

---

**Fixkémény Szolgáltató KFT.**

# **Üzletszabályzat**

Hatályos: 2026. 01. 15-től

## Üzletszabályzat

### TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK</b> .....	<b>4.oldal</b>
<b>2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT CÉLJA, HATÁLYA, FOGALMAK</b> .....	<b>5-8.oldal</b>
<b>3. JOGSZABÁLYI, SZABVÁNY HÁTTÉR</b> .....	<b>8.oldal</b>
<b>4. SZOLGÁLTATÁS ELLÁTÁSÁNAK ALAPELVEI</b> .....	<b>9.oldal</b>
<b>5. TEVÉKENYSÉGEK VÉGZÉSÉNEK ÜZLETI FELTÉTELEI, SZABÁLYOZÁSA</b> .....	<b>9.oldal</b>
5.1. A JOGSZABÁLYOK SZERINT IDŐSZAKONKÉNT KÖTELEZŐ KÉMÉNYSEPRŐ-IPARI TEVÉKENYSÉGEK .....	10.oldal
5.1.1. SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE .....	10.oldal
5.1.2. JOGVISZONY LÉTREJÖTTE .....	10.oldal
5.1.3. SZOLGÁLTATÁS IDŐPONTJA .....	10.oldal
5.1.4. MUNKAVÉGZÉS .....	10.oldal
5.1.5. SZOLGÁLTATÁS DÍJA .....	11.oldal
5.1.6. SZOLGÁLTATÁS ELMARADÁSÁNAK KÖVETKEZMÉNYEI .....	11.oldal
5.1.7. SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI .....	12.oldal
5.1.8. ÜGYFÉL FELADATAI, KÖTELEZETTSÉGEI .....	12.oldal
5.1.9. SZOLGÁLTATÁS MEGRENDELÉSE .....	13.oldal
5.1.10. ELKTRONIKUS KAPCSOLATTARTÁS .....	13.oldal
5.2. JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT, NEM IDŐSZAKOS, DE KÖTELEZŐ KÉMÉNYSEPRŐ-IPARI TEVÉKENYSÉGEK .....	14.oldal
5.2.1. SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE .....	14.oldal
5.2.2. JOGVISZONY LÉTREJÖTTE .....	14.oldal
5.2.3. SZOLGÁLTATÁS IDŐPONTJA .....	14.oldal
5.2.4. HELYSZÍNI MŰSZAKI VIZSGÁLAT .....	15.oldal
5.2.4.1. MEGLÉVŐ ÉGÉSTERMÉK ELVEZETŐ ELŐZETES KÉMÉNYSEPRŐ-IPARI NYILATKOZATA .....	16.oldal
5.2.4.2. MEGLÉVŐ ÉGÉSTERMÉK ELVEZETŐ ELŐZETES KÉMÉNYSEPRŐ-IPARI NYILATKOZATA .....	16.oldal
5.2.4.3. ÚJONNAN ÉPÍTETT ÉGÉSTERMÉK ELVEZETŐ KIVITELEZÉS KÖZBENI KÉMÉNYSEPRŐ NYILATKOZATA .....	16.oldal
5.2.4.4. ÚJONNAN ÉPÍTETT ÉGÉSTERMÉK ELVEZETŐ VÉGLEGES KÉMÉNYSEPRŐ NYILATKOZATA .....	17.oldal
5.2.4.5. HASZNÁLATBAVÉTELI ENGEDÉLYEZÉSI ELJÁRÁSSAL KAPCSOLATOS KÉMÉNYSEPRŐ-IPARI NYILATKOZATA .....	17.oldal
5.2.5. SZOLGÁLTATÁS MEGRENDELÉSE .....	17.oldal
5.2.6. ÜGYFÉL FELADATAI, KÖTELEZETTSÉGEI .....	17.oldal
5.2.7. A TERVEZETT VAGY A TERVEZÉSSEL ÉRINTETT ÉGÉSTERMÉK-ELVEZETŐ MŰSZAKI MEGOLDÁS MEGFELELŐSÉGÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ TERVFELÜLVIZSGÁLAT .....	17,18,19.oldal
5.2.8. SZOLGÁLTATÁS DÍJA .....	19.oldal
5.2.9. MEGRENDELTE SZOLGÁLTATÁSOK IDŐPONTJÁNAK MÓDOSÍTÁSA ÉS LEMONDÁSA .....	20.oldal
5.2.10. SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁS MEGHIÚSULÁSÁNAK JOGKÖVETKEZMÉNYEI .....	20.oldal

