

**PARTNERGÁZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

ELŐZMÉNYEK

Az NKM 2004. év végén gázszerező vállalkozások részvételével megalakította „PartnerGáz hálózatát”, melyet 2009. szeptember 30-ig működtetett.

2010. január 01-től a **PartnerGáz** márkanévvel rendelkező hálózatot az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** működteti tovább, mely az új irányvonalak meghatározása után a céljainak és a meghatározott kritériumoknak megfelelő vállalkozásoknak együttműködési lehetőséget kínál fel.

A **PartnerGáz** védjegye alá tartozó szolgáltatások új gázfogyasztók gázbekötésével kapcsolatos tervezési, engedélyeztetési, kivitelezési eljárást, valamint a meglévő fogyasztók új földgázigényének kielégítését, illetve épületgépészeti rendszereinek, gázkészülékeinek rendszeres műszaki felülvizsgálatát, korszerűsítését, karbantartását kívánja elősegíteni, továbbá új földgáz felhasználási lehetőségeket kíván szélesebb körben elérhetővé tenni.

Az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** valamint **Partner** megegyeztek, hogy a jelen megállapodásban foglaltak szerint együttműködnek a **PartnerGáz** hálózat keretein belül.

Mindezekre tekintettel a **Felek** az alábbiakban állapodnak meg:

1.§ - A Megállapodás tárgya

A jelen megállapodás tárgya a **Felek** együttműködésének meghatározása a **PartnerGáz** hálózat keretein belül.

2.§ - A Felek együttműködésének célja

A **Felek** együttműködésükkel megvalósíthatónak látják azt a célt, hogy mind a **Partner**, mind az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** szolgáltatási területén található földgáz fogyasztók (továbbiakban fogyasztó) részére nyújtott szolgáltatások skáláját bővítsék, és minőségi színvonalát emeljék.

A **Felek** célul tűzik ki piaci pozíciójuk és forgalmuk növelését, felhasználva a **Felek** marketing és szolgáltatási téren megszerzett tapasztalatát, szaktudását, valamint piaci és jogszabályi ismereteit.

A **Felek** a jelen Megállapodáson keresztül jobban megvalósíthatónak tartják azt a célt, hogy a **PartnerGáz** hálózaton keresztül a földgázszolgáltatáshoz kapcsolódó szakmai területek – különös tekintettel a minőségvédelemre, a biztonságra és a környezetvédelemre – fejlesztését előmozdítsák.

3.§ - A Partner jogai és kötelezettségei

3.1 A **Partnert** a jelen Megállapodás aláírásával az alábbi jogok illetik:

- a) Jelen megállapodás 1. számú mellékletében feltüntetett tevékenységek elvégzése az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** fogyasztói körében.
- b) Az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** kiadványaiban, tájékoztató felületein való megjelenés a jelen megállapodás 1. számú mellékletében feltüntetett tagdíj mértékét képző díjtételek befizetésének függvényében.
- c) Az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** által szervezett akciókban való részvétel, amennyiben ezt külön megállapodás nem szabályozza.
- d) Az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** által a **Partnerek** részére biztosított tevékenységekben való részvétel a munkavégzés feltételeinek függvényében.

- e) Az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** által a **PartnerGáz** hálózat számára szervezett rendezvényeken (fórumok, oktatások, előadások, céglátogatások) való részvétel.
- f) Az együttműködő épületgépész nagykereskedők által a **PartnerGáz** tagok részére nyújtott kedvezményes beszerzési lehetőségek igénybe vétele.

3.2. A **Partner** kötelezettségei:

- a) jelen megállapodás 1. számú mellékletében feltüntetett üzletviteli tanácsadási díj mértékét képző díjtételek befizetése.
- b) **Az NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** által készített szórólapok, tájékoztatók eljuttatása/átadása közös fogyasztók részére.
- c) **Az NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** valamint a **PartnerGáz** tevékenységgel összefüggő lakossági tájékoztatók kihelyezéséhez hozzájárulás a **Partner** fogyasztókat fogadó helyiségében
- d) Szaktudásának és a hatályos jogszabályoknak, valamint a jelen Megállapodásban és Mellékleteiben rögzített feltételeknek megfelelő színvonalú és minőségű szolgáltatás nyújtása.
- e) **Az NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** technológiai utasításának elfogadása és betartása.
- f) A **PartnerGáz** Tájékoztató anyag átadása a fogyasztóknak.
- g) A kritériumok változása esetén **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** kérelmére az esetleges minősítésfelülvizsgálathoz a kért anyagok, információk, dokumentumok átadása.
- h) Az Etikai Kódex előírásainak betartása (jelen szerződés mellékletét képezi, **Partner** jelen szerződés aláírásával igazolja, hogy annak tartalmát megismerte, egy példányát átvette).
- i) Aktív részvétel az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** által kidolgozott akciókban.
- j) A **PartnerGáz** szolgáltatások ajánlása a fogyasztók részére.

