



# ÜZLETSZABÁLYZAT

Az AGRIA CAMINO Kéményseprő-ipari Szolgáltató Kft. üzletszabályzata az ellátási területén végzett kéményseprő-ipari tevékenységre vonatkozóan

Hatályos: 2018.07.26



## **TARTALOMJEGYZÉK**

|           |                                                                                              |           |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b>  | <b>AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA .....</b>                                            | <b>4</b>  |
| <b>2</b>  | <b>RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK .....</b>                                           | <b>5</b>  |
| <b>3</b>  | <b>CÉGISMERTETŐ.....</b>                                                                     | <b>7</b>  |
| 3.1       | Cég bemutatása és azonosító adatai.....                                                      | 7         |
| 3.2       | Hatósági felügyelet .....                                                                    | 7         |
| <b>4</b>  | <b>SZOLGÁLTATÁS ELLÁTÁSÁNAK ALAPELVEI .....</b>                                              | <b>8</b>  |
| <b>5</b>  | <b>KÉMÉNYELLENŐRZÉS (SORMUNKA) .....</b>                                                     | <b>9</b>  |
| 5.1       | Sormunka keretén belül végzett kéményseprő-ipari tevékenység.....                            | 9         |
| 5.1.1     | Szolgáltatás igénybevétele .....                                                             | 9         |
| 5.1.2     | Jogviszony létrejötte .....                                                                  | 9         |
| 5.1.3     | Szolgáltatás időpontja.....                                                                  | 9         |
| 5.1.4     | Kéményellenőrzés díja .....                                                                  | 10        |
| 5.1.5     | Kéményellenőrzés elmaradásának következményei.....                                           | 10        |
| 5.1.6     | Szolgáltató kötelezettségei .....                                                            | 10        |
| 5.1.7     | Ügyfél feladatai, kötelezettségei .....                                                      | 11        |
| 5.2       | Kéményellenőrzés során végzett tevékenységek .....                                           | 12        |
| 5.3       | Kéményellenőrzés megrendelése.....                                                           | 14        |
| 5.4       | Elektronikus kapcsolattartás .....                                                           | 14        |
| <b>6</b>  | <b>SORMUNKA KERETÉN KÍVÜLI KÉMÉNYSEPRŐ-IPARI TEVÉKENYSÉGEK, ÉS EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK.....</b> | <b>14</b> |
| <b>7</b>  | <b>HELYSZÍNI MŰSZAKI VIZSGÁLAT .....</b>                                                     | <b>15</b> |
| 7.1       | Helyszíni műszaki vizsgálat, kéményseprő-ipari nyilatkozat.....                              | 15        |
| 7.1.1     | Meglévő égéstermék-elvezetővel kapcsolatos vizsgálatok.....                                  | 16        |
| 7.1.2     | Újonnan épített égéstermék-elvezetővel kapcsolatos vizsgálatok .....                         | 19        |
| 7.1.3     | Használatbavételi engedélyezési eljárással kapcsolatos műszaki vizsgálatok ..                | 21        |
| 7.1.4     | Üzemzavart követő műszaki vizsgálatok.....                                                   | 22        |
| 7.2       | Megrendelt szolgáltatások időpontjának módosítása és lemondása .....                         | 23        |
| 7.3       | Szolgáltatásnyújtás meghiúsulásának jogkövetkezményei .....                                  | 23        |
| <b>8</b>  | <b>TERVFELÜLVIZSGÁLATI SZOLGÁLTATÁS.....</b>                                                 | <b>23</b> |
| <b>9</b>  | <b>SZOLGÁLTATÁSI DÍJ MEGFIZETÉSE.....</b>                                                    | <b>24</b> |
| <b>10</b> | <b>ÜGYKAPCSOLATOK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI .....</b>                                              | <b>25</b> |
| 10.1      | Alapelvek.....                                                                               | 25        |
| 10.2      | Fogalom meghatározások .....                                                                 | 26        |
| 10.3      | Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel, érdekképviselőkkel .....                            | 26        |
| 10.4      | Adatvédelem .....                                                                            | 27        |
| 10.5      | Ügyfélszolgálat .....                                                                        | 28        |
| 10.5.1    | Ügyfélszolgálati tevékenységek .....                                                         | 28        |

**AGRIA CAMINO Kft.**

✉CÍM: 3351 Verpelét, Akácfa út 41.

☎TEL.: 0670/626 0866

@E-MAIL: agriacamino@gmail.com

🌐WEB: www.agriacamino.hu



---

|        |                                                                          |    |
|--------|--------------------------------------------------------------------------|----|
| 10.6   | Panaszügyintézés módja.....                                              | 28 |
| 10.6.1 | Általános szabályok .....                                                | 28 |
| 10.6.2 | Telefonon tett panaszbejelentés.....                                     | 29 |
| 10.6.3 | Írásban (elektronikus üzenet, postai levél,) tett panaszbejelentés ..... | 29 |
| 10.6.4 | Jogorvoslat, békéltető testület.....                                     | 29 |
| 10.6.5 | Ügyfélszolgálati csatornák .....                                         | 29 |



## 1 Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya

Az AGRIA CAMINO Kéményseprő-ipari Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: **Társaság** vagy **Szolgáltató**) kéményseprő-ipari szolgáltatási tevékenységét a

- 2015. évi CCXI. törvény a kéményseprő-ipari tevékenységről
- 99/2016. (V.13.) Korm. rendelet a kéményseprő-ipari tevékenységről szóló törvény végrehajtásáról
- 21/2016. (VI.9.) BM rendelet a kéményseprő-ipari tevékenység ellátásának szakmai szabályairól,

valamint kiemelten a nemzeti szabványosításról szóló 1995. évi XXVIII. törvény alapján közzétett

- MSZ 845:2012 az égéstermék elvezető berendezések tervezéséről, kivitelezéséről és ellenőrzéséről szóló szabványban,
- MSZ EN 1443:2003 az égéstermék-elvezető berendezések - általános követelményekről szóló szabványban,
- MSZ EN 13384 az égéstermék-elvezető berendezésekre vonatkozó szabványsorozatban

meghatározott szempontrendszer figyelembevételével végzi.

Az Üzletszabályzat hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint valamennyi, a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő félre. Az Üzletszabályzat nem terjed ki a Társaság által a kéményseprő-ipari tevékenységen kívül nyújtott szolgáltatásokra.

Jelen Üzletszabályzat szabályozza a Szolgáltató működését, meghatározza kötelezettségeit és jogait, szabályozza a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szerveivel való együttműködését, valamint a Társaság és a szolgáltatást igénybe vevő Ügyfél viszonyát. Az Üzletszabályzat tartalmazza a Szolgáltató által nyújtott kéményseprő-ipari szolgáltatások igénybevételéhez szükséges általános szabályokat, feltételeket.

Az Üzletszabályzatot a Társaság teljes terjedelmében közzéteszi honlapján annak kihirdetését követő 15 (tizenöt) napon belül ([www.agriacamino.hu](http://www.agriacamino.hu)).

Az Üzletszabályzat módosítását a Szolgáltató annak hatálybalépését megelőzően legalább 3 (három) nappal nyilvánosságra hozza. A módosításról szóló értesítést és a módosítást székhelyén hozzáférhető módon kifüggeszti, valamint internetes honlapján ([www.agriacamino.hu](http://www.agriacamino.hu)) közzéteszi.

Az Üzletszabályzat határozatlan ideig érvényes.



## 2 Rövidítések és fogalom-meghatározások

2.1 A jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit döntően meghatározó jogszabályok és szabályozások a továbbiakban az alábbi rövidítésekkel kerültek megjelölésre:

**BM rend.:** a kéményseprő-ipari tevékenység ellátásának szakmai szabályairól szóló 21/2016. (VI. 9.) BM rendelet;

**Fgytv.:** a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény

**Info tv.:** az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;

**Korm. rend.:** kéményseprő-ipari tevékenységről szóló törvény végrehajtásáról szóló 99/2016. (V.13.) Kormány Rendelet;

**Kstv.:** a kéményseprő-ipari tevékenységről szóló 2015. évi CCXI. törvény;

**Lszt.:** a lakásszövetkezetekről szóló 2004. évi CXV. törvény;

**OTÉK:** Az országos településrendezési és építési követelményekről szóló 253/1997.(XII.20.) Kormány Rendelet;

**Ptk.:** a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;

**Szabv. tv.:** a nemzeti szabványosításról szóló 1995. évi XXVIII. törvény

**Szabvány:** a Szabv.tv. szerint készült, az égéstermék-elvezetés területére vonatkozó szabványok összessége;

**SZMSZ:** Szervezeti és Működési Szabályzat;

**Tht.:** a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény;

**Villvéd. szabvány:** MSZ EN 62305 (sorozat) Villámvédelmi szabvány.

### 2.2 Fogalom-meghatározások

**Díjfizető:** A szolgáltatást igénybe vevő Ügyfél figyelemmel a Törvény 1.§ 7. pontjára, azaz az ingatlan tényleges használója, illetve az ingatlan tulajdonosa, egyéb esetben a szolgáltatás megrendelője.

**Égéstermék-elvezető (kémény):** Minden épített kémény, épített vagy szerelt, héjból vagy héjából álló szerkezet, amely egy vagy több járatot képez, és a tüzelőberendezésben keletkezett égéstermék a tüzelőberendezés égéstermék kiléptetésre szolgáló kivezetésétől a szabadba vezetheti.

**Egylakásos ingatlan:** Minden olyan ingatlan, amely nem társasházként vagy lakásszövetkezeti házként nyilvántartott ingatlan, és lakhatás célját szolgálja.

**Ellátási terület:** Heves megye közigazgatási, valamint Borsod-Abaúj-Zemplén megye kéményseprő-ipari közszolgáltatással nem érintett területe.

**Ellátás köre:** Gazdálkodó szervezet tulajdonában lévő, vagy székhelyként, telephelyként, fióktelepeként bejegyzett önálló (nem társasházi) ingatlanok.



**Fűtési időszak:** Adott év október 15-től a következő év április 15-ig terjedő időszak.

**Gazdálkodó szervezethez köthető ingatlan:** Azon ingatlan, mely a Kstv. előírásaival összhangban vagy nem természetes személy tulajdonában van vagy az adott ingatlanban valamely gazdálkodó szervezet székhelye, telephelye vagy fióktelepe be van jegyezve. Az egyéni vállalkozó és az egyéni ügyvéd is gazdálkodó szervezetnek minősül, azonban esetükben kizárólag a székhelyként nyilvántartott ingatlan tartozik ezen kategóriába.