## Üzletszabályzat

### TARTALOMJEGYZÉK

5.3. SZAKTANÁCSADÁSI ÉS FELMÉRÉSI TEVÉKENYSÉG .....	21.oldal
<b>6. PANASZKEZELÉS ALAPELVEI .....</b>	<b>21.oldal</b>
ÜGYKAPCSOLATOK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI .....	21.oldal
6.1 ALAPELVEK .....	21.oldal
6.2 FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK .....	22.oldal
6.3 KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL, ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL .....	22.oldal
6.4 ADATVÉDELEM .....	23.oldal
6.5 ÜGYFÉLSZOLGÁLAT .....	23.oldal
6.5.1 ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉGEK .....	24.oldal
6.6 PANASZÜGYINTÉZÉS MÓDJA .....	24.oldal
6.6.1 ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK .....	24.oldal
6.6.2 TELEFONON TETT PANASZBEJELENTÉS .....	24.oldal
6.6.3 ÍRÁSBAN (ELEKTRONIKUS ÜZENET, POSTAI LEVÉL,) TETT PANASZBEJELENTÉS .....	24.oldal
6.6.4 JOGORVOSLAT, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET .....	24.oldal
6.6.5. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI CSATORNÁK .....	25.oldal
7. Mellékletek .....	26,27.oldal

# Üzletszabályzat

## 1. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK

A **Fixkémény Szolgáltató Kft.** egy, a tűzvédelmi hatóság által nyilvántartásba vett kéményseprő-ipari szolgáltató.

A Társaság korszerű műszer- és eszközparkkal, valamint évtizedes szakmai gyakorlattal rendelkező kéményseprő mesterekkel, a soraiban várja meglévő és leendő ügyfeleit.

Társaságunk legfőbb célja, hogy az élet- és vagyónbiztonságot óvó, kötelező kéményseprő-ipari tevékenység szakszerű – jogszabályoknak és egyéb előírásoknak megfelelő - ellátását Ügyfelei maximális megelégedettsége mellett végezze, valamint vevőcentrikus kapcsolódó szolgáltatásokat tudjon nyújtani az égéstermék elvezetéshez szorosan kapcsolódó tüzeléstechnikai, környezetvédelmi, illetve energiahatékonysági kérdésekben is.

**Cégnév:** Fixkémény Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

**Székhely:** 2330 Dunaharaszti, Rózsa utca 76

**Telephely:** 2330 Dunaharaszti, Rózsa utca 76

Cégjegyzékszám: 13 09 173389

**Adószám:** 12407693-2-13

### **Ellátás köre**

Kéményseprő-ipari tevékenység tekintetében: csak a gazdálkodó szervezet tulajdonában lévő, vagy székhelyként, telephelyként, fióktelepeként bejegyzett önálló (nem társasházi) ingatlanok.

### **Ellátási terület**

Kéményseprő-ipari tevékenység tekintetében: Budapest, Pest Vármegye, Fejér Vármegye

### **Hatósági Felügyelet**

A kéményseprő-ipari szolgáltató hatósági felügyeletét 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 Fővárosi tűzvédelmi hatóság adatai:

**Név:** Fővárosi Katasztrófavédelmi Igazgatóság

**Cím:** 1083 Budapest Dologház u. 1.

**Postacím:** 1443 Budapest, Pf. 154

Felhívjuk a figyelmet, hogy a kéményseprésre vonatkozó jogszabályok alapján az ingatlan tulajdonosa vagy használója a hatósági eljárásokat megelőzően köteles panaszával – igazolható módon – a kéményseprő-ipari szolgáltatóhoz fordulni!

### **Ügyfélszolgálat**

Ügyfeleink igényeinek gyors, és hatékony kielégítése érdekében telefonos és elektronikus ügyfélszolgálatot működtetünk, a fogyasztói panaszok intézésére és a fogyasztók tájékoztatására.

**Telefonszáma:** +36 70/298 51 05 e-mail címe: fixkemeny.sb@gmail.com

A telefonos ügyfélfogadás rendje: hétfőnként 8<sup>00</sup>-20<sup>00</sup>-ig  
keddtől péntekig 8<sup>00</sup>-14<sup>0</sup>-ig.

# Üzletszabályzat

## 2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT CÉLJA, HATÁLYA, FOGALMAK...

Az **ÜZLETSZABÁLYZAT** kidolgozásának és alkalmazásának **célja**, hogy a vonatkozó jogszabályi követelményekkel összhangban, a **társaság szolgáltatási tevékenységeivel kapcsolatos** üzleti feltételek, illetve a szolgáltatás végzésének **szolgáltatást igénybevevői** áttekinthetősége, szabályozott keretek között valósuljanak meg.

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 ([www.fixkemeny.hu](http://www.fixkemeny.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.fixkemeny.hu](http://www.fixkemeny.hu)) közzéteszi.

Az Üzletszabályzat határozatlan ideig érvényes.

### **Alkalmazott rövidítések és fogalmak:**

#### **Rövidítések**

**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;

# Üzletszabályzat

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

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

**Műszaki Irányelvek:** Kéményseprőipari Műszaki Irányelvek (KIMI)

## Fogalmak

**Átjelentési kötelezettség:** A Társaságnak szolgáltatóként átjelentési kötelezettsége van a tűzvédelmi hatóság felé kiemelten,

- ha az élet- és vagyonbiztonság közvetlen veszélyeztetését észleli,
- ha a kéményseprő-ipari tevékenység során feltüntetett szabálytalanság a következő ellenőrzés időpontjáig nem kerül megszüntetésre,
- ha a szén-monoxid vészjelzővel kapcsolatos kötelezettségének nem tesznek eleget.

**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:** Pest megye, Nógrád megye, Komárom-Esztergom megye kéményseprő-ipari közszolgáltatással nem érintett területe.