4.§ - Az NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt. jogai és kötelezettségei

4.1. Az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** jogai:

- a) A **Partner** által nyújtott szolgáltatások minőségének rendszeres kontrollja, előzetes bejelentés nélkül is.
- b) Az üzletviteli tanácsadási díj díj beszedése.
- c) A Minősítési Kritériumok megalkotása és annak időnkénti felülvizsgálata, szükség esetén módosítása.
- d) A minősítés használata fölötti ellenőrzési jog gyakorlása.
- e) A minősítés odaítélése és visszavonása.
- f) A **Partner** minősítésének visszavonása a **Partner** átalakulása esetén.
- g) A Minősítési Kritériumok változása esetén az esetlegesen szükségessé váló újabb minősítési eljárás lefolytatása.

4.2. Az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** kötelezettségei:

- a) **PartnerGáz** adatbázis létrehozása és működtetése.
- b) A **PartnerGáz** adatbázis közzététele és ajánlása a lakossági fogyasztói kör számára azon **Partnerek** feltüntetésével, akik erre vonatkozóan közös teherviselést vállaltak (lásd: jelen megállapodás 1. számú mellékletében feltüntetett tagdíj mértékét képző díjtételek közt).
- c) Fórumok, rendezvények és oktatások szervezése és lebonyolítása **Partnerek** számára,
- d) Akciók és szolgáltatások szervezése, bevezetése esetén a **Partnerekkel** való együttműködés.
- e) A tervező **Partnerek** által benyújtott tervek 10 napon belüli elbírálása.

5.§ - Fórumok, rendezvények, oktatások

Az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** az erre vonatkozó igények és lehetőségek mérlegelésével **Partnert**alálkozókat, fórumokat, oktatásokat szervez a legaktuálisabb napi kérdések megvitatására, illetve információk átadására. Az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** lehetőséget biztosít ezen fórumokon a **Partnerek** egymás közötti tapasztalatcseréjére.

6.§ - A **Partner** kijelentései

A **Partner** tudomásul veszi, hogy a **PartnerGáz** tagság nem jelent számára semmiféle kizárólagos jogot, jogosultságot. Az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** jogosult a **PartnerGáz** tagok számát szabadon meghatározni. Bármely **PartnerGáz** tag jogosult az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** szolgáltatási területén és azon kívül – amennyiben erre a hatályos jogszabályok lehetőséget adnak – a **PartnerGáz** által kínált szolgáltatásokat nyújtani.

A **Partner** kötelezettséget vállal arra, hogy a minősítést kizárólagosan azon munkavállalói által végzett munka alkalmával, illetve kizárólag azon munkavállalói jogosultak használni, akiket **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** a Minősítési Kritériumoknak megfelelően minősített személynek nyilvánított,

Amennyiben a minősített munkavállaló munkaszerződése az adott **Partnernél** megszűnik, a minősítés használatára az érintett munkavállaló továbbiakban nem jogosult.

A **Partner** kötelezettséget vállal arra, hogy minden olyan, a vállalkozásával kapcsolatos tényről 8 napon belül köteles értesíteni **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.**-t, mely befolyásolja a **PartnerGáz** hálózatban való részvételét vagy tevékenységét, így különösen a csőd-, felszámolási, végelszámolási eljárást, szakmai engedély visszavonása, módosítása, meg nem hosszabbítása, érvénytelenítése, vállalkozói formájának megváltozása, a **Partner** bármely módon történő átalakulása, megszűnése, alapadatainak (név, cím, telefonszám) változása, stb.

A **Partner** tudomásul veszi, hogy a **PartnerGáz** hálózat tagjaként **Partneri** minősítését át nem ruházhatja, felel azért, hogy munkavállalói és/vagy alvállalkozói a jelen Megállapodásnak megfelelően végezzék az általuk nyújtott szolgáltatást.

