázzámla” program keretében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. lehetőséget biztosít arra, hogy lakossági földgázenergia-felhasználók/-fogyasztók kedvezményes áron vásárolják meg a következő, KonvekPRO programozható termosztátból álló termékcsomagot, illetve termékcsomagokat (továbbiakban Termékcsomag):

#### BASIC termékcsomag

DARABSZÁM	TERMÉK MEGNEVEZÉSE	CIKKSZÁM
1 db	COMPUTHERM Q7RF szobatermosztát	COMQ7RF
1 db	COMPUTHERM KonvekPRO konvektorvezérlő (tartalmazza a bekötéshez szükséges: 25 cm-es, 2-eres kábelt érvéghüvelyekkel és 1 m-es, 2-eres kábelt érvéghüvelyekkel, valamint egyik végén hálózati csatlakozóval)	COMKPRO

#### WI-FI termékcsomag

DARABSZÁM	TERMÉK MEGNEVEZÉSE	CIKKSZÁM
1 db	COMPUTHERM E400RF Wi-Fi szobatermosztát	COME400RF
1 db	COMPUTHERM KonvekPRO konvektor-vezérlő (tartalmazza a bekötéshez szükséges: 25 cm-es, 2-eres kábelt érvéghüvelyekkel és 1 m-es, 2-eres kábelt érvéghüvelyekkel, valamint egyik végén hálózati csatlakozóval)	COMKPRO

1.3. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a kedvezményes eszközvásárlás lehetőségének megteremtésével hozzájárul ahhoz, hogy a programban részt vevő lakossági felhasználó a földgázenergia fogyasztásában energiamegtakarítást érheszen el. Ez a szerepe az energiahatékonyságról szóló törvény végrehajtásáról szóló 122/2015. (V. 26.) Korm. rendelet (továbbiakban Ehat. vhr.) szerinti ún. addicionális hozzájárulásnak tekinthető, azaz olyan közreműködésnek, amely a felhasználót/fogyasztót valamely Energiahatékonysági beruházás megvalósítására motiválta.

1.4. Az addicionális hozzájárulás biztosításával az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. célja olyan Hitelesített energiamegtakarítás megszerzése, mely energiamegtakarítási kötelezettségének teljesítéseként a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal felé történő bejelentésre és elszámolásra alkalmas. A megvásárolt

Termékcsoport beüzemeléséből és használatából származó Energiamegtakarításokat energetikai auditáló szervezet hitelesíti, ez szükséges ahhoz, hogy ezt a kötelezettséget teljesítettnek lehessen tekinteni. A Hitelesített energiamegtakarítás korlátozottan forgalomképes vagyoni értékű jog. Ez a vagyoni értékű jog ellenkező megállapodás hiányában az addicionális hozzájárulást nyújtó MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. társaságot illeti.

1.5. Jelen Részvételi feltételek tartalmazza azokat az előírásokat, amelyek egyformán érvényesek minden, „Hatékonyabb konvektor, alacsonyabb gázzámla” lakossági energiahatékonysági programban részt vevő természetes személy ügyfél vonatkozásában. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt jogosult a jelen Részvételi feltételeket bármikor egyoldalúan módosítani, a módosított vagy új rész hatályba lépésének napja az a nap, amikor az publikálásra kerül a <https://www.mvmnext.hu/foldgaz/Egyetemes-Szolgalatas/Ajanlataink/konvektor> honlapon.

## II. FOGALMAK

**ADDICIONÁLIS HOZZÁJÁRULÁS:** olyan tevékenység, tevékenységek és szolgáltatások összessége, amely alkalmas arra, hogy a Felhasználó/Fogyasztó elhatározását olyan irányba alakítsa, hogy Energiahatékonysági beruházás megvalósítása mellett döntsön; jelen esetben a Termékcsoport kedvezményes áron történő megvásárlásának lehetővé tétele.

**ÁRLISTA:** a Termékcsoportot értékesítő Eladó nyilvános közleménye, amely tartalmazza a Termékcsoportok teljes vételárát és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által biztosított kedvezmény mértékét.