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

**Energiahatékonysági tevékenység:** Az energiahatékonysági tevékenység a tüzeléstechnikai mérésektől az égéstermék elvezetés hatékonyságának javításán át egészen a rezszi költségek optimalizálási lehetőségeinek feltérképezéséig terjed, mind lakossági, mind nagyvállalati környezetben.

**Felmérési tevékenység:** Műszaki állapotfelmérés, adatok rögzítése, beruházások hatékony lebonyolítása érdekében minden, az égéstermék elvezető rendszerek működésével kapcsolatos kötelező és jogszabály szerint szükséges tényező/körülmény szakmai feltárása, dokumentált bemutatása.

**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 befalazták vagy nem éghető anyaggal tömören, vagy egyéb nem oldható szerelési technológiával

## Üzletszabályzat

(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 szervezettípusra 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.

**Műszaki felülvizsgálat:** A műszaki felülvizsgálat az égéstermék-elvezető és tartozékainak állapotfelmérése, ami kiterjed a vonatkozó műszaki előírások betartása, valamint a járat tömörségének vizsgálatára.

**Műszaki vizsgálat:** Az égéstermék-elvezető használatával és a műszaki megoldás megfelelőségével összefüggő, megrendelt vizsgálat a vonatkozó jogszabályok, szabványok (vagy azokkal egyenértékű más műszaki megoldások), gyártói előírások, a tervdokumentáció, valamint a kéményseprő-ipari technológiák figyelembevételével, kéményseprőmester irányításával történik.

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

**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-elvezetővel kapcsolatos, hatályos magyar és nemzetközi szabványoknak megfelelően vizsgálja.

**Szaktanácsadási tevékenység:** beruházásokhoz, kivitelezésekhez és épületek üzemeltetéséhez kapcsolódó kéményseprőipari kéménytechnikai, energetikai, környezetvédelmi szempontú tanácsadás, projekt követés a tervezéstől a kivitelezésen át a hatósági engedélyezések lebonyolításáig, illetve azon túl nyújtott szolgáltatás.

## Üzletszabályzat

**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.

**Terv felülvizsgálati tevékenység:** A tervezett vagy a tervezéssel érintett égéstermék-elvezető műszaki megoldásának megfelelőségével összefüggő tervek kéményseprőipari szempontú vizsgálata, beleértve a gáztervek azonos szempontú megfelelőségének vizsgálatát is.

**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. JOGSZABÁLYI, SZABVÁNY HÁTTÉR

A **Fixkémény Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (a továbbiakban: **Társaság** vagy **Szolgáltató**) kéményseprő-ipari szolgáltatási tevékenységét az alábbi jogszabályok és szabványok figyelembe vétele mellett végzi.

**2015. évi CCXI. törvény** a kéményseprő-ipari tevékenységről,

**21/2016. (VI.9.) BM rendelet** a kéményseprő-ipari tevékenység ellátásának szakmai szabályairól, meghatározza a kötelező közszolgáltatás **hatálya alá tartozó kémények körét**, előírja a **szolgáltatást végző feladatait**, az **érintett tulajdonos KÖTELEZETTSÉGEIT**.

**99/2016. (V.13.) Korm. rendelet** a kéményseprő-ipari tevékenységről szóló törvény végrehajtásáról

**253/1997.(XII.20.) Kormány rendelet (OTÉK)** tartalmazza a kéményekre vonatkozó építési és létesítési követelményeket

**MSZ 04-82 szabványsorozat** az adott időszak kéményekkel kapcsolatos műszaki előírásait, követelményeit, fogalmait tartalmazza...

Égéstermék elvezető berendezésekre vonatkozó MSZ EN szabványok, szabványsorozatok, melyek közül kiemelt

a 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 szabványsorozat

**1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről** mely többek között szól a fogyasztói tájékoztatás kötelezettségéről, a fogyasztóvédelmi intézményrendszeréről, továbbá a fogyasztói érdekképviselőtről, illetve az azt módosító **2008. évi XLII. törvény**.

## Üzletszabályzat

### 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.

### 5. TEVÉKENYSÉGEK VÉGZÉSÉNEK ÜZLETI FELTÉTELEI, SZABÁLYOZÁSA

#### 5.1. A JOGSZABÁLYOK SZERINT IDŐSZAKONKÉNT KÖTELEZŐ KÉMÉNYSEPRŐ-IPARI TEVÉKENYSÉGEK

Ebbe a szolgáltatás csoportba azon tevékenységeink tartoznak, melyek megrendelését és elvégztetését a szakágra vonatkozó jogszabályi előírások meghatározott időszakonként teszik kötelezővé az égéstermék elvezetést használók számára.

A Kstv.-vel és a BM rendelettel összhangban ezek a 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.

## Üzletszabályzat

Ha az égéstermék-elvezetőre gáznemű anyaggal üzemelő vagy zárt égésterű tüzelőberendezés csatlakozik, akkor az a) és c)-f) pontban leírt ellenőrzési feladatokat kétévente egy alkalommal kell elvégeztetni. Időszakosan használt ingatlan esetében négyévente egy, míg szilárd tüzelőanyaggal üzemeltetett, illetve gyújtó tartalék égéstermék-elvezető esetében évente egy alkalommal kell ugyanezen feladatok elvégzését megrendelni.