A **Partner** kötelezettséget vállal arra, hogy a **PartnerGázzal** kapcsolatos valamennyi szolgáltatás nyújtása kapcsán köteles betartani a jelen Megállapodás 3. számú Mellékletében található Etikai Kódex szabályait.

A **Partner** jelen Megállapodás aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** a **Partner** adatait (név, lakcím, székhely, **Partner** igazolvány száma és az azon feltüntetett egyéb adatok) a **PartnerGáz** Hálózattal megállapodást kötő feleknek (pl. készülékgyártó, nagykereskedő, bank stb.) átadja.

7.§ - Kommunikációs anyagok használata

A Védjegy használat szabályait jelen Megállapodás 3.§, valamint a 2. számú Melléklet 4. pontja szabályozza. A Védjegy bármely módon történő felhasználásához **Partner** köteles a Védjegyhasználatot írásban az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** Szolgáltatásfejlesztési Osztály vezetőjének jóváhagyásra bejelenteni. **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** a Védjegy használat megtagadását nem köteles indokolni.

8.§ - A PartnerGáz hálózat kommunikációja

9.1 NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt. kommunikációja PartnerGáz hálózat tagjai felé:

- tájékoztató levél,
- elektronikus Hírlevél,
- internet oldalon külön információk a **PartnerGáz** hálózat tagjai számára.

9.2. A PartnerGáz lakossági fogyasztók felé történő kommunikációjának eszközei:

- szórólapok útján tájékoztató a lakossági fogyasztók részére,
- regionális médiában megjelentetett hirdetések,
- Internet oldalon tájékoztató, **Partner**lista.

A kommunikáció minden esetben a **PartnerGáz** hálózat kommunikációját jelenti, az NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt. sohasem végez kizárólag egyetlen **Partner** érdekében marketing tevékenységet.

9.§ - Üzletviteli tanácsadási díj

A **Felek** megállapodnak abban, hogy **Partner** a közösen megállapított - 1. számú mellékletben feltüntetettek szerint - minden évben az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** részére üzletviteli tanácsadási díjat köteles fizetni.

Az üzletviteli tanácsadási díj mértékét **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** jogosult megállapítani minden első negyedév végéig azzal, hogy a díj kizárólag a **PartnerGáz** hálózattal kapcsolatos költségek fedezésére használható fel. Az aktuális éves díj összegét **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** írásban közli a **Partnerrel**.

Az üzletviteli tanácsadási díj általános forgalmi adóval emelt összeggel kerül kiszámlázásra.

Partner az üzletviteli tanácsadási díjat a számlán feltüntetett fizetési határidőig köteles megfizetni. A befizetési határidő lejártá után 15 napon belül az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** felszólító levelet küld a befizetés elmaradásáról. Amennyiben a felszólító levél kiküldése után 7 napon belül nem történik meg a befizetés, **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** jogosult a jelen Megállapodást azonnali hatállyal felmondani.

Az üzletviteli tanácsadási díj éves díj, így a **Felek** közötti együttműködés megszűnését követően **Partner** nem jogosult az év hátralevő részére a Díj arányos részét visszaigényelni.

10.§ - A Partner munkavégzése

A **Partner** a **PartnerGáz** hálózat keretében végzett szolgáltatását **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** jogosult ellenőrizni. A **Partner** munkavégzésének szabályait a jelen Megállapodás 2. számú Melléklete (Működési Szabályzat), valamint 3. számú Melléklete (Etikai Kódex) tartalmazza.

11.§ - Minősítés

A minősítési rendszer kidolgozásának elsődleges célja a **Partner** által nyújtott szolgáltatások szakmai színvonalának emelése, valamint a nem az elvárt minőségű munkát végző vállalkozók kiszűrése a **PartnerGáz** hálózatból. A **PartnerGáz** hálózatnak kizárólag azon vállalkozók lehetnek tagjai, akik megfelelnek a Minősítési Kritériumoknak. A Minősítési Kritériumokat a jelen Megállapodás 1. számú melléklete tartalmazza.

A **Partner** tudomásul veszi és jelen Megállapodás aláírásával elfogadja, hogy a Minősítési Kritériumokat, tekintettel a **PartnerGáz** hálózat nagyságára és a tagok számára, **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** jogosult egyoldalúan módosítani.

NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt. köteles a Minősítési Kritériumok változásáról a **Partner** írásban értesíteni azzal, hogy a változás nem lehet visszamenőleg alkalmazható, valamint a változás leghamarabb csak a kézbesítését követő 15. napon léphet hatályba.

NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt. jogosult a **Partner** minősítését, amennyiben a Minősítési Kritériumok változnak, elvégezni.

12.§ - Ellenőrzés, panaszkezelés

NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt. jogosult a **Partner** munkáját a fogyasztónál előzetes bejelentés nélkül is ellenőrizni, a fogyasztó véleményét a **Partner** munkavégzésével kapcsolatban kikérni.

NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt. jogosult a **Partnerrel** kapcsolatosan felmerült panaszok, reklamációk kivizsgálására. A **Partner** köteles a panasz kivizsgálása érdekében, amennyiben az szükséges, személyesen megjelenni. Az ellenőrzés és panaszkezelés részletes szabályait a jelen Megállapodás 2. számú Mellékletének (Működési Szabályzat) 4. pontja tartalmazza.

13.§ - Megállapodás megszűnése

A jelen Megállapodás megszűnik az alábbi esetekben:

- a) felmondással;
- b) azonnali hatályú felmondással;
- c) közös megegyezéssel;
- d) a **Partner** nem felel meg a minősítési eljárás, vagy minősítését **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** visszavonja;
- e) a **Partner** engedélyét (gázszelvény, tervezői stb.) visszavonták, vagy nem hosszabbították meg;
- f) a **Partner** halálával;
- g) a **Partner** megszűnésével;
- h) amennyiben a **Partner** ellen csőd-, felszámolási-, végelszámolási eljárás van folyamatban.

A Szerződés megszűnésének napján **Partner** elveszíti a minősítéssel járó jogait és kötelezettségeit, és a megszűnés napjától számított 7 napon belül a **Partner** köteles a fényképes **PartnerGáz** Igazolványt visszaszolgáltatni az **NKM NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** számára. Amennyiben a **Partner** e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** -nek az éves üzletviteli tanácsadási díj összegének megfelelő összeget megfizetni, valamint **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** jogosult a jogosulatlan **PartnerGáz** Igazolvány birtokban tartásával, használatával megvalósuló védjegybitorlásból eredő valamennyi kárát a **Partnerrel** szemben érvényesíteni.

13.1 Felmondás

Jelen Megállapodást bármely **Fél** jogosult írásban, 30 napos felmondási határidővel, indokolás nélkül felmondani. **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** részéről felmondási okot jelent, különösen az alábbi feltételek nem teljesítése:

- a minősítési feltételrendszernek való meg nem felelés,
- az üzletviteli tanácsadási díj be nem fizetése,
- nem a szaktudásának és/vagy a jogszabályoknak megfelelő eljárás mód,
- a jelen Megállapodás és Mellékletei rendelkezéseinek megszegése.

13.2 Azonnali hatályú felmondás

Bármely **Fél** jogosult a jelen Megállapodást azonnali hatállyal felmondani, amennyiben a másik **Fél** a jelen Megállapodás rendelkezéseit súlyosan megszegi. A jelen Megállapodás súlyos megszegésének minősülnek, többek között az alábbi esetek:

- 13.3A **Partner** nem minősített munkavállalója, alvállalkozója munkavégzése esetén használja a **Partneri** minősítést.
 - 15.1. - A **Partner** a **Partneri** minősítését átruházza.
 - 15.2. - A **Partner** munkavégzése során olyan komoly műszaki hibát követ el, mely a földgázellátással kapcsolatos jogszabályokba ütközik.
 - 15.3. - **Partner** olyan magatartása, melyre vonatkozóan az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** ilyen tartalmú döntést hoz
 - 15.4. - **Partner** munkavégzése kapcsán a 2. melléklet szerinti két súlyos figyelmeztetés.

Az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** jogosult a jelen Megállapodást egyoldalúan azonnali hatállyal felmondani abban az esetben is, amikor a **Partner** által végzett szolgáltatás következtében az életben, testi épségben, vagy vagyonban bármiféle sérülés, károsodás következik be, és az a **Partnernek** felróható.

14.§ - Vegyes rendelkezések

Hatályba lépés

Jelen szerződés aláírását követően az üzletviteli tanácsadási díj megfizetésével (vagyis annak az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** számlájára történő megérkezésének napján) lép hatályba, és határozatlan időre szól.

Részleges érvénytelenség

Amennyiben a jelen Megállapodás bármelyik rendelkezése, részben vagy egészben, hatálytalan, érvénytelen illetve végrehajthatatlan lenne, vagy azzá válna, ez a Megállapodás további rendelkezéseinek hatályát, érvényességét illetve végrehajthatóságát nem érinti.