**Gravitációs/hagyományos égéstermék-elvezető:** Olyan égéstermék-elvezető, amelyben az égéstermék áramlását a természetes nyomáskülönbség idézi elő, és teljes nyomvonalán huzat hatása alatt áll.

**Használatban lévő égéstermék-elvezető:** Olyan égéstermék-elvezető, amelyre tüzelőberendezés csatlakozik.

**Használaton kívüli égéstermék-elvezető:** Olyan égéstermék-elvezető, amelynek összes nyílását befejezték vagy nem éghető anyaggal tömören, vagy egyéb nem oldható szerelési technológiával (kötéssel) lezárták, a korábbi felső tisztítási, ellenőrzési helynél jól látható módon jelölőtáblával látták el, valamint a lezárás megfelelőségét a kéményseprő-ipari szerv vagy a kéményseprő-ipari szolgáltató által kiállított dokumentum igazolja.

**Időlegesen használt ingatlan:** Olyan ingatlan, amelyen lakóhelyet vagy tartózkodási helyet nem létesítettek, szálláshely szolgáltatási tevékenységet nem folytatnak, és az ingatlanban életvitelszerűen nem tartózkodik senki, és amelynek időlegesen használt jellegét az ingatlan tulajdonosa a szolgáltatónak az arra hivatott nyomtatvány szerint bejelentette.

**Ingatlan használója:** Az ingatlant ténylegesen használó természetes-, vagy jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező társaság, egyesülés, ennek hiányában, vagy ha a használó személye nem állapítható meg, az ingatlan tulajdonosa.

**Kéményáramkör:** Az égéstermék elvezetésben és a levegőellátásban szerepet játszó külső és belső szerkezeti elemek és tényezők összessége.

**Kéményseprő-ipari szolgáltató:** az a gazdálkodó szervezet, amelynek a gazdálkodó szervezet-típusra irányadó hivatalos nyilvántartásban bejegyzett tevékenységei között a kéményseprő-ipari tevékenység szerepel, és amelyet a tűzvédelmi hatóság a Kstv. 7. § (4) bekezdése szerinti nyilvántartásába felvett.

**Levegő-utánpótlás:** Az égéstermék-elvezető(k)re csatlakoztatott tüzelőberendezés(ek) megfelelő és biztonságos működéséhez szükséges égési-, hígítási levegő megfelelő műszaki megoldással történő biztosítása.

**Mesterséges égéstermék-elvezető:** Olyan égéstermék-elvezető, amelyben az égéstermék áramlását mesterséges módon segítik elő.

**Nyomvonal:** Az égéstermék-elvezető vezetési szakaszainak összessége a koromzsák legalsó pontja és/vagy a tüzelőberendezés füstcsonkjá és a kitorkollás síkja között.

**Összekötő elem:** Az égéstermék-elvezető azon szakasza, amely a tüzelőberendezés égéstermék csonkját összeköti az égéstermék-elvezető bekötőnyílásával.

**Sormunka:** Megrendelésre, rendszeres időközönként végzett kéményseprő-ipari tevékenység.



**Szolgáltatási cím:** Az a cím, amelyen a szolgáltatási kötelezettség vagy megrendelés alá tartozó égéstermék-elvezető található.

**Tartalék (biztonsági) égéstermék-elvezető:** Olyan égéstermék-elvezető, amely a tartalékfűtés célját szolgálja, üzemképes állapotban van, de nincs rácsatlakoztatva tüzelőberendezés.

**Ügyfél:** Az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéni cég vagy egyéb szervezet, valamint az ingatlan használója, azaz az ingatlant ténylegesen használó természetes- vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb vállalkozás, aki/amely igénybe veszi a kéményseprő-ipari szolgáltatást.

**Üzemzavar:** Az ellátási területen található ingatlanhoz tartozó, szolgáltatási kötelezettség alá eső égéstermék-elvezetőkkel kapcsolatosan bekövetkező, a rendeltetésszerű használatot akadályozó, kéményseprő-ipari technológiával elhárítható működési problémák.

### 3 Cégismertető

#### 3.1 Cég bemutatása és azonosító adatai

Az AGRIA CAMINO Kéményseprő-ipari Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság egy, a tűzvédelmi hatóság által nyilvántartásba vett kéményseprő-ipari szolgáltató. A Társaság korszerű műszer- és eszközparkkal, valamint évtizedes szakmai gyakorlattal rendelkező kéményseprő mesterekkel, illetve szakmunkásokkal a soraiban várja meglévő és leendő ügyfeleit. Kollégáink nem csak az elsősorban az élet- és vagyonbiztonságot óvó, kötelező kéményseprő-ipari tevékenység szakszerű ellátásában, hanem tüzeléstechnikai, környezetvédelmi, illetve energiahatékonysági kérdésekben is állnak a rendelkezésre.

Cégnév: AGRIA CAMINO Kéményseprő-ipari Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövid elnevezése: AGRIA CAMINO Kft.

Székhely: 3351 Verpelét, Akácfa út 41.

Cégjegyzékszám: 10-09-036876

Adószám: 26348005-2-10

Nyilvántartási szám: K001/10/2018.

#### 3.2 Hatósági felügyelet

A kéményseprő-ipari szolgáltató hatósági felügyeletét a Kstv. 7. §-a értelmében a tűzvédelmi hatóság látja el. A hatóság vizsgálja a kéményseprő-ipari tevékenység nyújtásának minimális szakmai, személyi és tárgyi feltételeinek meglétét, a szolgáltatási tevékenység minőségét.

A Társaságnak szolgáltatóként átjelentési kötelezettsége van a tűzvédelmi hatóság felé kiemelten,





- a. *amennyiben a szolgáltatás ellátása során az élet- és vagyonbiztonság közvetlen veszélyeztetését észleli, vagy*
- b. *ha az égéstermék-elvezető állapotának időszakos ellenőrzése, tisztítása, műszaki felülvizsgálata az ingatlan használójának mulasztása miatt meghiúsul,*
- c. *ha az Ügyfél a kéményseprő-ipari tevékenység során feltüntetett szabálytalanságot a következő ellenőrzés időpontjáig nem szünteti meg,*
- d. *amennyiben az Ügyfél a szén-monoxid vészjelzővel kapcsolatos kötelezettségének nem tesz eleget,*
- e. *ha a kéményseprő-ipari tevékenység ellátása során megállapítja, hogy az ingatlan tulajdonosának az ingatlan időlegesen használt ingatlanként való bejelentése nem valós, vagy az ingatlan e minőségének megszűnését nem jelentette be.*

A tűzvédelmi hatóság adatai:

Név: Heves Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság

Cím: 3300 Eger, Klapka György u. 11.

A Kstv. 5. § (11) alapján az ingatlan tulajdonosa vagy használója a hatósági eljárásokat megelőzően köteles panaszával – igazolható módon – a kéményseprő-ipari szolgáltatóhoz fordulni.

## **4 Szolgáltatás ellátásának alapelvei**

Törvényesség

A szolgáltatás ellátása a Kstv., a Korm. rend. és a BM. rend. előírásainak megfelelően a hatályos díjtábla figyelembevételével történik. A szolgáltatás ellátása során a Szolgáltató az ügyfelek részéről alapkövetelménynek tekinti ezen jogszabályokban foglaltak ismeretét, különös tekintettel az ügyfelekre vonatkozó jogokra és kötelezettségekre, mivel a Szolgáltató az ügyfelekre, mint tudatos fogyasztóra tekint.

Kiszámíthatóság

A Szolgáltató a szolgáltatás ellátását annak figyelembevételével szervezi és végzi, hogy az kiszámítható legyen. Igyekszik minimális szinten tartani a szakemberek fluktuációját, és biztosítja az alkalmazásában lévő kéményseprők elvárható viselkedését és szakmai hozzáértését annak érdekében, hogy az ellátási terület egészén magas színvonalú szolgáltatásban részesüljenek az ügyfelek, továbbá, hogy a tevékenység ellátása folyamatosan biztosított legyen.

Partnerség

A szolgáltatás ellátása során a Szolgáltató a Kstv., a Korm. rend. és a BM. rend. előírásainak figyelembevétele mellett hatékony együttműködésre törekszik partnereivel (Ügyfél, Hatóságok, állami és közigazgatási szervek/intézmények, szakmai szervezetek, kapcsolódó iparágak szervezetei). A partnerek javaslatait lehetőség szerint beépíti stratégiájába, üzletfejlesztési programjába.





## Szabvány

A Szabv.tv. 4. § (1) bekezdése rögzíti: „A szabvány elismert szervezet által alkotott vagy jóváhagyott, közmegegyezéssel elfogadott olyan műszaki (technikai) dokumentum, amely tevékenységre vagy azok eredményére vonatkozik, és olyan általános és ismételt alkalmazható szabályokat, útmutatókat vagy jellemzőket tartalmaz, amelyek alkalmazásával a rendező hatás az adott feltételek között a legkedvezőbb.” Társaságunk a műszaki követelményeknek való megfelelést a vonatkozó kéményseprő-ipari jogszabályokban rögzítetteken túlmenően az égéstermék-elvezetőkkel kapcsolatos, hatályos magyar és nemzetközi szabványoknak megfelelően vizsgálja.

## **5 Kéményellenőrzés (sormunka)**

### 5.1 Sormunka keretén belül végzett kéményseprő-ipari tevékenység

#### 5.1.1 Szolgáltatás igénybevétele

A Szolgáltatónak kizárólag az ellátási területén lévő, és az ellátás körébe tartozó ingatlanok esetében áll módjában elvégezni a megrendelt kéményellenőrzést (sormunkát).

A Kstv. előírásai szerint a gazdálkodó szervezethez köthető ingatlanok esetében a kéményellenőrzés igénybevétele kötelező. Ennek értelmében az ingatlan tulajdonosának - használójának - kötelessége azt minimum a jogszabályban kéménytípusonként előírt ellenőrzési sűrűségnek megfelelően igénybe venni. A kéményellenőrzés az Ügyfél egyedi megrendelése alapján történik.

A BM rend. lehetőséget biztosít az Ügyfél számára a szóbeli megrendelésre. Ennek megfelelően a Szolgáltató ezen ingatlanok számára felajánlhat ellenőrzési időpontot. Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltató által felajánlott időpontban biztosítja az ellenőrzés feltételeit, és elvégezteti, valamint leigazolja a szolgáltatás elvégzését, az szóbeli megrendelésnek minősül, azaz mindenféle további adminisztratív teher nélkül megvalósul a szolgáltatás igénybevétele.