Szakmai szempontok figyelembevételével a Szolgáltató a BM rendeletben meghatározott gyakoriságnál sűrűbb ellenőrzést írhat elő, melyről a Szolgáltató az ingatlan használóját írásban, jellemzően a tanúsítványon tájékoztatja.

A b) pontban leírt feladatok elvégeztetéséről négyévente szükséges gondoskodni. Társaságunk a technológiák egymásra épülése miatt a b) pontban leírt feladatokat csak az a) és c)-f) pontokban leírt feladatokkal egy időpontban, egyszerre végzi el.

### **5.1.1. Szolgáltatás igénybevétele**

A Szolgáltatónak kizárólag az ellátási területén lévő, és az ellátás körébe tartozó ingatlanok esetében áll módjában elvégezni a megrendelt időszakonként kötelező kéményseprő-ipari tevékenységeket. 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 gyakoriságnak megfelelően megrendelni.

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 megvalósulhat a szolgáltatás igénybevétele.

### **5.1.2. Jogviszony létrejötte**

A szolgáltatás igénybevételevel 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. A Szolgáltató nem vállal kötelezettséget a Megrendelő által szolgáltatott adatok ellenőrzésére. A tévesen megadott információkból eredő károkért felelősséget nem vállal.

### **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. Munkavégzés**

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.

## Üzletszabályzat

Az ellenőrzés során biztosítani kell a hozzáférést a koromzsák ajtóhoz és a többi ellenőrző nyíláshoz, valamint a tüzelőberendezéshez. A kéményseprő gáztüzelő berendezések esetében ellenőrzi az égéstermék maradéktalan eltávozását 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 vödört.

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 található.

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.

Négyévente az éves ellenőrzés műveletei kötelezően 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 található.

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 megfelelést, 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!** Ilyenkor a hatósági és esetleges gázszolgáltatói átjelentés haladéktalanul megtörténik. Az elhárítás igazolására minden esetben kéményseprő-ipari dokumentum szükséges!

### **5.1.5. Szolgáltatás díja**

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

### **5.1.6. Szolgáltatás 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 kétévenként, szilárd tüzelésű kémény esetében évente

## Üzletszabályzat

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.

### **5.1.7. Szolgáltató kötelezettségei**

A Szolgáltató köteles az ingatlan tulajdonosának – használójának – megrendelése alapján a Kstv. -ben rögzített 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. A határidő letelte után tájékoztatási kötelezettsége van a hatáskörrel rendelkező hatóságok felé.

### **5.1.8. 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 hulladékhöz megfelelő gyűjtődényt, 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.

## Üzletszabályzat

- 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 megfelelését 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 vagyónbiztonságot közvetlen veszélyeztető hibát észlel.
- l) az élet- és vagyónbiztonságot veszélyeztető szabálytalanságok körébe nem tartozó szabálytalanságok esetében a Szolgáltató által jelzett szabálytalanságot a következőellenőrzés 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 kéményseprőipari 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.

### 5.1.9. Szolgáltatás megrendelése

Amennyiben a szolgáltatás megrendelése nem szóban történik, úgy az ingatlan tulajdonosának, használójának a szolgáltatás igénybevételéhez formalizált „megrendelő” kitöltése szükséges. A megrendelés az alábbi módokon adható le a Szolgáltató felé:

- a) A kéményellenőrzés telefonos úton is megrendelhető az ügyfélszolgálati telefonszámon.
- b) 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.

A szolgáltatás bármely formában történő megrendelésekor a Kstv. 2. §-ban foglalt feltételek teljesülése minden esetben a Megrendelő felelőssége.

### 5.1.10. Elektronikus kapcsolattartás

A Kstv. előírása alapján az Ügyfél jogosult a kéményseprő-ipari szolgáltatóval elektronikus úton kapcsolatot tartani. Az elektronikus kapcsolattartás feltétele, hogy az elektronikus kapcsolattartást az Ügyfél kezdeményezze vagy az elektronikus kapcsolattartáshoz előzetesen hozzájáruljon. Az elektronikus úton történő kapcsolattartást a [www.fixkemeny.hu](http://www.fixkemeny.hu) oldalon lehet kezdeményezni.

## Üzletszabályzat

### 5.2. JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT, NEM IDŐSZAKOS, DE KÖTELEZŐ KÉMÉNYSEPRŐ-IPARI TEVÉKENYSÉGEK

Ebbe a szolgáltatás csoportba azon tevékenységeink tartoznak, **melyek megrendelését és elvégztetését** a szakágra vonatkozó jogszabályi előírások **szükségessé válás esetén** teszik **kötelezővé** az égéstermék elvezetést használók számára.