A Megállapodás módosítása

A **Felek** megállapodnak abban, hogy jelen Megállapodás bármilyen módon történő módosítása, illetőleg a jelen szerződéssel kapcsolatos jogról való lemondás csak írásban a **Felek** közös megegyezésével lehetséges.

A **Felek** a jelen Megállapodás bármely pontjától közös megegyezéssel eltérhetnek, azonban az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** jogosult a mellékleteket egyoldalúan is módosítani, azzal hogy erről köteles a **Partnert** írásban értesíteni. Amennyiben **Partner** a módosítással nem ért egyet, a **Felek** a jelen Megállapodást közös megegyezéssel megszüntetik. **Partner** a módosítás elutasításáról legkésőbb a módosítás kézhezvételét követő 8 napon belül köteles írásban értesíteni **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.**-t. Amennyiben **Partner** a módosítással kapcsolatosan észrevételt nem jelez, azt a **Felek** úgy tekintik, hogy a **Partner** a módosítást elfogadta.

A jogviták rendezése

A **Felek** megállapodnak abban, hogy mindent megtesznek a jelen Megállapodásból fakadó jogvitáik békés úton történő rendezése érdekében.

Arra az esetre, ha a jogviták békésen nem rendezhetőek, a **Felek** megállapodnak abban, hogy jelen Megállapodásból eredő vagy azzal kapcsolatos jogvitáik (beleértve a nem teljesítéssel, érvényességgel, értelmezéssel kapcsolatos vitákat is) végleges eldöntésére illetékes bíróság tekintetében, a Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezéseit tartják magukra nézve kötelezőnek.

A **Felek** megállapodnak abban, hogy jelen Megállapodás mindkét **Fél** általi aláírásával jön létre, és az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** általi kézhezvétellel lép hatályba.

Jelen Megállapodás elválaszthatatlan részét képezik az alábbi dokumentumok:

- 1. sz. melléklet: Működési Szabályzat
- 2. sz. melléklet: Etikai Kódex

1. számú Melléklet

PartnerGáz hálózat Működési Szabályzat

1. A belépés kritériumai

A **PartnerGáz** hálózat belépési feltételeit a Minősítési Kritériumok szabályozzák. A Kritériumok módosítására az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** az ÁSZF 4.1. pontja alapján jogosult. A tagfelvételtől, valamint az esetleges szankciókról az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** dönt.

2. A belépés folyamata

- a. A belépés a Belépési Kérelem kitöltésével történik.
 - b. A nyomtatványt a Szolgáltatás fejlesztési osztály munkatársa (továbbiakban SZM) juttatja el a kérelmező részére, illetve letölthető a www.egaz-degaz-foldgazeloszto.hu Internetes oldalról.
 - c. A **Partner** elküldi a területileg illetékes SZM részére a kitöltött Belépési Kérelmet és a szükséges dokumentumok másolatát.
 - d. A hiánytalan Belépési Kérelmeket az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** folyamatosan bírálja el. **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** hiánytalan kérelem esetén sem köteles a belépést biztosítani, és fenntartja a jogot arra, hogy bármely kérelmet indoklás nélkül elutasítson.
 - e. Pozitív elbírálás esetén kerülhet sor az Egyedi Szerződési Feltételek (továbbiakban ESZF) és mellékletének 2 eredeti példányban történő aláírására.
 - f. **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** az aláírt ESZF) beérkezése után számlát küld a **Partner** részére az üzletviteli tanácsadási díj összegéről. A díjfizetéssel kapcsolatos eljárást az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) 9. § tartalmazza.
 - g. A **Partner** által aláírt ESZF beérkezése, valamint az üzletviteli tanácsadási díj befizetése után az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** gondoskodik a díjfizetés mértéke alapján az igényelt szolgáltatások teljesítéséről, valamint
 - a **Partner** részére egyéni **PartnerGáz** Azonosító számot biztosít,
- A **Partner** a hozzájárulás befizetésének napjától jogosult a tagságra.

3. Ellenőrzés és panaszkezelés eljárási rendje, szabályai

A **PartnerGáz** hálózat kiemelt célja, hogy a tagjai által végzett munka a fogyasztók maximális megelégedettségét eredményezze. Ennek érdekében az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** folyamatosan nyomon követi és szűrőpróbaszerűen ellenőrzi a **Partner**ek munkáját.