**ÁSZF:** Eladónak a Termékcsoport adásvételére vonatkozó általános szerződési feltételei.

**ELADÓ:** a KonvekPRO termékek értékesítésével, kereskedelmével foglalkozó és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által a Termékcsoport Felhasználó részére történő értékesítésével megbízott gazdasági kiskereskedelmi partner.

**ENERGIAMEGTAKARÍTÁS:** az az energiamennyiség, amellyel csökkent valamely Energiahatékonysági beruházás végrehajtása után a mért vagy becsült fogyasztás a beruházást megelőző energiafogyasztási jellemzőkhöz képest.

**ENERGIAHATÉKONYSÁGI BERUHÁZÁS:** olyan intézkedés vagy beruházás, mely ellenőrizhető és mérhető energiamegtakarítást eredményez, és arra addicionális hozzájárulás következtében került sor; jelen esetben a Termékcsoport felszerelése, beüzemelése és meghatározott ideig történő üzemeltetése a Felhasználó által.

**FELHASZNÁLÓ:** „Hatékonyabb konvektor, alacsonyabb gázzámla” lakossági energiahatékonysági programban részt vevő természetes személy, aki a Jelentkezési adatlapot kitölti, véglegesíti, esetlegesen az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által lehetővé tett kedvezményes vételáron Termékcsoportot vagy Termékcsoportokat vásárol.

**HITELESÍTŐ AUDITÁLÓ SZERVEZET:** a MEKH névjegyzékébe bejegyzett energetikai auditáló szervezet, amely igazolja az Energiahatékonysági beruházásból keletkező energiamegtakarítás mértékét, a vonatkozó szabályoknak való megfelelését és azt, hogy az az energiamegtakarítási kötelezettség teljesítéseként bejelentésre és elszámolásra alkalmas.

**HITELESÍTETT ENERGIAMEGTAKARÍTÁS:** az energiamegtakarítás hitelesítésével keletkező, korlátozottan forgalomképes vagyoni értékű jog, amely kizárólag az energiamegtakarítási kötelezettségi rendszerben kötelezett jogalany részére ruházható át.

**JELENTKEZÉSI ADATLAP:** a <https://www.mvmnext.hu/foldgaz/Egyetemes-Szolgalatas/Ajanlataink/konvektor> honlapon elérhető adatlap, melynek kitöltésével és véglegesítésével jelzi a „Hatékonyabb konvektor, alacsonyabb gázzámla” lakossági energiahatékonysági programra vonatkozó részvételi szándékát a Felhasználó.

**MEKH:** Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

**MVM Next Energiakereskedelmi Kft.:** földgáz- és villamosenergia-kereskedelmi engedélyes, illetve egyetemes földgáz- és villamosenergia-szolgáltatói engedélyes, amely az energiahatékonyságról szóló 2015. évi LVII. törvény (továbbiakban Ehat. tv.) 15. § (1) szerinti kötelezett félként olyan energiahatékonysági beruházások megvalósításában, előmozdításában érdekelt, melyek végfelhasználóknál igazolt energiamegtakarítást eredményeznek.

**ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ:** a <https://www.mvmnext.hu/contents/kapcsolodo-dokumentumok/Adatvedelem/Adatkezesi-tajekoztato-hatekonyabb-konvektor-alacsonyabb-gazszamla.pdf>

honlapon elérhető dokumentum, amely részletesen tartalmazza az energiahatékonyságot növelő beruházással kapcsolatos adatkezeléseket.

### III. A „Hatékonyabb konvektor, alacsonyabb gázzámla” PROGRAM FOLYAMATÁNAK RÉSZLETES LEÍRÁSA

3.1. A „Hatékonyabb konvektor, alacsonyabb gázzámla” programban való részvételre a jelentkezés a <https://www.mvmnext.hu/foldgaz/Egyetemes-Szolgalatas/Ajanlataink/konvektor> honlapon található elektronikus adatlap kitöltésével és véglegesítésével („Tovább a vásárlásra” gomb) történik. A részvétel feltétele, hogy a Felhasználó/Fogyasztó az Energhatékonsági beruházást magyarországi ingatlan (felhasználási hely) tekintetében kívánja végrehajtani, valamint a betöltött 18. életév. A véglegesített Jelentkezési adatlap szerinti információk valóságtartalmát, az adatlapot kitöltő személyazonosságát felhívásra a Felhasználó köteles igazolni (3.9 pont szerint). A Felhasználóról, illetve a felhasználási helyről földgázkereskedelmi szerződéssel kapcsolatosan rendelkezésre álló személyes, illetve szolgáltatási adatok alapján azonosított személyt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. Felhasználónak tekinti.

3.2. A jelentkezési adatlap kitöltésével és véglegesítésével a Felhasználó/Fogyasztó a Részvételi feltételek rendelkezéseit tudomásul veszi, és magára nézve kötelezőnek ismeri el. A Részvételi feltételek dokumentum a <https://www.mvmnext.hu/foldgaz/Egyetemes-Szolgalatas/Ajanlataink/konvektor> honlapon könnyen letölthető módon rendelkezésre áll, illetve a Jelentkezési adatlap véglegesítésével együtt e-mailben is megküldésre kerül a Felhasználó részére. Ha a Jelentkezési adatlap a szükséges adatokat nem tartalmazza, a „Hatékonyabb konvektor, alacsonyabb gázzámla” programban való részvételre jelentkezés nem véglegesíthető.

3.3. Sikeres jelentkezést követően az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. informatikai rendszere azonnal és automatikusan a KonvekPRO termékek értékesítésével, kereskedelmével foglalkozó Eladó által üzemeltetett webáruházban a speciálisan csak a „Hatékonyabb konvektor, alacsonyabb gázzámla” program keretében elérhető oldalra irányítja a Felhasználót.

3.4. A jelentkezési folyamat során készített felmérés alapján az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. személyre szóló ajánlataként a webáruház automatikusan Termékcsomagot javasol megvásárlásra a Felhasználó részére. A kosárban szereplő Termékcsomagok összetétele nem módosítható, a Termékcsomagok száma csökkenthető a Felhasználó által. A Termékcsomag kiválasztásával kapcsolatos döntést a Felhasználó a Jelentkezési adatlapon közli, a céljainak megfelelő Termékcsomag kiválasztása a Felhasználó felelőssége.

3.5. A Felhasználó megrendelése a „Tovább a vásárlásra” gomb megnyomásával véglegessé válik, ami egyúttal az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ajánlatának elfogadását is jelenti, és a webáruházat üzemeltető Eladó és a Felhasználó mint vevő között szerződés jön létre a megrendelés szerinti Termékcsomag(ok) kedvezménnyel csökkentett vételáron történő adásvételére.

3.6. Az adásvételi szerződést Eladóként a VR-Com Bt. teljesíti a vonatkozó szerződéses feltételeknek (<https://konvekpro.hu/aszf/>, továbbiakban: ÁSZF) megfelelően: a Termékcsomagot a szerződött mennyiségben, típusban és minőségben szállítja a Felhasználó részére, és a Termékcsomagot képező termékekkel kapcsolatos szavatossági, jótállási kötelezettségeit teljesíti. A kedvezmény mértékét követően fennmaradó vételárért a Felhasználó utánvétes fizetéssel átvételkor vagy a rendelés végén bankkártyával egyenlítheti ki.

3.7. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a Jelentkezési adatlap véglegesítésével generált egyedi azonosító kód alapján kapcsolja össze a Felhasználó webáruházban történő vásárlását a Jelentkezési adatlap szerinti adatokkal, amely azonosító kód egyúttal lehetővé teszi az energiahatékonysági program keretében létrejövő adásvételi ügylet beazonosítását és teljesítésének nyomon követését.

3.8. A Termékcsomag megvásárlását és átvételét követően a Felhasználó biztosítja a megjelölt felhasználási helyen a készülék legalább 12 hónap időtartamú üzemeléséhez szükséges feltételeket.

3.9. Az energiamegtakarítás kiértékelése során a rendelkezésre álló adatok és a Felhasználó által szolgáltatott információk valóságtartalmát, az adatlapot kitöltő személyazonosságát (esetleges képviselési jogát) az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt., a hitelesítés során eljáró energetikai auditáló szervezet és a MEKH jogosult ellenőrizni

akár a helyszínen is, az ellenőrzéshez jogosult igazolást, adatokat, dokumentumokat kérni, melyeket felhívásra a Felhasználó köteles bemutatni.

#### IV. MILYEN KÖTELEZETTSÉGGEL JÁR A „Hatékonyabb konvektor, alacsonyabb gázzámla” PROGRAM?

##### A) Felhasználó oldalán

4.1. A „Hatékonyabb konvektor, alacsonyabb gázzámla” lakossági energiahatékonysági programban való részvételi szándék kinyilvánítása (Jelentkezési adatlap véglegesítése) nem keletkeztet vásárlási kötelezettséget a Felhasználó oldalán. Amennyiben azonban a lehetőséggel élve a Felhasználó Termékcsomagot, illetve Termékcsomagokat vásárol, és azok birtokát átveszi, ezt a tényt az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. úgy tekinti, hogy

- a) a Felhasználó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. célját (1.4 pont) megismerve, tudomásul véve és elfogadva élt a „Hatékonyabb konvektor, alacsonyabb gázzámla” energiahatékonysági program keretében biztosított kedvezményes vásárlási lehetőséggel;
- b) a Termékcsomagot a Felhasználó a vásárlást és átvételt követően vállalja felszerelni, beüzemelni és legalább 12 hónapig megszakítás nélkül üzemeltetni, mely körülményt felhívásra kész igazolni;
- c) a kedvezményes vásárlási lehetőség miatt keletkező energiamegtakarítás tekintetében az addicionális hozzájárulást teljesítő félként Felhasználó csak és kizárólag az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. társaságot ismeri el;
- d) a Felhasználó/Fogyasztó is úgy tekinti, hogy az esetlegesen keletkező energiamegtakarítás hitelesítését követően keletkező vagyoni értékű jog az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t illeti meg;
- e) a Felhasználó egyetért azzal, hogy az általa megadott információkat és a felhasználási helyen a megelőző 18 hónapban vételezett földgázmennyiséggel kapcsolatosan az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. rendelkezésére álló adatokat az energiafogyasztást jellemző kiinduló állapot meghatározásához az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. felhasználja;
- f) a Felhasználó egyetért azzal, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a keletkező energiamegtakarítás hitelesítése iránt saját nevében és javára eljárjon, a hitelesítéssel keletkező vagyoni értékű jogokkal kizárólagos első jogosultként korlátlanul, sajátjaként rendelkezzen;
- g) a Felhasználó vállalja, hogy tartózkodik minden olyan magatartástól, amely az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogszerzését vagy a hitelesített energiamegtakarítás felhasználását bármely mértékben korlátozná, akadályozná vagy kizárná.
- h) a Felhasználó vállalja, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a Termékcsomag vásárlását követően a Termékkel összefüggésben energiahatékonyságot segítő tanácsokat, tippeket küld a részére a termékcsomagokkal elérhető maximális energiahatékonyság érdekében, majd ezt követően a tanácsok, tippek felhasználásával kapcsolatban kérdőívet küld azok hasznosításával összefüggésben. A Felhasználó a kérdőívet önkéntes alapon küldi vissza, annak visszaküldése nem kötelező.

4.2. A Felhasználó következő magatartása korlátozza vagy akadályozza az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. célját:

- a) Ha a Jelentkezési adatlapon rögzített bármely adat vagy információ valótlan, hiányos vagy hibás, különösen:
  - a Felhasználó személyazonosító adatai;
  - a Termékcsomag beüzemelési helyszíne (ingatlan címe, illetve földgázfelhasználási hely);
  - beüzemelést megelőzően a kiinduló állapottal kapcsolatosan előadott körülmények (programozható termosztát nélküli konvektorok száma, az ingatlan átlagos belső hőmérséklete, a fűtési igény kielégítésén túlmenően földgázfogyasztásra milyen célból kerül sor);
  - egyéb pénzügyi támogatás, alternatív szakpolitikai intézkedés igénybevételével kapcsolatos kijelentések (pénzügyi támogatás összege, jogcíme).

- b) Ha a program keretében vásárolt Termékcsoomagra, illetve Termékcsoomagokra, az ezekből származó energiamegtakarítás jogi sorsára vonatkozóan a Felhasználó olyan írásbeli nyilatkozatot tesz vagy igazolást állít ki, amely szerint a MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. társaságtól különböző más személyt illet a keletkező vagyoni értékű jog.
- c) Ha a Felhasználó nem teljesíti a Termékcsoomag beüzemelésével, üzemeltetésével kapcsolatos vállalásait [3.1. b) pont].
- d) Ha a Felhasználó elmulasztja a lényeges körülményekben a vásárlást követő 12 hónapban bekövetkező változásról az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. társaságot tájékoztatni (pl. beüzemelési helyszíneként szolgáló ingatlan értékesítése, Termékcsoomag Eladó részére történő visszaküldése, leszerelése stb.).
- e) Ha a Felhasználó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt., a Hitelesítő auditáló szervezet vagy a MEKH ellenőrzése során nem működik közre a tőle elvárható módon.
- a) Ha lényeges körülmény – így különösen a Felhasználó személyazonossága – vonatkozásában a Felhasználó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. társaságot megtévesztette, a program keretében biztosított kedvezményes vásárlási lehetőséget a rendeltetésétől eltérő célra, jogszabályba ütköző módon vagy egyébként visszaélés-szerűen vette igénybe.

4.3. Felhasználót a 4.2. pontban foglaltak megszegésével okozott következményekért helytállási kötelezettség terheli, amely kiterjed különösen a vételár tekintetében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által biztosított kedvezmény (a vásárláskor hatályos Árlista szerinti) összegének megtérítésére.

#### **B) MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. oldalán**

4.4. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. vállalja, hogy az 1.4. pont szerinti energiamegtakarítási céljának eléréséhez szükséges mértékben a Jelentkezési adatlapot kitöltő és sikeresen véglegesítő Felhasználó részére közölt ajánlat szerint biztosítja az ott részletezett Termékcsoomagok Eladótól történő megvételének lehetőségét az Árlista szerinti kedvezményes vételár ellenében.

4.5. A Termékcsoomagnak az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ajánlata szerinti kedvezménnyel csökkentett vételáron történő megvásárlásának lehetősége azonos Felhasználó által azonos felhasználási hely tekintetében kizárólag egy alkalommal vehető igénybe.

4.6. Az Eladó az Árlistát jogosult bármikor módosítani, azonban az árváltozás kizárólag a módosítás hatályba lépését követő időszakra vonatkozhat, a módosításnak visszamenőleges hatálya nem lehet.

### **V. ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÁS**

5.1. Irányadó főbb jogszabályok:

- a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalról szóló 2013. évi XXII. törvény (Mekh tv.)
- az energiahatékonyságról szóló 2015. évi LVII. törvény (Ehat. tv.)
- az energiahatékonyságról szóló törvény végrehajtásáról szóló 122/2015. (V. 26.) Korm. rendelet (Ehat. vhr.)
- az Európai Parlament és a Tanács 2012/27/EU irányelve (2012. október 25.) az energiahatékonyságról
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól

5.2. Az energiahatékonysági kötelezettségi rendszerrel kapcsolatos további részletes tájékoztatást publikált a Magyar Energia és Közmű-szabályozási Hivatal a <https://www.enhat.mekh.hu/ekr> honlapon.

**5.3. A „Hatékonyabb konvektor, alacsonyabb gázzámla” lakossági energiahatékonysági programot végrehajtó társaság adatai**

Elnevezése: **MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.**  
 Székhely: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.

Levelezési cím: 1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26–28.  
Internetes honlap: [www.mvmnext.hu](http://www.mvmnext.hu)  
Cégjegyzékszám: 01-10-140263

A „Hatékonyabb konvektor, alacsonyabb gázzámla” lakossági energiahatékonysági programmal, Részvételi feltételekkel, energiamegtakarítás hitelesítésével kapcsolatos ügyekben további tájékoztatást nyújt:

Levelezési cím: 1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26–28.  
E-mail-cím: [konvektor@mvm.hu](mailto:konvektor@mvm.hu)

A „Hatékonyabb konvektor, alacsonyabb gázzámla” lakossági energiahatékonysági programmal kapcsolatos adatkezelési tájékoztató mindenkor elérhető a <https://www.mvmnext.hu/contents/kapcsolodo-dokumentumok/Adatvedelem/Adatkezesi-tajekoztato-hatekonyabb-konvektor-alacsonyabb-gazzamla.pdf> weboldalon.

Ha a Felhasználó a „Hatékonyabb konvektor, alacsonyabb gázzámla” lakossági energiahatékonysági programmal kapcsolatos panasszal él, elektronikus úton vagy írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kizárólag a fenti e-mail-címre küldött elektronikus leveleket tekinti e-mailes kommunikációnak. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a panaszt kivizsgálja, és a Felhasználót a vizsgálat eredményéről – tekintettel arra, hogy nem garantált szolgáltatásról van szó – a bejelentéstől számított 30 napon belül a jogszabályi előírásoknak megfelelően írásban értesíti, a panaszt érdemben megválaszolja. Ha a szükséges vizsgálatokat nem tudja ezen idő alatt teljeskörűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a vizsgálati idő meghosszabbodásáról a Felhasználó/Fogyasztó részére külön értesítést küld. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Fogyasztó/Felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti [Fogyasztóvédelmi törvény 17/B. § (5) bekezdés]. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a telefonos ügyfélszolgálatra érkezett hívásokról hangfelvételt készít, azokat 5 évig megőrzi, egyedi azonosító számmal látja el, és erről a hívót a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Ha a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, az ügyintézés telefonos ügyfélszolgálat közreműködésével nem lehetséges.

#### **5.4. A Termékcsomag értékesítőjének (Eladó) adatai:**

Elnevezése: **VR-Com Bt.**  
Székhely: 7627 Pécs, Szántó László utca 13.  
Levelezési cím: 7627 Pécs, Szántó László utca 13.  
Internetes honlap: [www.konvekpro.hu](http://www.konvekpro.hu)  
Cégjegyzékszám: 02-06-072734

A Termékcsomag ÁSZF-jének elérhetősége: [www.konvekpro.hu/aszf/](http://www.konvekpro.hu/aszf/)

A Termékcsomag Eladójának késedelmes vagy hibás teljesítése esetében igényét a következő elérhetőségen jelentheti be:

Levelezési cím: 7627 Pécs, Szántó László utca 13.  
E-mail-cím: [info@konvekpro.hu](mailto:info@konvekpro.hu)

Hibabejelentések kezelése, folyamata és a hiba elhárítására vonatkozó eljárásrend elérhetősége: [www.konvekpro.hu/aszf/](http://www.konvekpro.hu/aszf/)

#### **5.5. A Termékcsomag gyártójának adatai:**

Elnevezése: **Quantrax Kft.**  
Székhely: 6726 Szeged, Fülemlé u. 34.  
Telefonszám: +36 62 424 133  
Internetes honlap: [www.computherm.info](http://www.computherm.info)  
Cégjegyzékszám: 06-09-00278

Termékcsomaggal kapcsolatos hibabejelentés, szerviz elérhetősége:

Levelezési cím: **Quantrax Kft.**

Telefonszám: +36 62 424 133

E-mail-cím: [iroda@quantrax.hu](mailto:iroda@quantrax.hu)