A Kstv.-vel és a BM rendelettel összhangban ezek a tevékenységek a következők:

- a) az égéstermék-elvezetővel kapcsolatos kötelezően megrendelendő műszaki vizsgálatok elvégzése, a kapcsolódó nyilatkozatok elkészítése;
- b) a tervezett vagy a tervezéssel érintett égéstermék-elvezető műszaki megoldás megfelelőségével összefüggő tervfelülvizsgálat és az ahhoz kapcsolódó hivatalos, megfelelőséget igazoló nyilatkozat elkészítése;
- c) az égéstermék-elvezető járatában lerakódott, csak égetéssel eltávolítható szurokréteg kiégetése;
- d) közvetlen homlokzati égéstermék-kivezetéssel rendelkező tüzelőberendezések égéstermék-elvezetőjének ellenőrzése, tisztítása;
- e) 10 000 cm<sup>2</sup> feletti járat keresztmetszetű égéstermék-elvezető ellenőrzése, tisztítása;

#### 5.2.1. Szolgáltatás igénybevétele

A Szolgáltatónak kizárólag az ellátási területén lévő, és az ellátás körébe tartozó ingatlanok esetében áll módjában elvégezni a fenti kéményseprő-ipari tevékenységeket. A Kstv. előírásai szerint a gazdálkodó szervezethez köthető ingatlanok esetében **igénybevételük kötelező!**

#### 5.2.2. 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**. A Szolgáltató nem vállal kötelezettséget a Megrendelő által szolgáltatott adatok ellenőrzésére. A tévesen megadott információkból eredő károkért felelősséget nem vállal.

#### 5.2.3. Szolgáltatás időpontja

Társaságunk az égéstermék elvezetővel kapcsolatos vizsgálati tevékenységét a **Megrendelővel közösen megállapított időpontban**, de legkésőbb a megrendelést követő **harminc (30) napon** üzemzavar esetén három (3) munkanapon **belül végzi el**. A Szolgáltató a helyszíni műszaki vizsgálatok eredményéről szóló írásos kéményseprő-ipari nyilatkozatot – amennyiben ennek feltételei adottak - a vizsgálatot követően **a vizsgálat helyszínén kiadja**. Ha ez nem lehetséges, akkor legkésőbb a vizsgálat napjától számított öt (5) munkanapon, készíti el.

Lakóhelyiségek vagy állandó tartózkodási célt szolgáló helyiségek - kivéve az időlegesen használt ingatlanokat - fűtését biztosító tüzelőberendezés **október 15. és április 15. között** történő cseréje esetén, a megrendelést követő **két (2) munkanapon belül** a helyszíni műszaki vizsgálatot elvégzi, ha annak feltételei adottak. A helyszíni műszaki vizsgálat eredményéről szóló szakmai nyilatkozatot legkésőbb a **vizsgálatot követő munkanapon** kiadja.

## Üzletszabályzat

Kéménytűz vagy szén-monoxid-szivárgás elhárítását követően a helyszíni műszaki vizsgálat eredményéről szóló szakmai nyilatkozatot a Szolgáltató legkésőbb a vizsgálatot követő munkanapon kiadja.

Új égéstermék-elvezetőt helyszíni műszaki vizsgálatot követően lehet eltakarni, leburkolni. A helyszíni műszaki vizsgálatot Társaságunk a megrendelést követő három munkanapon belül elvégzi és az annak eredményéről szóló szakmai nyilatkozatot a vizsgálatot követő munkanapon kiadja.

A tervezett vagy a tervezéssel érintett égéstermék-elvezető műszaki megoldásának megfelelőségével összefüggő, tervfelülvizsgálatról a megrendelést követő öt (5) munkanapon belül a megrendelőnek szakmai nyilatkozatot adunk ki.

### 5.2.4. Helyszíni műszaki vizsgálat

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 a bejutást az ingatlanba és annak minden olyan helyiségébe, épületrészébe, amely érintett az égéstermék-elvezető nyomvonalával és a levegő utánpótlás ellenőrzésével. Figyelem, ide tartoznak a strangon érintett lakások is, melyek tulajdonosaival a megrendelőnek kell a bejutás részleteit egyeztetni!
- b) a bejutást biztosítása érdekében az Ügyfélnek az ellenőrzés napján meg kell győződnie az érintett ingatlan(ok) csengőjének működőképességéről.
- c) biztosítani kell a padlástérbe feljutás és/vagy a tetőre történő kijutás lehetőségét, a kémény tisztítónyílásainak és összekötőelemeinek biztonságos megközelítésének lehetőségét.
- d) az ellenőrzés idejére kutyáját és egyéb háziállatát elzárva tartani.
- e) a helyszínen szükséges dokumentumok rendelkezésre állásáról gondoskodni.

Ha a megrendeléskor a megrendelő nem tért ki a vizsgálati módszer meghatározására (pl. nem konkrétan TV-kamerás vizsgálatot rendelt), akkor a szükségesnek ítélt technológiával végezzük a megrendelt vizsgálatot.

A vizsgálat eredményéről a BM rendeletben előírt formátumú NYILATKOZATOT készítünk. Ezeket a **DOKUMENTUMOK**-at az alábbi – jogszabályoknak megfelelő – kategóriákban készítjük a megkapott **MEGRENDELÉS** nyomtatvány és a helyszínen tapasztaltak alapján.