#### 5.1.2 Jogviszony létrejötte

A szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos szerződéses jogviszonyt az ingatlan tulajdonosa vagy használója és a Szolgáltató (továbbiakban együttesen: Felek) között a szolgáltatás írásban vagy szóban történő megrendelésének ténye hozza létre. A Felek közötti szerződéses jogviszony kezdő időpontja az a nap, amely napon az ingatlan tulajdonosa vagy használója megrendelte a szolgáltatást.

#### 5.1.3 Szolgáltatás időpontja

A szolgáltatás időpontja írásbeli megrendelés esetén az Ügyféllel egyeztetett napon történik. Az írásban megrendelt ellenőrzés teljesítésére a jogszabályban előírtak szerint a megrendeléstől számított 90 napon belül köteles a Szolgáltató.



Szóbeli megrendelés esetén a Szolgáltató által felajánlott és megjelölt időpontban történik a kéményellenőrzés elvégzése.

#### 5.1.4 Kéményellenőrzés díja

A Kstv. előírásai szerinti gazdálkodó szervezethez köthető egy lakásos ingatlanok esetében a kéményellenőrzést díjfizetési kötelezettség terheli. A kéményellenőrzés és a hozzátartozó kiszállás díját a hatályos díjtáblázat határozza meg.

#### 5.1.5 Kéményellenőrzés elmaradásának következményei

Tekintettel arra, hogy a kéményellenőrzés igénybevétele a gazdálkodó szervezethez köthető ingatlanok esetében kötelező, így a kéményellenőrzés esetleges elmaradásának hatósági jogkövetkezménye van. Amennyiben az adott ingatlan a BM rendeletben előírt ellenőrzési perióduson belül nem vette igénybe a kéményellenőrzést, úgy a Szolgáltatónak azt át kell jelentenie a tűzvédelmi hatóság felé. Mindez azt jelenti, hogy gáztüzelésű kémény esetében kétféleképpen, szilárd tüzelésű kémény esetében évente igénybe kell venni a szolgáltatást oly módon, hogy azt a Szolgáltató az adott perióduson belül el tudja látni. Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató a megrendeléstől számított 90 napon belül köteles a megrendelt kéményellenőrzést elvégezni, így az adott év szeptember 30. napjáig meg kell rendelnie az érintett ingatlan tulajdonosának vagy használójának a szolgáltatást.

#### 5.1.6 Szolgáltató kötelezettségei

A Szolgáltató köteles az ingatlan tulajdonosának - használójának - megrendelése alapján a Kstv. -ben rögzített kéményellenőrzési feladatait a BM rend. előírásainak megfelelően ellátni.

A Szolgáltató köteles a munka eredményét tartalmazó dokumentum egy példányát az ingatlan tulajdonosának, annak távollétében az ingatlan használójának igazolt módon átadni, és kérésre annak tartalmáról rövid szóbeli tájékoztatást adni. Az ellenőrzés során feltárt hibák vonatkozásában a kéményseprő az ingatlan használóját szóban és írásban tájékoztatja.

A Szolgáltató, amennyiben a szolgáltatás ellátása során az élet- és vagyonbiztonság közvetlen veszélyeztetését észleli, köteles írásban felszólítani az Ügyfelet az üzemeltetés azonnali leállítására, és köteles a veszély jellegétől függően haladéktalanul tájékoztatni a hatáskörrel rendelkező hatóságot, valamint szükség esetén a gázelosztói engedélyest. Az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető hibák megtalálhatóak a tanúsítvány hátoldalán.

Amennyiben a Szolgáltató az ellenőrzés során élet- és vagyonbiztonságot nem veszélyeztető szabálytalanságot tár fel, és azt az Ügyfél a következő ellenőrzésig nem hárítja el kéményseprő-ipari dokumentummal igazolt módon, a Szolgáltató a helyszínen hagyott tanúsítványban, legfeljebb hatvan napos határidő megjelölésével felhívja az ingatlan tulajdonosát a kötelezettség teljesítésére, a szabálytalan állapot megszüntetésére. Az élet- és vagyonbiztonságot nem veszélyeztető szabálytalanságok hibakódjai megtalálhatók tanúsítvány hátoldalán.



#### 5.1.7 Ügyfél feladatai, kötelezettségei

Az Ügyfél köteles a megrendelt szolgáltatást igénybe venni, valamint a tevékenység ellátása során a Szolgáltató által végzett munkálatokat tűrni. Mindehhez a szolgáltatás zökkenőmentes és biztonságos végzéséhez szükséges helyi feltételeket biztosítani.

Az Ügyfél köteles

- a. biztosítani a bejutást az ingatlanba és annak minden olyan helyiségébe, épületrészébe, amely érintett az égéstermék-elvezető nyomvonalával és a levegő utánpótlás ellenőrzésével. A bejutást biztosítása érdekében az Ügyfélnek az ellenőrzés napján meg kell győződnie az ingatlan csengőjének működőképességéről.
- b. biztosítani a padlástérbe feljutás és/vagy a tetőre történő kijutás lehetőségét, a kémény tisztítónyílásainak és összekötőelemeinek biztonságos megközelítésének lehetőségét és tisztíthatóságát.
- c. az ellenőrzés idejére kutyáját és egyéb háziállatát elzárva tartani.
- d. a szolgáltatás biztonságos és teljes körű ellátása érdekében az égéstermék-elvezető tisztítása során keletkezett hulladékhoz megfelelő gyűjtőedényt, valamint az égéstermék-elvezető kiégetése alkalmával az alsó tisztítónyílásnál, magastetős épület esetében pedig a padlástérben is legalább 10 liter oltóvizet biztosítani
- e. a gáztüzelő-berendezést beindítani, ha a gázszolgáltatás működik.
- f. a szén-monoxid méréséhez szükséges mérőnyílás hiányában annak kialakítási lehetőségét biztosítani, kivéve, ha a szén-monoxid-mérés mérőnyílás kialakítása nélkül is megoldható.
- g. nyilatkozni, hogy a szén-monoxid-érzékelő berendezés felszerelési és működtetési kötelezettsége fennáll-e.
- h. a jogszabályi kötelezés alapján felszerelt szén-monoxid-érzékelő berendezés működőképességét biztosítani, tisztítását, karbantartását, kalibrálását elvégeztetni, illetve műszaki élettartam lejártát követően a szén-monoxid-érzékelő berendezést cserélni, továbbá a szén-monoxid-érzékelő berendezés vonatkozó műszaki követelményeknek való megfelelőségét igazoló dokumentumokat, a szén-monoxid-érzékelő berendezés leszereléséig és használaton kívül helyezéséig megőrizni, és a Szolgáltató ellenőrzése során rendelkezésre bocsátani.
- i. a Szolgáltató tanúsítványán a szolgáltatás elvégzését aláírásával igazolni.
- j. a Szolgáltatónak megadni személyes adatait (családi és utónév, a lakóhely, tartózkodási és értesítési hely címe), az ingatlan címadatait, valamint a gazdálkodó szervezet nevét, székhelyét, telephelyét, fióktelepét, képviselőjének nevét, adószámát, cégjegyzékszámát vagy egyéb nyilvántartási számát.
- k. a tüzelőberendezés üzemeltetését azonnal befejezni és haladéktalanul intézkedni a szabálytalanság kéményseprő-ipari dokumentummal igazolt módon történő megszüntetésére, amennyiben a Szolgáltató az élet- és vagyonbiztonságot közvetlen veszélyeztető hibát észlel.
- l. az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető szabálytalanságok körébe nem tartozó szabálytalanságok esetében a Szolgáltató által jelzett szabálytalanságot a következő ellenőrzés időpontjáig kéményseprő-ipari dokumentummal igazolt módon megszüntetni.



- m. a Szolgáltató felhívására a megrendeléssel érintett égéstermék-elvezető utolsó ellenőrzésének, műszaki felülvizsgálatának vagy műszaki vizsgálatának eredményét tartalmazó kéményseprő-ipari dokumentumot biztosítani.
- n. a tulajdonában lévő ingatlan kapcsán, a felmerülő adat- és használati változásokat a 15 napon belül a Szolgáltatónak bejelenteni.).
- o. a kéményellenőrzés során megadott adatok pontosságáért és hitelességéért jogi felelősséget vállalni.

## 5.2 Kéményellenőrzés során végzett tevékenységek

A szolgáltatás során a Kstv.-vel és a BM rendelettel összhangban ellátandó sormunka jellegű tevékenységek a következők:

- a. Az égéstermék-elvezetők és tartozékaik időszakos ellenőrzése és szükség szerinti tisztítása.
- b. A felülvizsgálati kötelezettség alá tartozó égéstermék-elvezető(k) (kémény(ek)) és tartozékaik négyévenkénti műszaki felülvizsgálata.
- c. A tüzelőberendezés biztonságos működéséhez szükséges levegő-utánpótlás ellenőrzése figyelembe véve a levegő-utánpótlást befolyásoló műszaki berendezések, beavatkozások hatását is.
- d. Az égéstermék paramétereinek ellenőrzése.
- e. Az összekötő elem ellenőrzése és szükség szerinti tisztítása.
- f. Szén-monoxid vészjelző telepítési és működtetési kötelezettséggel kapcsolatos ellenőrzési tevékenység.

Amely égéstermék-elvezetőre gázzal működő és/vagy zárt égésterű tüzelőberendezés van kötve, a sormunka keretében ellátandó feladatokat kétfévente egy alkalommal kell elvégezni. A sormunka feladatokat időszakosan használt ingatlan esetében négyévente egy, míg szilárd tüzelőanyaggal üzemeltetett, illetve gyújtó tartalék égéstermék-elvezető esetében évente egy alkalommal kell elvégezni. Szakmai szempontok figyelembevételével a Szolgáltató a BM rendeletben meghatározott ellenőrzési gyakoriságnál sűrűbb ellenőrzést írhat elő. Erről a Szolgáltató az ingatlan használatát írásban, jellemzően a tanúsítványon tájékoztatja.

Az ellenőrzésre megjelenő dolgozó(k) szükség esetén kéményseprő igazolvánnyal igazolja magát. A kéményseprő munkáját szemrevételezéssel, hagyományos kéményseprő eszközökkel, szerszámokkal vagy műszerrel végzi. Ellenőrzi a kémény műszaki állapotát, a kialakítás megfelelőségét, az üzemeltetési-, a vonatkozó építési-, tűzvédelmi-, biztonságtechnikai- és munkavédelmi előírások betartását.