A belső rendszerek műszaki átadására vonatkozó adatokat az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** által üzemeltetett informatikai program tartalmazza. Ez alapján a SZM információt kap a **Partner** által elvégzett munka műszaki átadásának sikerességéről, illetve sikertelenségéről.

3. 1 A Partner sikertelen műszaki átadásainak kivizsgálása

Amennyiben a **Partner** által átadott munka műszaki átvétele sikertelen, a sikertelenség okát **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** kivizsgálhatja.

- a. Ha a sikertelenség komoly műszaki hiányosságokra vezethető vissza (pl. nem a tervnek megfelelően készült el a kivitelezés, nem megfelelő nyomáspróba – hegesztési hiba miatt, tömörtelenség), a **Partner** súlyos figyelmeztetésben részesülhet, vagy a **PartnerGáz** hálózatból kizárható.
- b. Amennyiben a sikertelenség oka nem műszaki hiányosságokra vezethető vissza (pl. műszaki bizonylatok, engedélyek hiányossága; a nyomáspróbáról távolmaradás úgy, hogy a műszaki átvevőt erről nem értesítette stb.), a **Partner** figyelmeztetésben részesülhet.

3. 2 A Partnerek sikeres műszaki átadásainak szűrőpróbaszerű ellenőrzése

A sikeresen átvett munkákat az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** folyamatosan szűrőpróbaszerűen ellenőrizheti a fogyasztónál.

- a. Az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** az általa üzemeltetett informatikai program alapján szűrőpróbaszerűen személyesen vagy telefonon ellenőrzi a **Partner** munkavégzését a fogyasztó megkérdezésével.
- b. Az ellenőrzések során az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** Fogyasztói Elégedettségvizsgálat Kérdőívet vesz fel vagy adatokat rögzít az erre a célra létrehozott elektronikus adatbázisban.
- c. A beérkezett és feldolgozott kérdőívek alapján az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** kiszűri azon ellenőrzéseket, ahol súlyos negatív visszajelzések érkeztek a **Partnerre** vonatkozóan.
- d. A **Partner** részére SZM értesítést küld a fogyasztói panaszról. Az értesítőben a **Partnernek** lehetőséget biztosít **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** hogy előre egyeztetett időpontban a területileg illetékes Üzemegységen a M jelenlétében személyes megbeszélés keretében reagáljon a felmerült fogyasztói panaszra.
- e. SZM a személyes megbeszélésről Jegyzőkönyvet készít.
- f. A Jegyzőkönyv alapján az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** dönt a fogyasztói panasz jogosságáról és az esetleges szankciókról.
- g. A döntésről az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** minden esetben írásos tájékoztatást küld a **Partner** részére.
- h. Ha a **Partner** munkavégzése során olyan komoly műszaki hibát követ el, mely a gázszolgáltatással kapcsolatos jogszabályokba ütközik (pl. a gázszolgáltatóhoz történő bejelentés nélkül leszereli a mérőt, megszereli a belső rendszert stb.) a **Partner** a **PartnerGáz** hálózathoz azonnal kizárható.

3. 3 A fogyasztó által kezdeményezett panaszok kivizsgálása

A fogyasztó saját maga is kezdeményezheti a **Partner** munkájának ellenőrzését az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** nál. Erre a **Partner** köteles felhívni a fogyasztó figyelmét.

3. 4 Alkalmazható szankciók

A **Partner** ellenőrzése során felmerülő negatív visszajelzések kivizsgálása és indokolt esetben szankcionálása **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** kizárólagos joga és feladata. Az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** által hozott döntések ellen fellebbezésnek helye nincs.

Amennyiben a **Partner** munkavégzése során felmerülő negatív visszajelzést az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** megalapozottnak ítéli meg, az alábbi szankciókat alkalmazhatja:

- Figyelmeztetés
- Súlyos figyelmeztetés
- A **Partnerrel** kötött Együttműködési Megállapodás: ÁSZF, ESZF azonnali hatályú felmondása

Két figyelmeztetés egyenértékű egy súlyos figyelmeztetéssel.

Két súlyos figyelmeztetés a **Partner** Együttműködési Megállapodásának: ÁSZF, ESZF azonnali hatályú felmondását eredményezi.

Folyamatos munkavégzés esetén a figyelmeztetések az adott figyelmeztetéstől számított egy éven belül elévülnek.