A megrendelt műszaki vizsgálat célja a kéményseprő-ipari tevékenység ellátásának szakmai szabályairól szóló 21/2016. (VI. 9.) BM rendelet 7. §-a szerint:

- 3.1. Új égéstermék-elvezetők kivitelezés közbeni, eltakarás előtti vizsgálata.
- 3.2. Újonnan épített vagy szerelt felújított, átalakított vagy újból használatba vett égéstermék-elvezetők üzembe helyezés előtti vizsgálata.

## Üzletszabályzat

- 3.3. Tüzelőanyag váltás, tüzelőberendezés csere, új tüzelőberendezés üzembe helyezése esetén az üzembe helyezést megelőzően az érintett égéstermék-elvezetők vizsgálata.
- 3.4. Meglévő égéstermék-elvezető bontását, funkciójának megváltoztatását, használaton kívül helyezését, illetve az égéstermék-elvezetőt érintő átalakítást megelőző helyszíni vizsgálat.

A nyilatkozatokon feltüntetésre kerül a megrendelés jellegére tekintettel a vizsgálat célja, a dokumentum tárgya

### Meglévő égéstermék elvezető esetén:

- Előzetes kéményseprő-ipari nyilatkozat
- Végleges kéményseprő-ipari nyilatkozat

### Újjonnan épített égéstermék-elvezető esetén:

- Kivitelezési közbeni kéményseprő-ipari nyilatkozat
- Végleges kéményseprő-ipari nyilatkozat
- Használatbavételi engedélyezési eljárással kapcsolatos műszaki vizsgálatok nyilatkozata

A Társaságunk által készített nyilatkozatokban foglaltakért felelősséget vállalunk. A kiadott nyilatkozatokat öt (5) évig őrizzük meg. Elvesztett, megsemmisült nyilatkozatok másolati példányait csak külön díj ellenében áll módunkban ismét kiadni!

#### **5.2.4.1. Meglévő égéstermék elvezető előzetes kéményseprő-ipari nyilatkozata**

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 figyelembevételével a tervezési, kivitelezési tevékenység optimalizálható.

#### **5.2.4.2. Meglévő égéstermék elvezető végleges kéményseprő-ipari nyilatkozata**

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.

#### **5.2.4.3. Újjonnan épített égéstermék elvezető kivitelezési közbeni kéményseprő-ipari nyilatkozata**

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.

## Üzletszabályzat

### **5.2.4.4. Újonnan épített égéstermék elvezető végleges kéményseprő-ipari nyilatkozata**

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 minősítésű kéményseprő-ipari nyilatkozat kiadását követően üzemeltethető az égéstermék-elvezető.

### **5.2.4.5. Használatbavételi engedélyezési eljárással kapcsolatos műszaki vizsgálatok kéményseprő-ipari nyilatkozata**

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-monoxidérzékelő 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.

### **5.2.5. Szolgáltatás megrendelése**

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 kéményseprő-ipari nyilatkozat megrendelhető a formalizált „megrendelő” kitöltésével.

A megrendelés az alábbi módokon adható le a Szolgáltató felé:

- a) A formanyomtatvány letölthető a Szolgáltató honlapjáról. A kitöltött és aláírt megrendelőlapot postai vagy elektronikus levélben kell eljuttatni a Szolgáltatóhoz.
- b) telefonos úton az ügyfélszolgálati telefonszámon, azonban ezekben az esetekben is szükséges a „megrendelő” nyomtatvány aláírt példányának helyszíni rendelkezésre állása.

A Szolgáltató csak azon megrendeléseket tudja befogadni, melyek rendelkeznek minden szükséges dokumentációval. Amennyiben a megrendelő nem személyesen jár el a megrendelés ügyében, úgy felhatalmazás szükséges a Meghatalmazottnak a Szolgáltatás megrendelésére. Az elkészült nyilatkozatot a Szolgáltató minden esetben kizárólag a megrendelőnek vagy meghatalmazottjának adja át. A szolgáltatás bármely formában történő megrendelésekor a KsTv. 2. §-ban foglalt feltételek teljesülését minden esetben a Megrendelő felelőssége ellenőrizni. A megrendelés pontatlansága miatt keletkezett esetleges károk megtérítése a Megrendelő felelőssége.

### **5.2.6. 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 vizsgálatok elvégzéséhez szükséges jogszabályban előírt, illetve a Szolgáltató által szükségesnek ítélt dokumentumokat a tevékenység megrendeléskor és/vagy a vizsgálat helyszínén a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani, átadni. Ezek a dokumentumok az alábbiak lehetnek:

## Üzletszabályzat

- hiánytalanul kitöltött MEGRENDELÉS nyomtatvány,
- kivitelezői nyilatkozat, mely megtalálható a MEGRENDELÉS nyomtatványon,
- 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 és aláírt tervezői nyilatkozatok
- építész, gépész tervdokumentáció, tervlapok, egyéb dokumentációk
- az égéstermék-elvezető(k) nyomvonalterve(i)
- a beépített anyagok teljesítmény és egyéb műszaki nyilatkozatai
- villámvédelmi jegyzőkönyv
- kivitelezői nyilatkozat cserépkályha, kandalló, kemence vagy egyéb szilárd tüzelőanyaggal üzemeltetett tüzelőberendezés építéséről, telepítéséről [kizárólag szilárd tüzelés esetén]
- tulajdonosi nyilatkozat (szükség esetén meghatalmazás)
- szükség esetén az épület meglévő égéstermék elvezetőire vonatkozó műszaki vizsgálat megrendelése (használatba vételi engedélyezési eljárás esetén)
- szükség esetén a szomszédos épület(ek) érintett égéstermék elvezetőire vonatkozó műszaki vizsgálat megrendelése (az épület(ek) tulajdonosi nyilatkozatának benyújtásával)
- esetlegesen szükséges lemondó nyilatkozatok, beleegyező nyilatkozatok, hivatalos közjegyző által hitelesített példányai.