A kéményseprő ellenőrzi, és szükség esetén tisztítja az ingatlan égéstermék-elvezetőit (kéményeit). Annak eldöntése, hogy szükség van-e a kémény tisztítására, a kéményseprő szakmai felelőssége, azt az Ügyfélnek külön kérnie nem kell. Az ellenőrzés során biztosítani kell a hozzáférést a koromszakajtóhoz és a többi ellenőrző nyíláshoz, valamint a tüzelőberendezéshez. A kéményseprő gáztüzelő berendezések esetében ellenőrzi az égéstermék maradéktalan eltávolítását is. Mindemellett meg kell győződnie az égéstermék-elvezető átjárhatóságáról, és fel kell tárni az esetleges hibákat, szabálytalanságokat is a teljes nyomvonal mentén. A kéményseprő az égéstermék-elvezetőben összegyűlt anyagokat



szükség szerint eltávolítja, amihez a tulajdonosnak biztosítania kell egy arra alkalmas edényt vagy vödröt.

A BM rendeletben foglaltaknak megfelelően az égéstermék paramétereinek ellenőrzését a kéményseprő az összekötő elem mérőnyílásán keresztül végzi. Amennyiben a gravitációs/hagyományos elven működő égéstermék elvezetőre csatlakoztatott összekötő elemen nincs kialakított mérőnyílás, a biztonságos használatot és az életet nem veszélyeztető módon mérőfuratot alakít ki munkatársunk, amelyet a mérést követően lezár.

A részletes technológiai folyamatok a BM rend. I. sz. mellékletében találhatók. A munkavégzés megtörténtét a BM rend. előírásainak megfelelő tartalmú tanúsítványon igazoltatja. A papír alapon kitöltött tanúsítvány egy példányát a Szolgáltató átadja az Ügyfélnek. Amennyiben az Ügyfél azon tanúsítványt, melyen életveszély hibakód kerül feltüntetésre, nem írja alá, valamint, ha bármilyen okból a tanúsítványon egy meglévő életveszélyt jelző hibakód nem kerül feltüntetésre, úgy a Társaság a tanúsítványt utólag postai úton juttatja el az Ügyfélnek. Az égéstermék-elvezető és a tüzelőberendezés műszaki állapotának dokumentálásának érdekében a Szolgáltató szükség esetén fényképfelvételeket készít.

Négy évente az éves ellenőrzés műveletei kiegészülnek a műszaki felülvizsgálat műveleteivel. Ekkor a Szolgáltató az ellenőrzés keretében a kémény(ek) füsttömörtség vagy nyomástömörégi próbáját (szivárgási érték ellenőrzését), állapotának részletesebb vizsgálatát is elvégzi. A részletes technológiai folyamatok a BM rend. I. sz. mellékletében találhatók.

Amennyiben a Szolgáltató az ellenőrzés, szükség szerinti tisztítás vagy a műszaki felülvizsgálat során szabálytalanságot észlel, úgy a BM rendeletben előírt hibakódot a tanúsítványon feltünteti. A hibakódok magyarázata a tanúsítvány hátoldalán található meg. A szabálytalanságok elhárítására a következő esedékes ellenőrzésig van lehetőség. Amennyiben a hibaelhárítás ezen időszak alatt nem történik meg - a megfelelőséget, használatra való alkalmasságot igazoló kéményseprő-ipari dokumentummal igazolt módon, úgy a Szolgáltató a helyszínen hagyott tanúsítványban, legfeljebb hatvan napos határidő jelöl meg. A határidő eredménytelen letelte után automatikus átjelentés történik a tűzvédelmi hatóság felé.

Közvetlen tűz- és életveszélyes állapotok észlelésekor a kémény további használatára vonatkozó hibakódok feltüntetésre kerülnek a tanúsítvány megfelelő rovatában. A kémények további használata ebben az esetben tilos! Ebben az esetben a hatósági és esetleges gázszolgáltatói átjelentés haladéktalanul megtörténik. Az elhárítás igazolására a hibaelhárítás jellegétől függően meghatározott kéményseprő-ipari dokumentum szükséges.

A Szolgáltató köteles a nyilvántartásában szereplő adatokat a szolgáltatási tevékenységének megszűnéséig az Adatkezelési Szabályzata szerint kezelni és a szolgáltatási tevékenység megszűnésével a meghatározott átadást követően az adatokat a nyilvántartásából törölni.





### 5.3 Kéményellenőrzés megrendelése

Az ingatlan tulajdonosának, használójának a szolgáltatás igénybevételéhez kéményellenőrzés megrendelő kitöltése szükséges. A megrendelés az alábbi módokon adható le a Szolgáltató felé:

- A Szolgáltató honlapján minden Ügyfél számára elérhető a megrendelés ingyenes, online leadása.*
- A kéményellenőrzés telefonos úton is megrendelhető az ügyfélszolgálati telefonszámon.*
- A kéményellenőrzés megrendelhető a Szolgáltató erre a célra rendszeresített formanyomtatványán, amely letölthető a Szolgáltató honlapjáról. A kitöltött és aláírt megrendelőlapot postai vagy elektronikus levélben kell eljuttatni a Szolgáltatóhoz.*

### 5.4 Elektronikus kapcsolattartás

A Kstv. előírása alapján az Ügyfél jogosult a kéményseprő-ipari szolgáltatóval elektronikus úton kapcsolatot tartani. Az elektronikus kapcsolattartás feltétele, hogy az elektronikus kapcsolatfelvételt az Ügyfél kezdeményezze vagy az elektronikus kapcsolattartáshoz előzetesen hozzájáruljon.

Az elektronikus úton történő kapcsolattartást a [www.agriacamino.hu](http://www.agriacamino.hu) oldalon lehet kezdeményezni.

## 6 Sormunka keretén kívüli kéményseprő-ipari tevékenységek, és egyéb szolgáltatások

Sormunka keretén kívül, megrendelésre végzi a Szolgáltató az alábbi kéményseprő-ipari tevékenységeket:

- A Szolgáltató az égéstermék-elvezető járatában lerakódott, csak égetéssel eltávolítható szurokréteg kiégetését az ingatlan használójának vagy tulajdonosának megrendelésére végzi el.*
- A Szolgáltató a közvetlen homlokzati égéstermék-kivezetéssel rendelkező tüzelőberendezések égéstermék-elvezetőjének ellenőrzését, tisztítását az ingatlan használójának vagy tulajdonosának megrendelésére végzi el.*
- A Szolgáltató a 10 000 cm<sup>2</sup> feletti járat keresztmetszetű égéstermék-elvezető ellenőrzését, tisztítását, ha annak feltételei adottak, az ingatlan használójának vagy tulajdonosának megrendelésére végzi el.*
- Helyszíni szaktanácsadás*  
*Helyszíni szaktanácsadás megrendelése esetén szükség dokumentumok:*
  - *hiánytalanul kitöltött megrendelés nyomtatvány*
  - *kivitelezői nyilatkozat (amennyiben történt kivitelezés)*
  - *tulajdonosi nyilatkozat (szükség esetén meghatalmazás)*
  - *tetőjárda esetén statikai dokumentáció, teljesítménynyilatkozat*

A fenti szolgáltatások díjkötelesek, melyek díjait a hatályos díjtáblázat határozza meg.



## **7 Helyszíni műszaki vizsgálat**

### **7.1 Helyszíni műszaki vizsgálat, kéményseprő-ipari nyilatkozat**

A Kstv. előírása értelmében az égéstermék-elvezetővel kapcsolatos műszaki vizsgálatokat a Szolgáltató kizárólag az ingatlan tulajdonosának megrendelésére végzi, azaz a megrendelőnek minden esetben az adott ingatlan tulajdonosának kell lennie. Amennyiben a tulajdonos nem tud személyesen eljárni, úgy meghatalmazott útján is leadhatja megrendelését, azonban ebben az esetben is a tulajdonost kell feltüntetni megrendelőként. A számlafizető minden esetben maga a megrendelő, azaz a tulajdonos lesz.

A kéményseprő-ipari nyilatkozat megrendelhető a Szolgáltató erre a célra rendszeresített formanyomtatványán, amely letölthető a Szolgáltató honlapjáról. A kitöltött és aláírt megrendelőlap postai úton, vagy szkennelt formában elektronikusan juttatható el. A Szolgáltató csak azon megrendeléseket tudja befogadni, melyek rendelkeznek minden szükséges dokumentációval.

Amennyiben a megrendelő nem személyesen jár el a megrendelés ügyében, úgy Tulajdonosi nyilatkozat nyomtatvány kitöltése szükséges, amelyen a megrendelő felhatalmazza a meghatalmazottat a Szolgáltatás megrendelésére. Az elkészült nyilatkozatot a Szolgáltató minden esetben kizárólag a megrendelőnek vagy meghatalmazottjának adhatja át.

A megrendelés beérkezését követően a Szolgáltató a megrendelőben megadott elérhetőségen felveszi az Ügyféllel/Megrendelővel a kapcsolatot az ellenőrzés pontos időpontjának egyeztetése érdekében. Az egyeztetett időpontot a Szolgáltató elektronikusan igazolja vissza a megrendelő nyomtatványon feltüntetett e-mail címen. Amennyiben az Ügyfél nem ad meg e-mail címet, úgy a megrendelés csatornáján kerül az időpont visszaigazolásra.

A vizsgálat során érintett lakásokba, ingatlanokba történő bejutást a megrendelőnek kell biztosítania.

Vizsgálatkor szükséges munkavégzésre minden esetben a Szolgáltató két szakembere jelenik meg a helyszínen. A Szolgáltató szakemberei csak a munkaterület tűz-, és munkavédelmi ellenőrzése után kezdik meg a kémények vizsgálatát. A vizsgálat megkezdésének további feltétele, hogy a megrendelő biztosítsa a Szolgáltató szakemberei számára a vizsgálat elvégzéséhez szükséges feltételeket:

- a. Biztosítani szükséges a bejutást az ingatlanba és annak minden olyan helyiségébe, épületrészébe, amely érintett a műszaki vizsgálattal. A bejutás biztosítása érdekében az Ügyfélnek az ellenőrzés napján meg kell győződnie az ingatlan csengőjének működőképességéről.
- b. Biztosítani szükséges a padlástérbe feljutás és/vagy a tetőre történő biztonságos kijutás lehetőségét.
- c. Az ellenőrzés idejére a kutyát és egyéb háziállatot elzárva kell tartani.
- d. A megrendelő vagy hivatalos meghatalmazottjának jelen kell lennie a műszaki vizsgálat során tekintettel arra, hogy a helyszíni vizsgálat során végzett szolgáltatást kizárólag a tulajdonos vagy meghatalmazottja igazolhatja. Amennyiben a tulajdonos





vagy meghatalmazottja nincs jelen a műszaki vizsgálat során, munkatársaink nem végezhetik el a vizsgálatot.