2. számú melléklet

ETIKAI KÓDEX

I. Általános elvek és normák

A **PartnerGáz** hálózat tagja (továbbiakban: **Partner**) a vezetékes földgázfelhasználással kapcsolatba hozható piaci résztvevő. A **Partner** kizárólag legjobb szaktudása szerint, az elvárható legnagyobb gondossággal, mások jogainak és törvényes érdekeinek tiszteletben tartásával, a gazdasági verseny szabályainak eleget téve tevékenykedhet.

A **Partnernek** a **PartnerGáz** hálózat keretein belül végzett gazdasági tevékenysége során mindenkor rendelkeznie kell a szükséges és hatóságilag előírt engedélyekkel, szakmai képzettséggel és szaktudással, valamint gondoskodnia kell arról, hogy az általa elvállalt munkát megfelelő szakképzettségű és a szükséges törvényi jogosultságokkal rendelkező alkalmazottal végeztesse el.

A **Partner** aktívan képviseli a földgáz energiahordozó széleskörű elterjesztését, valamint a takarékos és biztonságos energiafogyasztás elősegítését.

A **Partner** – azonosulva a **PartnerGáz** hálózat céljaival - maradéktalanul képviseli az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** érdekeit a fogyasztói igények lehető legmagasabb színvonalon és maximális biztonsággal történő kiszolgálása terén. A **Partner** törekszik a vezetékes földgázszolgáltatáshoz kapcsolódó szakmai területek fejlesztésének előmozdítására – különös tekintettel a minőségvédelemre, a biztonságra és a környezetvédelemre.

A **Partner** kötelessége a **PartnerGáz** hálózat céljainak mindenkor szem előtt tartása és tudatos képviselete, valamint a hibátlan, szerződésszerű és a jó szakember gondosságával történő munkavégzés megrendelői felé.

A **Partner** a tisztességes piaci magatartás elveit megtartva gazdasági tevékenysége során

- mindig a tisztességes nyereségre való törekvés jegyében, jóhiszeműen és gondosan jár el,
- a piaci verseny során tartózkodik a gazdasági erőfölénnyel való visszaéléstől, a gazdasági versenyt korlátozó megállapodásoktól, az egyoldalú hátrány érvényesítésétől,
- üzleti titkot jogosulatlanul, a titok birtokosának hozzájárulása nélkül nem szerez meg, használ fel vagy közöl mással,
- a vele üzleti kapcsolatban álló vállalkozók által birtokolt bizalmas információkat (fogyasztólisták, beszerzési dokumentumok) tiszteletben tartja, azokat tisztességtelen módon nem szerzi meg, saját célra nem használja fel,
- más vállalkozás jó hírnevét, üzleti és szakmai megbízhatóságát valótlan tény állításával, vagy valós tény hamis színben való feltüntetésével, vagy bármilyen egyéb módon nem veszélyezteti.

II. A Partner és megrendelői közötti kapcsolat

A **Partner** ügyfelei felé ajánlatot minden esetben írásos formában köteles adni. Az ajánlat elfogadása esetén a **Partner** írásos megállapodást köt ügyfelével, mely tartalmazza az elvállalt munka részletes leírását, a beépítésre kerülő anyagok pontos meghatározását, a vállalt határidőket, valamint az általa végzett munka díjazását. A **Partner** köteles a megállapodásban foglaltakat maradéktalanul betartani, az elvállalt munkát szerződésszerűen teljesíteni. A **Partner** ajánlatadásakor köteles a piaci viszonyoknak megfelelő és az elvállalt munkával arányban álló tisztességes árat alkalmazni.

A munka szerződésszerű teljesítése esetén a **Partner** a szerződésben meghatározott összeg átvételét a fogyasztó nevére kiállított számlával köteles igazolni.

Szabálytalan gázvételezést kezdeményező megrendelő esetén a **Partner** köteles a munkavégzést megtagadni és az ügyfelet tájékoztatni annak tilalmáról, illetve az alkalmazható szankciókról.

A **Partner** köteles munkavégzése során szakszerűen, a jó szakember gondosságával eljárni, minőségi munkát végezni és az elvégzett munkával arányos tisztességes árat alkalmazni.

A **Partner** a fogyasztó felé történő szaktanácsadása során a megrendelőt semmilyen módon és okból nem tévesztheti meg.

A **Partner** köteles a munkája során felhasznált és beépített épületgépészeti termékek, valamint szerelési anyagok biztonsági, szerelési és üzembehelyezési előírásait maradéktalanul betartani, valamint ezek jótállási/szavatossági feltételeiről a megrendelőt tájékoztatni, az erre vonatkozó dokumentumokat átadni. A **Partner** köteles az általa elvégzett munkára a mindenkor vonatkozó előírások szerint jótállást, szavatosságot vállalni és ennek feltételeiről az ügyfelet tájékoztatni.

III.A **Partner** és az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** közötti kapcsolat

A **Partner** munkája során az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** által kiadott műszaki utasításokat és elvárásokat maradéktalanul elfogadja és betartja, különös tekintettel a technológiai utasításban meghatározott előírásokra.

A **Partner** jogosult a tevékenysége során az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** által rendelkezésére bocsátott **PartnerGáz** minősítés használatára. A **Partner PartnerGáz** minősítését más személyre át nem ruházhatja, felel a munkavállalói, valamint alvállalkozói által végzett munkáért.

Egyéni vállalkozás esetén a **PartnerGáz** minősítés a vállalkozót illeti meg.

Társas vállalkozás esetén a **PartnerGáz** minősítést a jogi szervezet használhatja. Ebben az esetben a megállapodást aláíró személy felel azért, hogy alkalmazottai közül csak azon személyek jogosultak a **PartnerGáz** minősítés használatára, akik a mindenkor kritériumoknak megfelelnek.

Amennyiben a munkavállaló munkaszerződése a minősített **Partnernél** megszűnik, a **PartnerGáz** minősítés használatára továbbiakban nem jogosult.

A **Partner** köteles minden olyan, a vállalkozásával kapcsolatos tényről értesíteni az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.**-t, mely befolyásolja a **PartnerGáz** hálózatban való részvételét vagy tevékenységét, különös tekintettel a csőd-, felszámolási-, végelszámolási eljárásra, szakmai engedély visszavonására, módosítására, meg nem hosszabbítására, érvénytelenítésére, vállalkozói formájának megváltozására, a **Partner** bármilyen formában történő átalakulására, megszűnésére, stb.

A **Partner** tudomásul veszi, hogy a **PartnerGáz** tagság nem jelent számára semmiféle kizárólagos jogot, jogosultságot. Az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** jogosult a **PartnerGáz** tagok számát szabadon meghatározni. Bármely **Partner** jogosult az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** szolgáltatási területén és azon kívül – amennyiben erre a hatályos jogszabályok lehetőséget adnak – a **PartnerGáz** által kínált szolgáltatásokat nyújtani.

Az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** vállalja, hogy a **Partnerek** adataiból **Partnerlistát** állít fel, azt működteti, lakossági ügyfelei számára hozzáférhetővé teszi és ajánlja. Az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** a **Partnerlistán** belül nem határozhat meg prioritásokat, nem tehet külön ajánlásokat, valamennyi abban feltüntetett **Partner** egyenlő elbánásban részesít, jogosulatlan előnyhöz egy **Partner** sem juttat.

Ha a **Partner** munkavégzése során olyan komoly műszaki hibát követ el, mely a gázszolgáltatással kapcsolatos jogszabályokba ütközik (pl. a gázszolgáltatóhoz történő bejelentés nélkül leszereli a mérőt, megszereli a belső rendszert stb.) a **Partner** a **PartnerGáz** hálózatból azonnal kizárható.

A **Partner** bármely fogyasztó szabálytalan gázvételezésében való közreműködése esetén a **PartnerGáz** hálózatból azonnali hatállyal kizárásra kerül.

Amennyiben a **Partner**, vagy vele közös háztartásban élő hozzátartozója vételez gázt szabálytalanul, a **Partner** ez esetben is azonnal kizárásra kerül.

Amennyiben a **Partner** alkalmazottja működik közre bármely fogyasztó szabálytalan gázvételezésében, vagy ő maga követi el a szabálytalan gázvételezést, az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** a **Partner** és alkalmazottja felelősségét együttesen vizsgálja.

A **Partner** vállalja, hogy amennyiben munkavégzése során az épületgépészeti rendszerrel kapcsolatban bármilyen szabálytalanságot (kivitelezési szabálytalanságok, szabálytalan gázvételezésre utaló jelek, stb.) tapasztal, azt haladéktalanul írásban jelzi az **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** felé.

A **Partner** a **PartnerGáz** hálózat keretein belül megszerzett információkat bizalmasan kezeli, azokat az információ birtokosának hozzájárulása nélkül fel nem használhatja, harmadik félnek nem adhatja tovább.