A megrendelőnek vagy hivatalos meghatalmazottjának jelen kell lennie a műszaki vizsgálat során tekintettel arra, hogy a szolgáltatás elvégzését 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.

### **5.2.7. A tervezett vagy a tervezéssel érintett égéstermék-elvezető műszaki megoldás megfelelőségével összefüggő tervfelülvizsgálat**

#### **5.2.7.1. Tervfelülvizsgálati tevékenység**

Társaságunk megrendelés alapján végzi a műszaki megoldás megfelelőségéről (tervfelülvizsgálati) szóló nyilatkozatok kiadását. A nyilatkozatot öt (5) munkanapos határidővel készítjük el. A tervfelülvizsgálatról kéményseprő-ipari nyilatkozatot állítunk ki.

## Üzletszabályzat

### 5.2.7.2. *Ügyfél feladatai, kötelezettségei*

A megrendeléshez kapcsolódó tervdokumentáció kettő-kettő példányának benyújtása szükséges. A tervdokumentáció része kell legyen a tervezői nyilatkozat és a kamarai nyilvántartási szám.

### 5.2.7.3. *Szolgáltatás megrendelése*

A szolgáltatás megrendelése a megrendelés formanyomtatvány egyéb rovatában kerülhet feltüntetésre.

### 5.2.8. Szolgáltatás díja

A Szolgáltató az ingatlan tulajdonosa és/vagy – figyelemmel a Kstv. vonatkozó rendelkezésére – használója felé a számlá(ka)t – eltérő megállapodás hiányában – megrendelésenként, teljesítés után és azzal arányban – az egyes szolgáltatások után fizetendő díjat tartalmazó mindenkor hatályos díjtáblázat szerint – a helyszínen állítja ki. 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. Az ingatlan tulajdonosa és/vagy használója a számlá(ka)t készpénzben, vagy – külön megállapodás alapján – pénzügyintézetten keresztül átutalással egyenlítheti ki. Ennek megfelelően a szolgáltatási díj megfizetésének módjai:

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

Készpénzes fizetésre legfeljebb – figyelemmel az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény 114.§ (3) bekezdésére – másfél millió forint összeghatárig van lehetőség.

A megrendelt és teljesített szolgáltatásért – általános forgalmi adóval növelt – huszonezzer forint összeghatár felett – egyedi elbírálás alapján ez alatt is – van lehetőség a fizetendő díj banki átutalással történő teljesítésére.

Banki átutalással történő fizetést Szolgáltató abban az esetben engedélyez, ha megítélése – és a rendelkezésére álló piaci információi szerint – az ingatlan tulajdonosát és/vagy használóját fizetőképessének ítéli, és ha közte és az ingatlan tulajdonosa és/vagy használója között erre irányuló – hosszabb időtartamra szóló - írásos megállapodás jön létre. Ebben az esetben a díj kifizetése a teljesítés alapján kiállított és az ingatlan tulajdonosa és/vagy használója által elfogadott számla ellenében banki átutalással történik a számla kézhezvételét követő naptól számított tizenöt napon belül, kivéve, ha a megrendelés vagy a külön megállapodás eltérően rendelkezik.

A számla azon a napon kiegyenlített, amikor a Szolgáltató bankszámláján az ingatlan tulajdonosa és/vagy használója által fizetett összeg jóváírásra kerül, valamint az összeg könyvelésre kerül Szolgáltatónál vezetett nyilvántartásában.

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

## Üzletszabályzat

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 pénzüpi 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 devizaközépárfolyama alapján meghatározott forintösszeget megfizetni. E kötelezettség teljesítése nem mentesít a késedelem egyéb jogkövetkezményei alól; a kártérítésbe azonban a behajtási költségátalány összege beszámít.

Amennyiben az ingatlan tulajdonosa és/vagy használója a Szolgáltató az esedékes díj és a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés elküldésétől követően számított nyolc nap elteltével sem teljesíti fizetési kötelezettségét, a Szolgáltató jogosult – a Ptk szerinti késedelmi kamat és behajtási költség felszámításán túl – az ingatlan tulajdonosával és/vagy használójával fennálló bármely, jelen Szabályzat hatálya alá tartozó megállapodást azonnali hatállyal felmondani. Ebben az esetben az ingatlan tulajdonosa és/vagy használója a nyújtott kedvezményeket valamint a határozott időből a megállapodás szerint még hátralévő időre eső, meg nem fizetett – általános forgalmi adóval növelt – díj összegével megegyező, de legalább huszonötezer forint összegű kötbért köteles megfizetni.