A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató szakemberei kéményseprő-ipari nyilatkozatot állítanak ki a helyszínen, vagy amennyiben ez valamilyen oknál fogva nem megvalósítható, tájékoztatják a Megrendelőt a nyilatkozat elkészültének várható időpontjáról. A munkavégzés igazolása a tulajdonos (egyben megrendelő) vagy hivatalos meghatalmazottja részéről a kéményseprő-ipari nyilatkozat aláírásával történik, mellyel egyben a feltüntetett információk valóságát is igazolja.

Ha a vizsgálat során a Szolgáltató szakemberei közvetlen élet- vagy tűzveszélyt észlelnek, úgy a kéményseprő-ipari nyilatkozatban felhívják a figyelmet a tüzelőberendezés további használatának tilalmára, és a Szolgáltató kötelezettségének eleget téve értesítést küld az első fokú tűzvédelmi hatóság és gáztüzelő berendezés üzemeltetése esetén a földgázelosztó felé. Az Ügyfél a nyilatkozat aláírásával igazolja, hogy tudomásul vette az abban foglaltakat, és haladéktalanul köteles a szükséges lépések megtételére.

A vizsgálat eredményéről a helyszínen kéményseprő-ipari nyilatkozatot állít ki a Szolgáltató.

A Szolgáltató az általa készített írásos kéményseprő-ipari nyilatkozatokban foglaltakért felelősséget vállal. A nyilatkozatokat a Szolgáltató öt évig őrzi meg.

#### 7.1.1 Meglévő égéstermék-elvezetővel kapcsolatos vizsgálatok

##### 7.1.1.1 Előzetes kéményseprő-ipari nyilatkozat

A BM rendelet rögzíti, hogy a meglévő égéstermék-elvezetőket érintő azon kivitelezési munkák előtt, melynek célja az égéstermék-elvezető átalakítása, bontása, funkciójának megváltoztatása, vagy használaton kívül helyezése, kéményseprő-ipari nyilatkozatot kell rendelni (**előzetes kéményseprő-ipari nyilatkozat**). A kivitelezés megkezdése előtt a Szolgáltató a helyszíni vizsgálatot követően kéményseprő-ipari nyilatkozatban rögzíti az égéstermék-elvezető(k) műszaki vizsgálat időpontjában aktuális, jogszabályban meghatározott műszaki paramétereit. A helyszíni vizsgálat elősegíti a műszakilag megfelelő kivitelezést és ezáltal a szabálytalan, baleset- vagy életveszélyes kialakítás elkerülését. Az abban foglalt megállapítások figyelembe vételével a tervezési, kivitelezési tevékenység optimalizálható.

A nyilatkozat megrendeléséhez a hiánytalanul kitöltött megrendelő nyomtatvány mellett a tulajdonosi nyilatkozat leadására is szükség van. Amennyiben a tulajdonos nem személyesen, hanem meghatalmazott útján jár el, úgy a tulajdonosi nyilatkozat meghatalmazásra vonatkozó részét is ki kell tölteni.

#### Vállalási határidők:

A Szolgáltató az ingatlan tulajdonosának megrendelése alapján, a megrendelővel közösen megállapított időpontban, de legkésőbb a megrendelést követő harminc (30) napon belül az égéstermék-elvezetővel kapcsolatos helyszíni műszaki vizsgálatokat elvégzi. A Szolgáltató a helyszíni műszaki vizsgálatok eredményéről szóló írásos kéményseprő-ipari nyilatkozatot a vizsgálatot követően, de legkésőbb a vizsgálat napjától számított öt (5) munkanapon belül elkészíti.



#### 7.1.1.2 Végleges kéményseprő-ipari nyilatkozat

A BM rendelet rögzíti, hogy mely esetekben kell ún. végleges kéményseprő-ipari nyilatkozatot rendelni meglévő égéstermék-elvezető kivitelezési munkái kapcsán:

- *égéstermék-elvezető átalakításának, felújításának kivitelezési munkálatainak befejeztével,*
- *égéstermék-elvezető bontását célzó kivitelezési munkák befejeztével,*
- *égéstermék-elvezető funkciójának megváltoztatását célzó kivitelezési munkák befejeztével,*
- *égéstermék-elvezető használaton kívül helyezését célzó kivitelezési munkák befejeztével*
- *égéstermék-elvezető tüzelőanyag váltását célzó kivitelezési munkák befejeztével,*
- *égéstermék-elvezetőre kötött tüzelőberendezés cseréjét célzó kivitelezési munkák befejeztével,*
- *használaton kívül helyezett vagy tartalék égéstermék-elvezető újonnan történő használatbavételét célzó kivitelezési munkák befejeztével.*

A kivitelezési munkákat követően kizárólag használatra alkalmas minősítésű kéményseprő-ipari nyilatkozat kiadását követően üzemeltethető az égéstermék-elvezető.

#### Csatolandó műszaki dokumentáció

A kéményseprő-ipari nyilatkozat kiadásához a helyszíni vizsgálat mellett az alábbi műszaki dokumentáció benyújtására van és lehet szükség a megrendelés leadásakor.

*Átalakítást, felújítást követő vizsgálat megrendeléséhez csatolandó dokumentumok:*

- *hiánytalanul kitöltött megrendelés nyomtatvány beleértve a nyomtatvány kivitelezői nyilatkozat részét is*
- *tulajdonosi nyilatkozat (szükség esetén meghatalmazás)*
- *égéstermék-elvezetőnek megfelelő MSZ 845:2012 alapján MSZ EN 13384 szerinti hő- és áramlástechnikai méretezés vagy egyenértékű nyomvonal hossz számítás*
- *az égéstermék-elvezető, tüzelőberendezés gyártója által kiadott diagramok, táblázatok*
- *szakirányú felsőfokú végzettségű szakember által készített tervezői nyilatkozatok*
- *építész, gépész tervdokumentáció, tervlapok, egyéb dokumentációk*
- *égéstermék-elvezető nyomvonalterve*
- *beépített anyagok teljesítmény és egyéb műszaki nyilatkozatai*
- *villámvédelmi jegyzőkönyv*
- *[kizárólag szilárd tüzelés esetén] kivitelezői nyilatkozat cserépkályha, kandalló, kemence vagy egyéb szilárd tüzelőanyaggal üzemeltetett tüzelőberendezés építéséről, telepítéséről*

*Bontást követő vizsgálat megrendeléséhez csatolandó dokumentumok:*



- *hiánytalanul kitöltött megrendelés nyomtatvány beleértve a nyomtatvány kivitelezői nyilatkozat részét is*
- *tulajdonosi nyilatkozat (szükség esetén meghatalmazás)*

*Funkció megváltoztatását követő vizsgálat megrendeléséhez csatolandó dokumentumok:*

- *hiánytalanul kitöltött megrendelés nyomtatvány beleértve a nyomtatvány kivitelezői nyilatkozat részét is*
- *tulajdonosi nyilatkozat (szükség esetén meghatalmazás)*
- *égéstermék-elvezetőnek megfelelő MSZ 845:2012 alapján MSZ EN 13384 szerinti hő és áramlástechnikai méretezés vagy egyenértékű nyomvonal hossz számítás*

*Használaton kívül helyezést követő vizsgálat megrendeléséhez csatolandó dokumentumok:*

- *hiánytalanul kitöltött megrendelés nyomtatvány beleértve a nyomtatvány kivitelezői nyilatkozat részét is*
- *tulajdonosi nyilatkozat (szükség esetén meghatalmazás)*
- *A használaton kívül helyezéshez felhasznált anyag(ok) teljesítmény nyilatkozata(i)*

*Tüzelőanyag váltást követő vizsgálat megrendeléséhez csatolandó dokumentumok:*

- *hiánytalanul kitöltött megrendelés nyomtatvány beleértve a nyomtatvány kivitelezői nyilatkozat részét is*
- *tulajdonosi nyilatkozat (szükség esetén meghatalmazás)*
- *égéstermék-elvezetőnek megfelelő MSZ 845:2012 alapján MSZ EN 13384 szerinti hő- és áramlástechnikai méretezés vagy egyenértékű nyomvonal hossz számítás*
- *az égéstermék-elvezető, tüzelőberendezés gyártója által kiadott diagramok, táblázatok*
- *szakirányú felsőfokú végzettségű szakember által készített tervezői nyilatkozatok*
- *beépített anyagok teljesítmény és egyéb műszaki nyilatkozatai*
- *villámvédelmi jegyzőkönyv*
- *[kizárólag szilárd tüzelés esetén] kivitelezői nyilatkozat cserépkályha, kandalló, kemence vagy egyéb szilárd tüzelőanyaggal üzemeltetett tüzelőberendezés építéséről, telepítéséről*

*Tüzelőberendezés cseréjét követő vizsgálat megrendeléséhez csatolandó dokumentumok:*

- *hiánytalanul kitöltött megrendelés nyomtatvány beleértve a nyomtatvány kivitelezői nyilatkozat részét is*
- *tulajdonosi nyilatkozat (szükség esetén meghatalmazás)*
- *égéstermék-elvezetőnek megfelelő MSZ 845:2012 alapján MSZ EN 13384 szerinti hő- és áramlástechnikai méretezés vagy egyenértékű nyomvonal hossz számítás*
- *az égéstermék-elvezető, tüzelőberendezés gyártója által kiadott diagramok, táblázatok*



- *szakirányú felsőfokú végzettségű szakember által készített tervezői nyilatkozatok*
- *beépített anyagok teljesítmény és egyéb nyilatkozatai*
- *villámvédelmi jegyzőkönyv*
- *[kizárólag szilárd tüzelés esetén] kivitelezői nyilatkozat cserépkályha, kandalló, kemence vagy egyéb szilárd tüzelőanyaggal üzemeltetett tüzelőberendezés építéséről, telepítéséről*

*Használaton kívül helyezett vagy tartalék égéstermék-elvezető újonnan történő használatbavételét követő vizsgálat megrendeléséhez csatolandó dokumentumok:*

- *hiánytalanul kitöltött megrendelés nyomtatvány beleértve a nyomtatvány kivitelezői nyilatkozat részét is*
- *tulajdonosi nyilatkozat (szükség esetén meghatalmazás)*
- *égéstermék-elvezetőnek megfelelő MSZ 845:2012 alapján MSZ EN 13384 szerinti hő- és áramlástechnikai méretezés vagy egyenértékű nyomvonal hossz számítás*
- *az égéstermék-elvezető, tüzelőberendezés gyártója által kiadott diagramok, táblázatok*
- *szakirányú felsőfokú végzettségű szakember által készített tervezői nyilatkozatok*
- *beépített anyagok teljesítmény és egyéb nyilatkozatai*
- *villámvédelmi jegyzőkönyv*

#### Vállalási határidők:

A Szolgáltató az ingatlan tulajdonosának megrendelése alapján, a megrendelővel közösen megállapított időpontban, de legkésőbb a megrendelést követő harminc (30) napon belül az égéstermék-elvezetővel kapcsolatos helyszíni műszaki vizsgálatokat elvégzi. A Szolgáltató a helyszíni műszaki vizsgálatok eredményéről szóló írásos kéményseprő-ipari nyilatkozatot a vizsgálatot követően, de legkésőbb a vizsgálat napjától számított öt (5) munkanapon belül elkészíti.

Lakóhelyiségek vagy állandó tartózkodási célt szolgáló helyiségek - kivéve az időlegesen használt ingatlanok - fűtését szolgáló tüzelőberendezés cseréje esetén, fűtési szezonban a megrendelést követő két (2) munkanapon belül a Szolgáltató a helyszíni vizsgálatot elvégzi, amennyiben annak feltételei adottak (a szükséges műszaki dokumentáció maradéktalanul benyújtásra került és a helyszíni ellenőrzés feltételei biztosítottak). A Szolgáltató a kéményseprő-ipari nyilatkozatot a vizsgálatot követően, de legkésőbb a helyszíni műszaki vizsgálatot követő munkanapon kiadja.

#### 7.1.2 Újonnan épített égéstermék-elvezetővel kapcsolatos vizsgálatok

##### 7.1.2.1 Kivitelezési közbeni kéményseprő-ipari nyilatkozat

A BM rendelet rögzíti, hogy újonnan épített vagy szerelt égéstermék-elvezető esetében az égéstermék-elvezetőt, illetve a kéményáramkört érintő kivitelezési munkák alatt az új égéstermék-elvezető eltakarása előtt ún. kivitelezési közbeni kéményseprői nyilatkozat megrendelésére van szükség.



### Csatolandó műszaki dokumentáció

A kéményseprő-ipari nyilatkozat kiadásához a helyszíni vizsgálat mellett az alábbi műszaki dokumentáció benyújtására van és lehet szükség a megrendelés leadásakor:

- *hiánytalanul kitöltött megrendelés nyomtatvány beleértve a nyomtatvány kivitelezői nyilatkozat részét is*
- *tulajdonosi nyilatkozat (szükség esetén meghatalmazás)*
- *tervezett vagy telepített tüzelőberendezés figyelembevételével az égéstermék-elvezetőnek megfelelő MSZ 845:2012 alapján MSZ EN 13384 szerinti hő- és áramlástechnikai méretezés vagy egyenértékű nyomvonal hossz számítás*
- *az égéstermék-elvezető, tüzelőberendezés gyártója által kiadott diagramok, táblázatok*
- *szakirányú felsőfokú végzettségű szakember által készített tervezői nyilatkozatok*
- *építész, gépész tervdokumentáció, tervlapok, egyéb dokumentációk*
- *égéstermék-elvezető nyomvonalterve*
- *beépített anyagok teljesítmény és egyéb műszaki nyilatkozatai*
- *villámvédelmi jegyzőkönyv*
- *Tervezett vagy telepített tüzelőberendezés figyelembevételével [kizárólag szilárd tüzelés esetén] kivitelezői nyilatkozat cserépkályha, kandalló, kemence vagy egyéb szilárd tüzelőanyaggal üzemeltetett tüzelőberendezés építéséről, telepítéséről*

### Vállalási határidők:

Kivitelezés közbeni kéményseprő-ipari nyilatkozat kiadásához szükséges helyszíni műszaki vizsgálatot a Szolgáltató a megrendelést követő három (3) munkanapon belül elvégzi, és az annak eredményéről szóló szakmai nyilatkozatot a vizsgálatot követően, de legkésőbb a vizsgálatot követő munkanapon kiadja.

#### 7.1.2.2 Végleges kéményseprő-ipari nyilatkozat

A BM rendelet rögzíti, hogy újonnan épített vagy szerelt égéstermék-elvezető kivitelezési munkáinak befejeztével a tulajdonosnak ún. végleges kéményseprő-ipari nyilatkozatot kell rendelnie. A kivitelezési munkákat követően kizárólag használatra alkalmas minőségű kéményseprő-ipari nyilatkozat kiadását követően üzemeltethető az égéstermék-elvezető.

### Csatolandó műszaki dokumentáció

A kéményseprő-ipari nyilatkozat kiadásához a helyszíni vizsgálat mellett az alábbi műszaki dokumentáció benyújtására van szükség a megrendelés leadásakor.

- *hiánytalanul kitöltött megrendelés nyomtatvány beleértve a nyomtatvány kivitelezői nyilatkozat részét is*
- *tulajdonosi nyilatkozat (szükség esetén meghatalmazás)*
- *égéstermék-elvezetőnek megfelelő MSZ 845:2012 alapján MSZ EN 13384 szerinti hő- és áramlástechnikai méretezés vagy egyenértékű nyomvonal hossz számítás*





- az égéstermék-elvezető, tüzelőberendezés gyártója által kiadott diagramok, táblázatok
- szakirányú felsőfokú végzettségű szakember által készített tervezői nyilatkozat
- építész, gépész tervdokumentáció, tervlapok, egyéb dokumentációk
- égéstermék-elvezető nyomvonalterve
- beépített anyagok teljesítmény és egyéb műszaki nyilatkozatai
- villámvédelmi jegyzőkönyv
- [kizárólag szilárd tüzelés esetén] kivitelezői nyilatkozat cserépkályha, kandalló, kemence vagy egyéb szilárd tüzelőanyaggal üzemeltetett tüzelőberendezés építéséről, telepítéséről

#### Vállalási határidők:

A Szolgáltató az ingatlan tulajdonosának megrendelése alapján, a megrendelővel közösen megállapított időpontban, de legkésőbb a megrendelést követő harminc (30) napon belül az égéstermék-elvezetővel kapcsolatos helyszíni műszaki vizsgálatokat elvégzi. A Szolgáltató a helyszíni műszaki vizsgálatok eredményéről szóló írásos kéményseprő-ipari nyilatkozatot a vizsgálatot követően, de legkésőbb a vizsgálat napjától számított öt (5) munkanapon belül elkészíti.

#### 7.1.3 Használatbavételi engedélyezési eljárással kapcsolatos műszaki vizsgálatok

Új épületek, tetőtér beépítések, épületszerkezeti átalakítások befolyásolhatják az épületben vagy környező épület(ek)ben már meglévő, üzemelő égéstermék-elvezetők biztonságos használatát. A használatbavételi engedélyezési eljáráshoz a kéményseprő szolgáltató az illetékes építési hatóság és/vagy a tulajdonos igényének megfelelően használatbavételi engedélyhez állít ki kéményseprő-ipari nyilatkozatot.

A használatbavételi engedélyezési eljáráshoz kiállított nyilatkozat tartalmazza az építési tevékenységgel érintett égéstermék-elvezetők biztonságos üzemeltetésre való alkalmasságát.

A helyiség légterével légtér-összeköttetésben lévő helyen létesített nyitott égésterű tüzelőberendezéssel felszerelt új építésű épület akkor vehető használatba, ha a tüzelőberendezés helyiségében jogszabályban meghatározott műszaki követelményeknek megfelelő szén-monoxid-érzékelő berendezést helyeztek el.

A szolgáltató a használatbavételi engedélyezési eljáráshoz szükséges megrendelés esetén a kéményseprő-ipari nyilatkozatot 2 példányban bocsátja a tulajdonos rendelkezésére, mely nyilatkozatok alkalmasak a gázelosztó és az építési hatóság irányába történő teljesítéshez.

#### Csatolandó műszaki dokumentáció

A kéményseprő-ipari nyilatkozat kiadásához a helyszíni vizsgálat mellett az alábbi műszaki dokumentáció benyújtására van szükség a megrendelés leadásakor.

- hiánytalanul kitöltött megrendelés nyomtatvány beleértve a nyomtatvány kivitelezői nyilatkozat részét is
- tulajdonosi nyilatkozat (szükség esetén meghatalmazás)





- *szükség esetén az épület meglévő égéstermék elvezetőire vonatkozó műszaki vizsgálat megrendelése*
- *szükség esetén a szomszédos épület(ek) érintett égéstermék elvezetőire vonatkozó műszaki vizsgálat megrendelése (az épület(ek) tulajdonosi nyilatkozatának benyújtásával)*
- *égéstermék-elvezetőnek megfelelő MSZ 845:2012 alapján MSZ EN 13384 szerinti hő- és áramlástechnikai méretezés vagy egyenértékű nyomvonal hossz számítás*
- *az égéstermék-elvezető, tüzelőberendezés gyártója által kiadott diagramok, táblázatok*
- *szakirányú felsőfokú végzettségű szakember által készített tervezői nyilatkozatok,*
- *építész, gépész tervdokumentáció, tervlapok, egyéb dokumentációk*
- *építési engedélyezési tervdokumentáció*
- *égéstermék-elvezető nyomvonalterve*
- *beépített anyagok teljesítmény és egyéb műszaki nyilatkozatai*
- *villámvédelmi jegyzőkönyv*
- *[kizárólag szilárd tüzelés esetén] kivitelezői nyilatkozat cserépkályha, kandalló, kemence vagy egyéb szilárd tüzelőanyaggal üzemeltetett tüzelőberendezés építéséről, telepítéséről*

#### Vállalási határidők:

A Szolgáltató az ingatlan tulajdonosának megrendelése alapján, a megrendelővel közösen megállapított időpontban, de legkésőbb a megrendelést követő harminc napon belül az égéstermék-elvezetővel kapcsolatos helyszíni műszaki vizsgálatokat elvégzi. A Szolgáltató a helyszíni műszaki vizsgálatok eredményéről szóló írásos kéményseprő-ipari nyilatkozatokat a vizsgálatot követően, de legkésőbb a vizsgálat napjától számított öt (5) munkanapon belül elkészíti.

#### 7.1.4 Üzemzavart követő műszaki vizsgálatok

A BM rend. előírásai szerint üzemzavar vagy káresemény (kéménytűz vagy szén-monoxid-szivárgás) elhárítását követően az égéstermék-elvezetőt csak helyszíni műszaki vizsgálatot, használatra alkalmas minősítésű végleges kéményseprő-ipari nyilatkozat kiadását követően lehet ismét üzembe helyezni.

#### Csatolandó műszaki dokumentáció

A végleges kéményseprő-ipari nyilatkozat kiadásához a helyszíni vizsgálat mellett az alábbi műszaki dokumentáció benyújtására lehet szükség a megrendelés leadásakor.

- *hiánytalanul kitöltött megrendelés nyomtatvány*
- *szükség esetén kivitelezői nyilatkozat*
- *tulajdonosi nyilatkozat (szükség esetén meghatalmazás)*
- *tervezett vagy telepített tüzelőberendezés figyelembevételével az égéstermék-elvezetőnek megfelelő MSZ 845:2012 alapján MSZ EN 13384*



*szerinti hő- és áramlástechnikai méretezés vagy egyenértékű nyomvonal hossz számítás*

- *szakirányú felsőfokú végzettségű szakember által készített nyilatkozatok*
- *építész, gépész tervdokumentáció, tervlapok, egyéb dokumentációk*
- *átalakítás, javítás, felújítás esetén a beépített anyagok teljesítmény és egyéb műszaki nyilatkozatai*
- *villámvédelmi jegyzőkönyv*
- *[kizárólag szilárd tüzelés esetén] kivitelezői nyilatkozat cserépkályha, kandalló, kemence vagy egyéb szilárd tüzelőanyaggal üzemeltetett tüzelőberendezés építéséről, telepítéséről*

#### Vállalási határidők:

A Szolgáltató üzemzavar esetén a megrendelést követő három (3) munkanapon belül végzi el az égéstermék-elvezetővel kapcsolatos helyszíni műszaki vizsgálatot. A helyszíni műszaki vizsgálat eredményéről szóló szakmai nyilatkozatot a kéményseprő-ipari tevékenységet ellátó a vizsgálatot követően, de legkésőbb a vizsgálatot követő munkanapon kiadja.

#### **7.2 Megrendelt szolgáltatások időpontjának módosítása és lemondása**

A megrendelt szolgáltatás időpontját a szolgáltatás megkezdése előtt jogkövetkezmények nélkül lehet módosítani vagy lemondani az alábbiak szerint:

- *A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán keresztül történő módosításra vagy lemondásra az előre egyeztetett időpont szerinti nap reggel 8.00 órájáig van lehetőség.*
- *A Szolgáltató elektronikus megkeresések fogadására üzemeltetett megrendelő modulján keresztül történő módosításra vagy lemondásra az előre egyeztetett időpont szerinti napot megelőző nap reggel 8.00 órájáig van lehetőség.*

#### **7.3 Szolgáltatásnyújtás megghiúsulásának jogkövetkezményei**

Amennyiben a Megrendelő a szolgáltatás előre egyeztetett időpontját a 7.2 pontban rögzített határidőn túl, vagy nem a 7.2 pontban jelölt elérhetőségek valamelyikén kívánja módosítani vagy lemondani, vagy módosítási, lemondási szándékát egyáltalán nem jelzi a Szolgáltató felé, köteles annak jogkövetkezményeit viselni. Ha a jelen pontban rögzített magatartások következtében a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előre egyeztetett időpontban és helyszínen megkísérli, és a Megrendelőnek felróható okból kifolyólag ellátni nem tudja, ezáltal a szolgáltatásnyújtás megghiúsul, a Szolgáltató jogosult kiszállási díjat felszámítani, melyet a Megrendelő köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

## **8 Tervfelülvizsgálati szolgáltatás**

A Szolgáltató megrendelés alapján végzi a műszaki megoldás megfelelőségéről (tervfelülvizsgálati) szóló nyilatkozatok kiadását. A megrendeléshez a Szolgáltató erre a célra rendszeresített megrendelő formanyomtatványának, és a kapcsolódó tervdokumentáció



kettő-kettő példányának benyújtása szükséges. A nyilatkozatot a Szolgáltató öt (5) munkanapos határidővel készíti el.

A tervfelülvizsgálatról a Szolgáltató kéményseprő-ipari nyilatkozatot állít ki. A szolgáltatás díjköteles. A szolgáltatás díját a hatályos díjtáblázat határozza meg.

## **9 Szolgáltatási díj megfizetése**

Az egyes szolgáltatások díjait a mindenkor hatályos díjtáblázat tartalmazza. A szolgáltatással kapcsolatban kiállított számla fizetési határideje 15 nap.

A Kstv. értelmében az ingatlan tulajdonosa az ingatlan használójával fennálló megállapodás alapján írásban igazolható módon bejelentheti, ha a közöttük létrejött megállapodás alapján a szolgáltatásért járó díj megfizetése a használót terheli. Amennyiben a használó nem tesz eleget a díjfizetési kötelezettségének, úgy az ingatlan tulajdonosának kell megfizetnie a díjat.

A szolgáltatási díj megfizetésének módjai:

- a. *banki átutalás (a közlemény rovatba fel kell tüntetni az adott számla sorszámát);*
- b. *készpénzes fizetés a megrendelt kéményseprő-ipari tevékenységgel érintett helyszínen, a Szolgáltató munkatársánál*

A Szolgáltatónak nincs lehetősége a jogszerűen követelt díj megfizetésétől eltekinteni, jogalkalmazóként nem áll módjában a díjfizetésre vonatkozó méltányossági kéréseket pozitívan elbírálni.

A szolgáltatási díj késedelmes vagy meg nem fizetésének jogkövetkezményei:

Az ingatlan tulajdonosa – és/vagy használója – a Szolgáltató által kibocsátott számlán szereplő fizetési határidő elmulasztása esetén a Ptk. szerinti késedelmi kamat és behajtási költség megfizetésére köteles.

Fizetési késedelem esetén az ingatlan tulajdonosa – és/vagy használója – köteles a késedelembe eséstől a teljesítés időpontjáig terjedő időszakra a Ptk. 6:155. § (1) bekezdése szerinti késedelmi kamatot megfizetni a Szolgáltató részére. A késedelmi kamat mértéke a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat – idegen pénznemben meghatározott pénztartozás esetén az adott pénznemre a kibocsátó jegybank által meghatározott alapkamat, ennek hiányában a pénzpiaci kamat – nyolc százalékponttal növelt értéke. A kamat számításakor a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat irányadó az adott naptári félév teljes idejére.

A késedelmi kamatfizetésen kívül – összhangban a Ptk. 6:155. § (2) bekezdésében foglaltakkal – a fizetési késedelembe esett ingatlan tulajdonosa – és/vagy használója – köteles a Szolgáltatónak a követelése behajtásával kapcsolatos költségei fedezésére késedelmes számlánként negyven eurónak a Magyar Nemzeti Bank késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdőnapján érvényes hivatalos deviza-középárfolyama alapján meghatározott forintösszeget megfizetni. E kötelezettség teljesítése nem mentesít a késedelem egyéb jogkövetkezményei alól; a kártérítésbe azonban a behajtási költségátalány összege beszámít.



A Szolgáltató által kibocsátott számla ellenértékének meg nem fizetése esetén, a Szolgáltató a követelést átadhatja egy követeléskezelő társaság részére, vagy jogi eljárás megindítását kezdeményezheti. Ebben az esetben a behajtási- és fizetési felszólítással, valamint a jogi eljárással járó költségek is az ingatlan tulajdonosát – és/vagy használóját – terhelik.

## **10 Ügykapcsolatok általános szabályai**

Az ügyfélkapcsolatok általános szabályai lefektetésének célja, hogy a Kstv., a Korm. rend., a BM. rend., és az Fgytv. előírásaival, a felügyeleti követelményekkel és a Szolgáltató szabályzataival összhangban lefektesse a Szolgáltató munkavállalói számára az Ügyfelek által előterjesztett megkeresések szakszerű és korrekt kivizsgálásának szabályait.

Jelen szabályzat biztosítja, hogy minden Ügyfél, függetlenül megkeresésének tárgyától és a beérkezés módjától ugyanabban az eljárásban részesül. Az Ügyfelek részéről érkező megkeresések megfelelő támpontot nyújtanak a működési hibák meghatározásában, a szolgáltatási problémák feltárásában. Mindez nagyban hozzájárul a Szolgáltató működési hatékonyságának növeléséhez.

### **10.1 Alapelvek**

#### **Törvényesség**

Az ügyfélmegkeresések kezelése a Fgytv. előírásai szerint történik. Az ügyfélmegkeresések kivizsgálásakor a Fgytv. az iránymutató. A megkeresés kezelése során az Ügyfelek részéről alapkövetelménynek tekintjük a Kstv.-ben, a Korm. rend.-ben és a BM. rend.-ben rögzített kötelezettségeik ismeretét. A Szolgáltató tudatos, körültekintéssel eljáró fogyasztóként tekint ügyfeleire.

#### **Egyenlőség**

A Szolgáltató az ügyfélmegkereséseket mindenféle megkülönböztetés nélkül, egyenlő elbánás szerint, azonos eljárási rendben kezeli. Az alkalmazott eljárás nem függ az ügyfélmegkeresés típusától, tehát mind a panaszok, mind a tájékoztatás, mind az egyéb ügyfélmegkeresések azonos metódus szerint kerülnek kivizsgálásra.

#### **Minőség**

Az ügyfélmegkeresés kezelése révén az Ügyfélnek érdemi válaszokkal kell rendelkeznie a megkeresés tárgyában. Az adott válasznak tárgyalnia kell minden olyan lényegi kérdést, amelyet a megkeresés tartalmaz.

#### **Határidő**

A megkeresésben szereplő felvetéseket a Fgytv.-ben, illetve a BM rend. 13-14. §-ban rögzített határidőn belül ki kell vizsgálni, és az esetlegesen feltárt problémákat hatékonyan kell orvosolni. A panaszok rendezését kiemelt feladatként kell kezelni. Telefonos szóbeli megkeresés esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés. Amennyiben a telefonos ügyintézés során az Ügyfél nem fogadja el a Szolgáltató válaszát, úgy jegyzőkönyv készül, melyet az Üzletszabályzat 10.6 pontja szerint kezel a Szolgáltató.



## 10.2 Fogalom-meghatározások

- a. **Megkeresés módja** azon csatornát jelenti, amelyen az adott ügyfélmegkeresést az Ügyfél eljuttatja a Szolgáltatóhoz. Minden olyan csatornán érkező megkeresést, amely nincs rögzítve a jelen Üzletszabályzatban, beleértve az általános vagy személyes e-mail címekre küldött üzeneteket, a Szolgáltató egyéb telefon és faxszámain megtett bejelentéseket, a Szolgáltatónak nem áll módjában az Üzletszabályzatban rögzítettek szerint kezelni.
- b. **Panasz** a Szolgáltató tevékenységével, szolgáltatásával, munkatársai viselkedésével szemben felmerülő minden olyan egyedi, az Üzletszabályzatban rögzített csatornán érkező bejelentés, amelyben a panaszos a Szolgáltató eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg. Panasznak csak azon bejelentés tekintendő, amely esetén mind a panaszos, mind a panasszal érintett szolgáltatási cím, mind a panasz tárgya egyértelműen beazonosítható. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Szolgáltatótól általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást vagy méltányossági intézkedést igényel, vagy ha az Ügyfél kifogásoktól mentes tájékoztatást ad a Szolgáltató számára. Nem minősül panasznak továbbá, ha az Ügyfél a Szolgáltató azon lépését, tevékenységét kifogásolja, amely megtételét, végzését a Szolgáltató számára a Kstv., a Korm. rend. vagy a BM rend. előírja, így attól eltérni nem áll módjában.
- c. **Panaszos** minden olyan természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, és ezek képviselője, aki/amely a Szolgáltató szolgáltatását igénybe veszi, és azzal kapcsolatban panasszal él.
- d. **Ügyfélnek** tekintendő az ügyfélkapcsolat szempontjából mindenki, aki a 2. fejezetben található fogalom meghatározásba beletartozik és az őt jogszerűen képviselő meghatalmazott.
- e. **Ügyfélmegkeresés** minden olyan, a szolgáltatás ellátásával kapcsolatos tájékoztatás, kérdés, panasz, amely a Szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati csatorna valamelyikén érkezett be.

## 10.3 Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel, érdekképviselőkkel

A Szolgáltató együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben megismerje az Ügyfelek véleményét, tájékoztassa Ügyfeleit a tervezett intézkedésekről, és visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről. Az együttműködés és a közvetlen kapcsolattartás az ügyfélkapcsolati és kommunikációs tevékenységek kereteiben történik.

Az együttműködés az alábbi fogyasztóvédelmi szervekre terjed ki:

- a. *Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság*
- b. *Gazdasági Versenyhivatal*
- c. *Alapvető Jogok Biztosának Hivatala*

Az együttműködés azon, a fentiekben fel nem sorolt szervezetekre is kiterjed, amelyek megfelelnek az Fgytv. 2.§. e) pontja szerinti feltételeknek.





A Szolgáltató közzétesz minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot, amelyek az Ügyfél és a Szolgáltató kapcsolatára vonatkoznak, valamint a fogyasztóvédelmi érdekképviseltek számára hasznos információként szolgálhatnak.

A Szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek, felhasználói érdekképviseltek illetékességébe tartozó, a felhasználókat érintő kérdésekben köteles együttműködni, a közérdekű adatokat - kivéve üzleti titkot - hozzáférhetővé tenni.

A társadalmi érdekképviselő a felhasználó által kezdeményezett egyéni ügyiratokba csak a felhasználó beleegyezésével tekinthet bele. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni.

A Szolgáltató a felhasználók tájékoztatása érdekében elektronikus információrendszert (honlapot: [www.agriacamino.hu](http://www.agriacamino.hu)) működtet.

#### 10.4 Adatvédelem

A Társaság jogi kötelezettség teljesítése jogcímén, jogszabályban előírt kötelezettségek teljesítése céljából kezeli azon érintettek természetes személyek adatait, akik – a kéményseprő-ipari tevékenységről szóló 2015. évi CCXI. törvény (a továbbiakban: Kstv.) alapján – ingatlan tulajdonosaként vagy használójaként a Társasággal, mint kéményseprő-ipari szolgáltatóval kapcsolatban áll. A kezelt adatok körét a Kstv. 5.§ (2) bekezdés b) pontja határozza meg, külön is kiemelve ebből a természetes személy személyazonosító adatait:

1. *a családi és utónevét,*
2. *a lakóhelyének, tartózkodási és értesítési helyének címét, valamint*
3. *a gazdálkodó szervezet képviselőjének nevét.*

A személyes adatok címzettjei: a Társaság munkavállalója és a kéményseprő-ipari szerv - tűzvédelmi hatóság valamint műszaki biztonsági hatósági feladatot ellátó szerv - munkatársai.

A Társaság, mint kéményseprő-ipari szolgáltató a nyilvántartásba felvett személyes adatokat a kéményseprő-ipari tevékenységének megszűnéséig kezelheti, és azokat - a kéményseprő-ipari tevékenységet tovább folytató szervezet részére történt átadást követően - törli.

Abban az esetben, ha a (3) bekezdésben meghatározott határidőn belül a kéményseprő-ipari szolgáltatással összefüggésben bírósági vagy hatósági eljárás indult, és a határidő lejártakor az még folyamatban van, a Társaság a természetes személy személyes adatait a bírósági eljárás jogerős vagy a hatósági eljárás végleges befejezését követően haladéktalanul törli.

A Társaság munkavállalóira valamint a Társasággal üzleti kapcsolatba kerülő – a Társaság által nyújtott kéményseprő-ipari szolgáltatásokat igénybe vevő ingatlan tulajdonosa és/vagy használója – természetes személy(ek)re vonatkozó személyes adatok Társaság általi kezelésére a Társaság Adatkezelési Szabályzata az irányadó.





## 10.5 Ügyfélszolgálat

A Szolgáltató az ügyfélmegkeresések kezelése érdekében telefonos ügyfélszolgálatot tart fenn. Az Ügyfelek a kéményseprő-ipari szolgáltatással kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentéseikkel, észrevételükkel, reklamációikkal, panaszukkal telefonon, levélben, valamint elektronikus üzenetben tudnak az ügyfélszolgálatához fordulni. Az ügyfélszolgálat működtetése az ügyfélmegkeresések menedzselésére, az ügyfelek tájékoztatására, és a panaszok kezelésére szolgál.

A Szolgáltató csak a jelen Üzletszabályzatban szereplő csatornákon beérkező ügyfélmegkereséseket tekinti ügyfélmegkeresésnek. Az egyes ügyfélszolgálati csatornák, valamint a telefonos ügyfélszolgálat félfogadási rendje a 10.6.5 pontban található.

### 10.5.1 Ügyfélszolgálati tevékenységek

#### Tájékoztatás

Az ügyfélmegkeresések kapcsán széleskörű tájékoztatás nyújtása a kötelező szolgáltatás ellátásával, a műszaki követelményekkel, a számlázással, a jogszabályi környezettel, a szolgáltatás megrendelésével, és az adatmódosítással kapcsolatban az érvényes jogszabályoknak megfelelően.

#### Szolgáltatással kapcsolatos panaszok kezelése

Minden, a kéményseprő-ipari szolgáltatást érintő panasz Fgytv. -nek és a BM rendeletnek megfelelő kezelése beleértve különös tekintettel a tevékenység végzésével és a számlázással kapcsolatos panaszokat.

#### Ügyfélkérdések kezelése

Minden olyan ügyfélmegkeresés kezelése, amely a szolgáltatással kapcsolatos kérést fogalmaz meg különös tekintettel a szolgáltatás időpontjának módosítására, valamint a méltányossági kérelmekre.

## 10.6 Panaszügyintézés módja

### 10.6.1 Általános szabályok

A Szolgáltató a panaszkezelés során mind a határidők tekintetében, mind a válasz formája tekintetében a Fgytv. és a BM rend. előírásai szerint jár el. A panasz beérkezésének dátuma minden, írásban küldött vagy jegyzőkönyvben rögzített panasz esetén az a nap, amely napon a panasz a Szolgáltató iratkezelési szabályzata szerint iktatásra került. A válaszadás alapesetben olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz a Szolgáltatóhoz beérkezett feltételezve azt, hogy az Ügyfél rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel. A Szolgáltató ugyanakkor dönthet úgy, hogy adott esetben a válaszát több csatornán keresztül is eljuttatja az Ügyfélhez, vagy úgy, hogy azt csak postai úton küldi meg.



#### 10.6.2 Telefonon tett panaszbejelentés

A Szolgáltató a Fgytv. és a BM rend. előírásainak megfelelően, telefonos ügyfélszolgálatot működtet. Félfogadási időben a telefonos ügyfélszolgálat munkatársai törekednek az Ügyfél teljes körű tájékoztatására, kérdései megválaszolására. Amennyiben az Ügyfél nem elégedett a telefonos ügyfélszolgálati munkatárs által adott válasszal, úgy jegyzőkönyvben rögzítésre kerül az Ügyfél panaszja, amellyel kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés szerint jár el a Szolgáltató.

#### 10.6.3 Írásban (elektronikus üzenet, postai levél,) tett panaszbejelentés

A Szolgáltatóhoz írásban forduló Ügyfelek panaszát a Szolgáltató hatályos iratkezelési szabályzatának megfelelően kezeli. A megkeresés beérkezési napjának annak iktatási napja számít. A Szolgáltató az írásbeli ügyfélmegkereséseket 30 napon belül válaszolja meg.

#### 10.6.4 Jogorvoslat, békéltető testület

A panaszra adott írásos válaszban minden esetben feltüntetésre kerülnek azon szervezetek, testületek, amelyekhez az érintett Ügyfél fordulhat abban az esetben, ha a panaszára adott választ nem tartja kielégítőnek.

Ezen szervezetek, testületek a következők:

- a. *Heves Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság (3300 Eger, Klapka György u. 11.), mint felettes hatóság*
- b. *Heves Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály (3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.)*
- c. *Heves megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület (3300 Eger, Faiskola út 15.).*

#### 10.6.5 Ügyfélszolgálati csatornák

A Szolgáltató a megkeresés módja szerint az alábbi csatornákon beérkező ügyfélmegkereséseket tekinti ügyfélmegkeresésnek:

|                                                     |                                                        |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <u>Telefonos megkeresés:</u>                        | 06 (70) 626 0866                                       |
| <u>Postai levél útján történő megkeresés:</u>       | 3351 Verpelét, Akácfa út 41.                           |
| <u>Elektronikus levél útján történő megkeresés:</u> | agriacamino@gmail.com                                  |
| <u>Elektronikus megkeresés:</u>                     | www.agriacamino.hu oldal megrendelő modulján keresztül |

Telefonos ügyfélfogadási idő (0670/626 0866):

Hétfő: 08.00 – 20.00 óra között, Kedd - Péntek: 08.00 – 14.00 óra között