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.

### **5.2.9. Megrendelt szolgáltatások időpontjának módosítása és lemondása**

A megrendelt szolgáltatás időpontját a szolgáltatás megkezdése előtt jogkövetkezmények nélkül lehet módosítani vagy lemondani. Erre a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán keresztül van lehetőség, legkésőbb az előre egyeztetett időpont szerinti napot megelőző nap reggel 8.00 órájáig. Az időpont módosítási igény csak a Szolgáltató visszaigazolása után válik érvényessé!

### **5.2.10. Szolgáltatásnyújtás megghiúsulásának jogkövetkezményei**

Amennyiben a Megrendelő a szolgáltatás előre egyeztetett időpontját a 5.2.10. pontban rögzített határidőn túl, vagy nem a megadott 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 a kiszállási díjat és a megrendelt szolgáltatás 50%-os díját pótdíjként felszámítani, melyet a Megrendelő köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

## Üzletszabályzat

### 5.3. SZAKTANÁCSADÁSI ÉS FELMÉRÉSI TEVÉKENYSÉG

Szaktanácsadási és felmérési tevékenység esetén Társaságunk minden esetben a megrendelő igényei alapján végzi munkáját. A munkavégzésre vonatkozó vállalási feltételeket szerződésben vagy a munkavégzéshez kapcsolódó bizonylatokon rögzíti. Ezen tevékenységek keretén – tekintettel arra, hogy nem a kéményseprőipari jogszabályok szerinti szolgáltatásról van szó – belül minden esetben a megrendelő által megfogalmazott igényeket és a kapott információkat veszi figyelembe.

## 6. PANASZKEZELÉS ALAPELVEI

### 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.

### 6.1 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 ügyintézését. Amennyiben a telefonos ügyintézés során az Ügyfél nem fogadja el a Szolgáltató válaszát, úgy jegyzőkönyv készül, melyet az Üzletszabályzat 6.6 pontja szerint kezel a Szolgáltató.

## Üzletszabályzat

### 6.2 FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

**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 email címekre küldött üzeneteket, a Szolgáltató egyéb telefon és faxszámain megtett bejelentéseket, a Szolgáltatónak nem áll módjában az Üzletszabályzatban rögzítettek szerint kezelni.

**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.

**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.

**Ügyfélmegkeresés** minden olyan, a szolgáltatás ellátásával kapcsolatos tájékoztatás, kérdés, panasz, amely a Szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati csatorna valamelyikén érkezett be.

### 6.3 KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL, ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL

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 érdekképviselők számára hasznos információként szolgálhatnak.

A Szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek, felhasználói érdekképviselők 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

## Üzletszabályzat

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.kemenyunio.hu](http://www.kemenyunio.hu)) működtet.

### 6.4 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:

- a. a családi és utónevét, a lakóhelyének,
- b. tartózkodási és értesítési helyének címét, valamint
- c. 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 ügyleti 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.

### 6.5 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 felfogadási rendje a 6.6.5 pontban található.

## Üzletszabályzat

### **6.5.1 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 adatszolgáltatással 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.

#### **Ügyfélkérelmek kezelése**

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

## **6.6 PANASZÜGYINTÉZÉS MÓDJA**

### **6.6.1 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 választ több csatornán keresztül is eljuttatja az Ügyfélhez, vagy úgy, hogy azt csak postai úton küldi meg.

### **6.6.2 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 panasz, amellyel kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés szerint jár el a Szolgáltató. A telefonos beszélgetések a jogszabályoknak megfelelően rögzítésre kerülnek.

### **6.6.3 Írásban (elektronikus üzenet, postai levél,) tett panaszbejelentés**

A Szolgáltató az írásbeli ügyfélmegkereséseket 30 napon belül válaszolja meg.

### **6.6.4 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. Fővárosi Katasztrófavédelmi Igazgatóság (1083 Budapest Dologház u. 1.), mint felettes hatóság
- b. Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség (1052 Budapest, Városház u. 7.)
- c. Budapesti Békéltető Testület (1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.).

## Üzletszabályzat

### **6.6.5. Ügyfélszolgálati csatornák**

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

Telefonos megkeresés: +36 70 298 51 05

Postai levél útján történő megkeresés: 2330 Dunaharaszti, Rózsa utca 76

Elektronikus levél útján történő megkeresés: [fixkemeny.sb@gmail.com](mailto:fixkemeny.sb@gmail.com)

Telefonos ügyfélfogadási idő:

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

# Üzletszabályzat

## 7. MELLÉKLETEK

1. melléklet: Jegyzőkönyv minta

FIXKÉMÉNY KFT.

Jegyzőkönyv Iktatószám:

Jegyzőkönyv felvételének dátuma:

Jegyzőkönyv felvételének helye:

Jegyzőkönyvet felvette:

Bejelentő neve:

Bejelentés jogcíme:

Bejelentő elérhetősége (tel, e-mail)

Levelezési címe:

Tárgyi cím:

Probléma leírása:

A szolgáltató észrevételei, megjegyzései:

P.H.

Aláírások: