



ÜZLETSZABÁLYZAT

JÄGER A BAKONY Kéményseprője Szolgáltató üzletszabályzata az ellátási területén végzett kéményseprő-ipari tevékenységére és egyéb szolgáltatásokra vonatkozóan

Hatályos: 2026.05.05

TARTALOMJEGYZÉK

1. Rövidítések és fogalom-meghatározások	3
1.1. A jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit döntően meghatározó jogszabályok és szabályozások a továbbiakban az alábbi rövidítésekkel kerültek megjelölésre:	3
2 .Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya	4
3 Cégismertető	5
3.1 Cég bemutatása és azonosító adatai	5
3.2 Hatósági felügyelet	5
5 Kéményellenőrzés (sormunka)	6
5.1 Sormunka keretén belül végzett kéményseprő-ipari tevékenység	6
5.1.1 Szolgáltatás igénybevétele	6
5.1.2 Jogviszony létrejötte	6
5.1.3 Kéményellenőrzés díja	6
5.1.4 Szolgáltatás időpontja	6
5.1.5 Kéményellenőrzés elmaradásának következményei	6
5.1.6 Szolgáltató kötelezettségei	7
5.1.7 Ügyfél feladatai, kötelezettségei	7
5.2 Kéményellenőrzés során végzett tevékenységek	8
5.2.1 Ellenőrzés	9
5.2.2 Tisztítás	11
5.2.3 Égetés	11
5.2.4 Műszaki felülvizsgálat	12
5.2.5 Vonatkozó műszaki előírások betartása	12
5.2.6 Járat tömörségének vizsgálata	12
5.2.7 Tüzelőberendezések biztonságos üzemeléséhez szükséges (égési, hígítási) levegő utánpótlásának ellenőrzése:	13
5.2.8 Az égéstermék paramétereinek ellenőrzése:	14
5.3 Kéményellenőrzés megrendelése	14
5.4 Elektronikus kapcsolattartás	14
6 Sormunka keretén kívüli kéményseprő-ipari tevékenységek, egyéb szolgáltatások	14
6.1 Helyszíni műszaki vizsgálat, kéményseprő-ipari nyilatkozat	14
6.1.1 Meglévő égéstermék-elvezetővel kapcsolatos vizsgálatok	16
6.1.2 Újonnan épített égéstermék-elvezetővel kapcsolatos vizsgálatok	19
6.1.3 Használatbavételi engedélyezési eljárással kapcsolatos vizsgálatok	19

6.1.4 Üzemzavart követő műszaki vizsgálatok	20
6.2 Terv felülvizsgálati szolgáltatás	21
6.3 Egyéb, sormunka keretén kívüli kéményseprő-ipari tevékenységek	21
6.4 Egyéb szolgáltatások	22
6.4.1. Szilárd tüzelésű tüzelőberendezés tűztéroldali, mechanikus tisztítása	22
6.4.2. Szakvélemény készítése égéstermék-elvezetőről	22
6.4.5. Égéstermék elvezetők felmérése (árajánlat adás céljából)	22
6.4.6. Helyszíni felmérés	23
6.4.7. Helyszíni szaktanácsadás	23
7.1.Kiszállási kedvezmény a Szolgáltató által megadott időpontban történő munkavégzés és szerződéskötés esetében	23
8. Megrendelt szolgáltatások időpontjának módosítása és lemondása	24
8.1 Szolgáltatásnyújtás meghiúsulásának jogkövetkezményei	24
9. Szolgáltatási díj megfizetése	25
10. Ügykapcsolatok általános szabályai	26
10.1 Fogalom-meghatározások	26
10.2 Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel, érdekképviselőkkel	26
10.3 Adatvédelem	27
10.4 Ügyfélszolgálat	27
10.4.1 Ügyfélszolgálati tevékenységek	27
10.5 Panaszügyintézés módja	28
10.5.1 Általános szabályok	28
10.5.2 Telefonon tett panaszbejelentés	28
10.5.3 Írásban (elektronikus üzenet, postai levél,) tett panaszbejelentés	28
10.5.4 Jogorvoslat, békéltető testület	28

1.Rövidítések és fogalom-meghatározások

1.1. 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: Veszprém-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 huzathatása 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 szerelés 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 helye 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 füstcsonkjára és a kitorkollás síkjára 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.

2. Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya

JÁGER A Bakony Kéményseprője Jáger Balázs e.v kéményseprő mester Kéményseprő-ipari Szolgáltató (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 1443:2019 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. 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.jagerkemeny.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.jagerkemeny.hu közzéteszi. Az Üzletszabályzat határozatlan ideig érvényes.

3 Cégismertető

3.1 Cég bemutatása és azonosító adatai

JÁGER A Bakony Kéményseprője Jáger Balázs e.v kéményseprő mester Kéményseprő-ipari Szolgáltató egy, a tűzvédelmi hatóság által nyilvántartásba vett kéményseprő-ipariszolgáltató. A Társaság korszerű műszer- és eszközparkkal, valamint évtizedes szakmai gyakorlattal rendelkező kéményseprő mesterekkel, illetve szakmunkásokkal a soraiban várja meg lévő és leendő ügyfeleit. Kollégáink nem csak elsősorban az élet- és vagyonbiztonságot óvó, kötelező kéményseprő-ipari tevékenység szakszerű ellátásában, hanem tüzeléstechnikai, környezetvédelmi, illetve energiahatékonysági kérdésekben is állnak rendelkezésre.

Cégnév: Jáger Balázs JÁGER A Bakony Kéményseprője Kéményseprő-ipari Szolgáltató

Rövid elnevezése: Jáger Balázs
Székhely: 8420 Zirc, Köztársaság utca 40
Nyilvántartási szám: 61848535
Adószám: 91762636-1-39
Szolgálati tevékenység nyilvántartási száma: K001/19/2026.

3.2 Hatósági felügyelet

A kéményseprő-ipariszolgáltató 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 használatjának 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: Veszprém Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság
Cím: 8200 Veszprém, Dózsa György út. 31.
Honlap: <http://veszprem.katasztrofavedelem.hu>

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

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 (időszakos kémény vizsgálat). 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 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.

5.1.3 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.

5.1.4 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.

5.1.5 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 két évenként, 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 (határozott idejű megállapodás esetén a szerződés hatályán belül a szolgáltatást megrendelni), 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, magas tetős 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 megfeleléséig 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, az ingatlanba bejegyzett gazdálkodó szervezet nevét, székhelyét, telephelyét, fióktelepét, képviselőjének nevét, adószámát, cégjegyzékszámát vagy egyéb nyilvántartási számát, továbbá az ingatlan jellegét, így különösen, hogy az ingatlan társasház, lakásszövetkezeti lakóépület vagy egy lakásos ingatlan.
- 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. A kéményellenőrzés során megadott adatok pontosságáért és hitelességéért jogi felelősséget vállalni.

Jelen pontban foglaltak be nem tartása a Megrendelő részéről súlyos szerződésszegésnek minősül.

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 két évente egy alkalommal kell elvégezni. A sormunka feladatokat időszakosan használt ingatlan esetében négy évente, 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 használatját írásban, jellemzően a tanúsítványon tájékoztatja.

Az ellenőrzésre megjelenő dolgozó(k) szükség esetén kéményseprő igazolvánnyal tudja igazolni 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 koromszak ajtóhoz 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 biztosítani 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 kiegészülnek a műszaki felülvizsgálattal. Ekkor a Szolgáltató az ellenőrzés keretében a kémény(ek) füsttömörégi vagy nyomástömörégi próbáját (szívárgási érték ellenőrzését), állapotának részletesebb vizsgálatát is elvégzi. A részletes technológiai folyamatok a BM rend. I. sz. mellékletébe 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 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 szerint kezelni és a szolgáltatási tevékenység megszűnésével a meghatározott átadást követően az adatokat a nyilvántartásából törölni.

5.2.1 Ellenőrzés

Az égéstermék-elvezetőnek és tartozékainak, továbbá a megközelítés szerkezeti elemeinek, járulékos elemeinek ellenőrzését a Szolgáltató a rendeltetésszerű bonthatóságra figyelemmel szemrevételezéssel, hagyományos kéményseprő eszközökkel, szerszámokkal vagy műszerrel végzi.

A Szolgáltató az ellenőrzésnél az égéstermék-elvezető műszaki állapotát, a kialakítás megfelelőségét, az üzemeltetési, a vonatkozó építési, tűzvédelmi, biztonságtechnikai és munkavédelmi előírások betartását vizsgálja.

Az ellenőrzést követően az égéstermék-elvezetőn vagy annak tisztítóajtaján az ellenőrzést végző szakmunkás vagy kéményseprő mester elhelyezi az ellenőrzés évszámát és a kéményseprő-ipari tevékenységet ellátó nevét jól láthatóan megjelenítő matricát.

A kéményellenőrzés során az alábbiakat ellenőrzi:

_A tanúsítványban:

- a. A nyilvántartás alapján rögzített adatokat

- b. Az előző ellenőrzés, műszaki felülvizsgálat során dokumentált hiba, szabálytalanság megszüntetését, amely ha műszaki vizsgálatot igényelt, akkor annak meglétét (helyszíni vizsgálat hiánya esetén, annak pótlására fel kell hívni az ingatlan használojának figyelmét).

A tüzelőberendezésnél:

- a. A tüzelőberendezés külső állapotát,
- b. a tüzelés módját,
- c. a környezetében tárolt, beépített anyagokat, szerkezeteket, az ellenőrizhetőség, a megfelelő üzemeltetés és a tűzvédelem szempontjából, az égéstermék-elvezetőben, illetve környezetében esetleg bekövetkező változások, változtatások, amelyek az égéstermék szabad áramlását akadályozhatják,
- d. az összenyitott légtérben egyidejűleg, különböző tüzelőanyaggal üzemeltethető tüzelőberendezésekre vonatkozó szabályok betartását,
- e. a meghatározott vizsgálat során korábban elhelyezett matrica meglétét, ami arra utal, hogy a tüzelőberendezés az égéstermék-elvezető előző ellenőrzésénél már üzemelt.

Gáztüzelő-berendezésnél:

- a. üzem közben az égéstermék tartós visszaáramlását - a telepítés helyiségében és a vele légtér-összeköttetésben lévő helyiségekben a külső nyílászárók, és a rendeltetészerűen zárható szellőzőnyílások zárt állapota mellett - annak érzékelésére alkalmas műszerrel,
- b. nyitott égésterű gáztüzelő-berendezés esetében a belső nyílászárókat is bezárva, a
- c. bekapcsolást követően, és visszaáramlás esetén 5 perc után is,
- d. zárt égésterű gáztüzelő-berendezés esetében a tüzelőberendezés helyiségében vagy
- e. azzal légtér-összeköttetésben álló helyiségekben elszívásos szellőztetés maximális
- f. teljesítménnyel való működtetése mellett a bekapcsolást követően.

Az égéstermék-elvezetőnél :

- a. A tisztítási, ellenőrzési feltételek meglétét,
- b. az ellenőrző-, tisztítóajtók állapotát, zárhatóságát,
- c. az összekötő elem ellenőrzési tisztítási feltételeinek meglétét,
- d. a teljes nyomvonalon van-e külső elváltozás, repedés,
- e. a tető feletti állékonyságát,
- f. a rögzítettséget,
- g. található-e korrózióra utaló jel, elváltozás a járatban a tisztítónyílásnál,
- h. a járat átjárhatóságát, szabad keresztmetszetét a teljes nyomvonala mentén szemrevételezéssel, szükség esetén a járaton átvezetett, arra alkalmas idomszerrel, tisztítószerszámmal,
- i. szilárd- vagy olaj-tüzelőberendezés égéstermék-elvezetőjénél szükség esetén a szikrafogó meglétét,
- j. éghető anyagtól való távolságot.
- k. Az égéstermék-elvezető tartozékainak (szikrafogók, kitorcollást módosító szerkezetek, elszívó ventilátorok, huzatszabályozók, robbanó ajtók, égéstermék csappantyúk, mellékkevegős csappantyúk és egyéb szabályozó és elzáró szerelvények, kondenzátum elvezetők) állapotát, működőképességét.

A biztonságos munkavégzés helyi feltételeit:

- a. Kéményseprő-járda, korlát, tetőkibúvó, padlásfeljáró, létra, hágcsó, állványzat, munkaövek rögzítéséhez szükséges szemek, elemek, szerkezetek meglétét,
- b. más - az égéstermék-elvezetőhöz nem tartozó - vezetékek, antennák zavaró, nem biztonságos jelenlétét, közelségét.
- c. A szén-monoxid-érzékelő berendezés üzemeltetésére kötelezett ingatlanok esetében a szén-monoxid-érzékelő berendezés meglétét és felszerelését,

- d. a szén-monoxid-érzékelő berendezés működőképességét az elektromos tápellátás kijelzőjének szemrevételezésével, valamint az öndiagnosztikai funkció segítségével, amennyiben azzal a készülék rendelkezik,
- e. a szén-monoxid-érzékelő berendezés gyártó által megjelölt szavatossági időn belüli használatát,
- f. a szén-monoxid-érzékelő berendezés tisztításának, karbantartásának, kalibrálásának a gyártó, annak meghatározott képviselője, az importőr vagy a forgalmazó által meghatározottak szerinti elvégzésének igazolását,
- g. a szén-monoxid-érzékelő berendezés vonatkozó műszaki követelményeknek való megfelelését igazoló dokumentum meglétét.

5.2.2 Tisztítás

A tüzelőberendezés és az égéstermék-elvezető használatából eredő lerakódások, továbbá egyéb az égéstermék-elvezető belső keresztmetszetét szűkítő vagy azt elzáró anyagok (állattetemek, pókháló, avar, korrózióból, állagromlásból lehulló, visszamaradt építőelem) eltávolítása az égéstermék-elvezető járatából, a koromzsákból, a bekötőnyílásból és az összekötő elemből (ha ennek lehetősége rendeltetésszerűen kialakított).

Lerakódás tisztítását (seprés)

Az égéstermék-elvezető tisztítását a járat és az összekötőelem teljes hosszában a **kitorkolláson** vagy beépített tisztítónyíláson keresztül, esetleges bonthatóság esetében a bontást követően a járat anyagának, kialakításának, keresztmetszetének és hosszának megfelelő szerszámmal mechanikus módon, vegyszeres technológia alkalmazása nélkül. Szükség esetén tisztítani kell az égéstermék-elvezető egyéb tartozékait is.

Szűkület vagy dugulás elhárítását

- a. Ha a tisztítás nem megoldott, úgy az égéstermék-elvezető anyagának és méretének figyelembevételével megválasztott golyózással kell megpróbálni a hibát elhárítani.
- b. Ha nem hárítható el a hiba, úgy a szűkület vagy dugulás helyét meg kell jelölni és fel kell szólítani az ingatlan használgóját a tüzelőberendezés üzemeltetésének a hiba elhárításáig történő szüneteltetésére.
- c. Az égéstermék-elvezető alján összegyűlt kéményseprésből származó hulladékot az ingatlan használgója által rendelkezésre bocsátott gyűjtőedénybe helyezi és a helyszínen hagyja.
- d. Az összekötő elem belső járatának tisztítását, anyagának, keresztmetszetének, kialakításának megfelelő kéményseprő szerszámmal, mechanikus módon, a beépített ellenőrző-, tisztítónyíláson keresztül vagy annak hiányában, ha annak lehetősége biztosított, oldással, roncsolás nélküli bontással.

5.2.3 Égetés

Ha a 5.2.2 pontja alapján a tisztítás nem megoldható és a lerakódás éghető, valamint a járat-, az égéstermék-elvezető anyaga azt lehetővé teszi, akkor a járat kiégetését külön egyeztetett időpontban kell végezni a szükséges biztonsági feltételek figyelembevételével.

Az égetést végző szakmunkások az alábbiak szerint járnak el:

Az égetést lehetőség szerint szakaszosan kell elvégezni, a felső szakasszal indítva.

A Szolgáltató nem végzi el a kiégetést ha:

- a. a járat keresztmetszete meghaladja a 729 cm²-t
- b. szeles időben
- c. az égéstermék-elvezető teljes hosszában nem ellenőrizhető és nem körüljárható,
- d. nincs alsó vagy felső tisztítási, illetve ellenőrzési lehetősége az égéstermék-elvezetőnek
- e. nem áll rendelkezésre víz az esetleges hűtésre, oltásra,
- f. az égéstermék-elvezető falazata repedezett, tető feletti szakasza omladozó
- g. a környezetében lévő éghető épületszerkezetekre gyújtási veszélyt jelent
- h. az égéstermék-elvezető igazoltan koroméggel szemben nem ellenálló.

Az égetés alatt a szakmunkásoknak folyamatosan ellenőrizni kell az égéstermék-elvezető nyomvonalát.

Az égetést követően a járat anyagának, kialakításának, keresztmetszetének és hosszának megfelelő számszámmal mechanikus módon a tisztítást is el kell végezni.

Ha az égéstermék-elvezetőben lévő éghető lerakódás sem kéményseprő-ipari számszámokkal, sem kiégetéssel nem eltávolítható, úgy az élet és vagyonbiztonság közvetlen veszélyeztetése miatt a kéményseprő-ipari tevékenységről szóló törvény végrehajtásáról szóló kormányrendelet szerint kell eljárni.

5.2.4 Műszaki felülvizsgálat

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

A műszaki felülvizsgálat során a szakmunkások az alábbiakat végzik:

- égéstermék-elvezető és tartozékainak állapotfelmérését szemrevételezéssel
- az égéstermék-elvezető korróziós károsodásának, állagromlásának teljes hosszban történő felmérését annak érdekében, hogy az várhatóan megfelel-e a következő négyéves ciklusban,
- az égéstermék-elvezető tartozékainak műszaki állapotfelmérését, működőképességét,
- az égéstermék-elvezető nyomvonalvezetésének, teljes hosszban történő vizsgálatát, az esetleges sérülések, átalakítások felderítését, az egyéb épületgépészeti és elektromos vezetékektől, berendezésektől való távolságát, kapcsolatát azokkal.

5.2.5 Vonatkozó műszaki előírások betartása

- a. az égéstermék-elvezető kitorkollásának környezetében bekövetkezett változásokat, a működést korlátozó vagy akadályozó épületelemek, elektromos és egyéb vezetékek, növényzet vagy a vizsgált égéstermék-elvezetőnek a környezetére ható károsító hatásának megítélését a vonatkozó előírások szerint,
- b. szabálytalan és nem megfelelő helyen, illetve helyiségekben kialakított bekötések felderítését
- c. építési előírásoknak és a rendeltetésszerű használatnak való megfelelés vizsgálatát, az égéstermék-elvezetővel és tartozékaival összefüggésben, és azok környezetében szemrevételezéssel.

5.2.6 Járat tömörségének vizsgálata

Nyitott, természetes huzat vagy mesterséges szívás hatása alatt álló égéstermék-elvezető 729 cm²-nél nem nagyobb keresztmetszetű járatát, nem megfelelő tömörségre utaló hiba (például káros korrózió, repedezett falazat) esetében vizsgálni kell a vonatkozó technológiai előírások figyelembevételével az alábbi két módszer egyikével.

- a. Füsttömörégi vizsgálat során a felmelegített égéstermék-elvezető alján az egyik szakmunkás arra alkalmas anyaggal füstöt képez, a járat bekötőnyílásainak lezárását követően, a másik szakmunkás a felső tisztítás helyén a füst megjelenésekor lefojtja a járatot, majd teljes hosszában, szemrevételezéssel ellenőrzik a füstszivárgást.
- b. Gáztömörégi (szivárgási érték) vizsgálat során környezeti hőmérsékleten az egyik szakmunkás az égéstermék-elvezető kitorkollását, a

csatlakozási helyeket tömören lezárja, míg a másik szakmunkás az egyéb nyílások, csatlakozási helyek tömör lezárását végzi, majd ezt követően a vonatkozó szabvány (vagy azzal egyenértékű más műszaki megoldás) szerinti túlnyomás alá helyezi az égéstermék-elvezető járatát és elvégzi a szivárgási érték meghatározását, amely a vonatkozó szabvány (vagy azzal egyenértékű más műszaki megoldás) által meghatározott mértéket nem lépheti túl.

Túlnyomásos égéstermék-elvezető gáztömörtségének vizsgálata esetén az alábbi módszerek egyikét kell alkalmazni.

1. A gáztömörégi vizsgálat megegyezik a (5.2.6.) b, pontban leírtakkal, csak a nyomásfokozatnak megfelelően más szivárgási érték figyelembevételével.
2. Olyan égéstermék-elvezető esetében, ahol az égéstermék-elvezetőt egy égési levegő bevezetésére szolgáló héj vesz körül teljes hosszban, a „C” típusú gáztüzelő-berendezés üzemeltetése közben az égési levegő bevezető járatában az oxigén-tartalom mérésével lehet következtetni a nem megfelelő tömörségre. Az égéshez beáramló levegő oxigén tartalma 20,6% alá csökken, az égéstermék-elvezető járatának gáztömörségét nem megfelelőnek kell minősíteni.

5.2.7 Tüzelőberendezések biztonságos üzemeléséhez szükséges (égési, hígítási) levegő utánpótlásának ellenőrzése:

A kéményseprő-ipari tevékenységet ellátó nyitott égésterű tüzelőberendezések esetében az alábbiakat ellenőrzi:

Telepítés helyiségében vagy azzal légtérkapcsolatban álló helyiségekben van-e:

- reteszelés nélkül működő depressziót keltő gépi berendezés
- külső légtérbe vezetett páraelszívó,
- szellőztetési célt szolgáló elszívó ventilátor,
- egyéb, nyitott égésterű tüzelőberendezésbe vagy annak
- égéstermék-elvezetőjébe telepített égéstermék-ventilátor,
- külső légtérbe vezetett szárító mosógép,
- központi porszívó,
- központi szellőztetés tetőventilátorral,
- mobil klíma,
- technológiai elszívás,
- reteszelés nélkül - jellemzően függőleges tengelyirányú - égéstermék-elvezetővel üzemeltetett egyéb nyitott égésterű szilárd- vagy olajtüzelésű tüzelőberendezés,
- külső határoló falzatába beépített teljes vagy részleges légzárású nyílászáró.
- Meglévő szellőzőnyílások, légbeeresztő szelepek teljes vagy részleges eltakarását, lezárását, reteszelt légbefúvó ventilátor üzemképes állapotát.

Ha az ellenőrzés során a felsorolt pontokban szereplő, bármelyik, az égési és hígítási levegő utánpótlását akadályozó állapot fennáll, az ingatlan használojának figyelmét fel kell hívni szóban és írásban a tüzelőberendezés üzemeltetésének veszélyére, megfelelő szakember bevonásának szükségességére.

5.2.8 Az égéstermék paramétereinek ellenőrzése:

Üzemelő gáztüzelő-berendezésnél az égéstermék (3 tf % oxigén tartalomra visszaszámolt) CO-tartalmának ellenőrzése műszeres méréssel. A méréshez - a túlnyomásos égéstermék-elvezetők kivételével -, ha nincs kialakított mérőnyílás, az összekötőelemen - a biztonságos használatot és az életet nem veszélyeztető módon - mérőfuratot kell kialakítani, amelyet a mérést követően le kell zárni és lehetőség szerint az összekötő elem elforgatásával fal felé elfordítani.

A mérést csak kalibrált műszerrel szabad végezni. A mérés eredményéről az ingatlan használatját a helyszínen írásban tájékoztatni kell, továbbá fel kell szólítani

- 500-1000 ppm közötti érték esetén a karbantartás szükségességére
- 1000 ppm túllépése esetén a gáztüzelő-berendezés üzemeltetésének leállítására.

5.3 Kéményellenőrzés megrendelése

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

- a. A Szolgáltató honlapján elérhető e-mail címen.
- b. A kéményellenőrzés telefonos úton is megrendelhető az ügyfélszolgálati telefonszámon.
- c. 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 jagerkemeny@gmail.com e-mail címen lehet kezdeményezni.

6 Sormunka keretén kívüli kéményseprő-ipari tevékenységek, egyéb szolgáltatások

6.1 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 elektronikusa 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 szakembere jelenik meg a helyszínen. A Szolgáltató szakembere csak a munkaterület tűz-, és munkavédelmi ellenőrzése után kezdi meg a kémények vizsgálatát. A vizsgálat megkezdésének további feltétele, hogy a megrendelő biztosítsa a Szolgáltató szakembere 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 szakembere 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 szakembere 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.

6.1.1 Meglévő égéstermék-elvezetővel kapcsolatos vizsgálatok

6.1.1.1 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 helyszíni műszaki vizsgálatok eredményéről szóló írásos kéményseprő-ipari nyilatkozatot a vizsgálatot követően, de legkésőbb a vizsgálat napjától számított öt (5) munkanapon belül elkészíti.

6.1.1.2 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 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 és szükség a megrendelés leadásakor.

Átalakítást, felújítást követő vizsgálat megrendeléséhez csatolandó dokumentumok:

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

Funkció megváltoztatását követő vizsgálat megrendeléséhez csatolandó dokumentumok:

- hiánytalanul kitöltött megrendelő 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.

6.1.2 Újonnan épített égéstermék-elvezetővel kapcsolatos vizsgálatok

6.1.2.1 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*
- *[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.

6.1.3 Használatbavételi engedélyezési eljárással kapcsolatos 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 eljárásához a kéményseprő szolgáltató az illetékes építési hatóság és/vagy a tulajdonos igényének megfelelően használatbavételi engedélyhez állít ki kéményseprő-ipari nyilatkozatot.

A használatbavételi engedélyezési eljárásához 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 eljárásához szükséges megrendelés esetén a kéményseprő-ipari nyilatkozatot 1 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.

6.1.4 Üzemzavart követő műszaki vizsgálatok

A BM rend. előírásai szerint üzemzavar vagy káresemény (kéménytűz vagy szén-monoxidszivárgás) 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.

6.2 Terv felülvizsgálati szolgáltatás

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

6.3 Egyéb, sormunka keretén kívüli kéményseprő-ipari tevékenységek

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 cm² 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 szükséges dokumentumok:

- hiánytalanul kitöltött megrendelés nyomtatvány
 - kivitelezői nyilatkozat (amennyiben történt kivitelezés)
 - tulajdonosi nyilatkozat (szükség esetén meghatalmazás)
 - tetőjárda esetén statikai dokumentáció, teljesítménynyilatkozat
- e. Kamerás vizsgálat

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

6.4 Egyéb szolgáltatások

6.4.1. Szilárd tüzelésű tüzelőberendezés tűztéroldali, mechanikus tisztítása

A Szolgáltató a szilárd tüzelésű tüzelőberendezés tűztéroldali, mechanikus tisztítását kizárólag az ingatlan használójának vagy tulajdonosának (a továbbiakban: megrendelő) külön erre irányuló megrendelésére végzi el. A megrendelés történhet szóban és erre irányuló írásos megrendelés alapján. Az ingatlan használója vagy

tulajdonosa a szolgáltatást szóbeli – a Szolgáltató helyszínen tartózkodó munkatársa felé történő határozott és egyértelmű jelzéssel vagy a Szolgáltatóhoz eljuttatott írásos megrendelés útján veheti igénybe.

A megrendelésnek megfelelően a Szolgáltató szakemberei

- a. a helyszínen szemrevételezéssel, illetve a rendelkezésre álló dokumentumok (pl.: kezelési utasítás) segítségével beazonosítják a tüzelőberendezés pontos típusát, műszaki kialakítását, valamint a szilárd tüzelésű tüzelőberendezés karbantartottságának állapotát;
- b. amennyiben – az előző pont alapján – azt állapítják meg, hogy a tisztítás feltételei adottak, a tüzelőberendezés szakszerű megbontásával elvégzik a tüzelőberendezés tüztéroldali, mechanikus tisztítását, ami a lerakódott hamu és korom eltávolítását jelenti;
- c. a tisztítás végeztével a tüzelőberendezés rendeltetésszerű használata érdekében minden megbontott elemét visszaállítják az eredeti állapotába, valamint ellenőrzik a tömítéseket.

Szolgáltató a megrendelt szilárd tüzelésű tüzelőberendezés tüztéroldali, mechanikus tisztítás szerződésszerű teljesítését az általa szabályosan kiállított pénzügyi bizonylat(készpénzfizetési vagy, külön megállapodás alapján átutalási számla) – megrendelő által aláírásával igazolt átvétele igazolja.

6.4.2. Szakvélemény készítése égéstermék-elvezetőről

A Szolgáltató a égéstermék-elvezetőről készített szakvéleményét kizárólag az ingatlan használójának vagy tulajdonosának (a továbbiakban: Megrendelő) külön erre irányuló megrendelésére végzi el. A megrendelés kizárólag erre irányuló írásos megrendelés alapján. Az ingatlan használója vagy tulajdonosa a szolgáltatást – a Szolgáltatóhoz eljuttatott írásos megrendelés útján veheti igénybe.

A Szolgáltató megrendelés alapján végzi a Szakvéleményt. A Szakvéleményről szóló nyilatkozatok kiadásához, a megrendeléshez a Szolgáltató erre a célra rendszeresített megrendelő formanyomtatványának, és a kapcsolódó tervdokumentáció kettő példányának benyújtása szükséges. A Szakvélemény nyilatkozatot a Szolgáltató tizenöt (15) munkanapos határidővel készíti el.

A Szakvéleményt a Szolgáltató egyedi nyomtatott formában állítja ki. A szolgáltatás díjköteles. A szolgáltatás díját a hatályos díjtáblázat határozza meg.

6.4.5. Égéstermék elvezetők felmérése (árajánlat adás céljából)

A Szolgáltató a égéstermék-elvezető/elvezetők felmérését kizárólag az ingatlan használójának vagy tulajdonosának (a továbbiakban: Megrendelő) külön erre irányuló megrendelésére végzi el. A megrendelés történhet szóban és erre irányuló írásos megrendelés alapján.

Az ingatlan használója vagy tulajdonosa a szolgáltatást szóbeli – a Szolgáltató helyszínen tartózkodó munkatársa felé történő határozott és egyértelmű jelzéssel vagy a Szolgáltatóhoz eljuttatott írásos megrendelés útján veheti igénybe.

A Szolgáltató megrendelés alapján végzi az égéstermék elvezetők felmérését. A megrendeléshez a Szolgáltató erre a célra rendszeresített megrendelő formanyomtatványa, és az előző négy évre visszamenőleg kéményseprő-ipari Tanúsítványok másolati példányának benyújtása szükséges. A Szolgáltató a felmérést a hatályos díjtáblázatban meghatározott díjjal végzi el. A felmérés díján felül az aktuális díjjegyzékben feltüntetett kiszállási költség is felszámításra kerül.

Amennyiben 15 napon belül Megrendelő szerződést köt, a felmérés díját a szolgáltató elengedi.

Hiba jegyzőkönyv készítése:

A Megrendelő külön kérésére a felmérés közben észlelt hibákról, szabálytalanságokról esetleg visszaélésekről Hiba jegyzőkönyvet készít a megrendelő számára. A Hiba jegyzék elkészítését a felmérés kezdete előtt írásban kell megkérni a Szolgáltatótól. A Szolgáltató a Hiba jegyzék elkészítése, megrendelése esetén, felmérés díján felül a hatályos díjjegyzékben található díj kerül felszámításra.

6.4.6. Helyszíni felmérés

A Szolgáltató a Helyszíni felmérést kizárólag az ingatlan használójának vagy tulajdonosának (a továbbiakban: Megrendelő) külön erre irányuló megrendelésére végzi el. A megrendelés történhet szóban és erre irányuló írásos megrendelés alapján. Az ingatlan használója vagy tulajdonosa a szolgáltatást szóbeli – a Szolgáltató helyszínen tartózkodó munkatársa felé történő határozott és egyértelmű jelzéssel vagy a Szolgáltatóhoz eljuttatott írásos megrendelés útján veheti igénybe.

A megrendeléshez a Szolgáltató erre a célra rendszeresített megrendelő formanyomtatványának, a benyújtása szükséges. A Szolgáltató a felmérést a hatályos díjtáblázatban meg határozott díjjal végzi el. A felmérés díján felül az aktuális díjjegyzékben feltüntetett kiszállási költség is felszámításra kerül.

A Szolgáltató szakemberei a Helyszíni felmérés alkalmával a helyszínen felmérik az égéstermék-elvezetők állapotát, műszaki paramétereit és a rávonatkozó szabályoknak való megfeleléseit. A Szolgáltató felkérés esetén felmérés alapján árajánlatot készít, vagy kérésre a felfedett hibák kijavítására Szolgáltató szakemberei szóban javaslatot tesznek.

6.4.7. Helyszíni szaktanácsadás

A Szolgáltató a Helyszíni szaktanácsadást kizárólag az ingatlan használójának vagy tulajdonosának (a továbbiakban: Megrendelő) külön erre irányuló megrendelésére végzi el. A megrendelés történhet szóban és erre irányuló írásos megrendelés alapján. Az ingatlan használója vagy tulajdonosa a szolgáltatást szóbeli – a Szolgáltató helyszínen tartózkodó munkatársa felé történő határozott és egyértelmű jelzéssel vagy a Szolgáltatóhoz eljuttatott írásos megrendelés útján veheti igénybe.

A megrendeléshez a Szolgáltató erre a célra rendszeresített megrendelő formanyomtatványának a benyújtása szükséges. A Szolgáltató a felmérést a hatályos díjtáblázatban meghatározott díjjal végzi el. A felmérés díján felül az aktuális díjjegyzékben feltüntetett kiszállási költség is felszámításra kerül.

A Szolgáltató szakemberei a Helyszíni szaktanácsadás alkalmával, a megrendelő szakirányú kérdéseire tudásuknak megfelelően válaszolnak. Kérésre a felfedett hibák kijavítására a Szolgáltató szakemberei szóban javaslatot tesznek

7. Egyedi kedvezmény, a szolgáltató döntése alapján

7.1 Kettő vagy annál több egyedi kémény esetében a díj kedvezményben részesül

8. 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 írásban e-mailen keresztül történő módosításra vagy lemondásra az előre egyeztetett időpont szerinti naptól megelőző napig reggel 8.00 órájáig van lehetőség.

8.1 Szolgáltatásnyújtás meghiúsulásának jogkövetkezményei

Amennyiben a Megrendelő a szolgáltatás előre egyeztetett időpontját a 7 pontban rögzített határidőn túl, vagy nem a 7 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 meghiúsul, a Szolgáltató jogosult kiszállási díjat felszámítani, melyet a Megrendelő köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

9. Szolgáltatási díj megfizetése

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 – pénzintézetten 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 és a **tanúsítvány** illetve a **nyilatkozat** sorszámát).*

Banki átutalással történő fizetést Szolgáltató abban az esetben engedélyez, ha megítélése – és a rendelkezésére álló piaci információi szerint – az ingatlan tulajdonosát és/vagy használóját fizetőképesnek ítéli, és ha közte és az ingatlan tulajdonosa és/vagy használója között erre irányuló – határozott, négy évre 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 nyolc 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) bekezdés 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 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 deviza-középfolyama 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 ÁSZF hatálya alá tartozó megállapodást azonnali hatállyal felmondani. Szolgáltató jogosult továbbá az ingatlan tulajdonosával és/vagy használójával fennálló bármely, jelen ÁSZF hatálya alá tartozó megállapodást azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az ingatlan tulajdonosa és/vagy használója nem teljesíti bármely szerződésben, illetve jelen ÁSZF-ben rögzített kötelezettségét. A megállapodás bármely okból (pl. fizetési kötelezettség nem teljesítése, szerződésszegés) történő azonnali hatályú felmondása esetén 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 százezer 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.

10. Ügykapcsolatok általános szabályai

10.1 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 email címekre küldött üzeneteket, a Szolgáltató egyéb telefonon 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.

10.2 Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel, érdekképviselőkkel

A Szolgáltató együttműködik a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel.

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 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.jagerkemeny.hu) működtet.

10.3 Adatvédelem

A Társaság jogi kötelezettség teljesítése jogcímén, jogszabályban előírt kötelezettségek teljesítése céljából kezeli azon érintettek természetes és jogi 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 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 adatokat az arra irányuló előírásoknak megfelelően kezeli.

10.4 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.

10.4.1 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.

Ügyfélkérelmek kezelése

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

10.5 Panaszügyintézés módja

10.5.1 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 szerint rögzítésre 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.

10.5.2 Telefonon tett panaszbejelentés

A Szolgáltató a Fgytv. és a BM rend. előírásainak megfelelően, telefonos ügyfélszolgálatot működtet. Telefonos ügyfélszolgálat törekszik az Ügyfél teljes körű tájékoztatására, kérdéseinek 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.

10.5.3 Írásban (elektronikus üzenet, postai levél,) tett panaszbejelentés

A Szolgáltatóhoz írásban forduló Ügyfelek panaszát a Szolgáltató megfelelően kezeli. A Szolgáltató az írásbeli ügyfélmegkereséseket 30 napon belül válaszolja meg.

10.5.4 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. Veszprém Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság (8200 Veszprém, Dózsa György u. 31.), mint felettes hatóság

b. Veszprém Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége (8200 Veszprém, Megyeház tér 1.)
E-mail: fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu

c. Veszprém-Esztergom Megyei Békéltető Testület (8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220.)
Honlap: <http://www.bekeltetes.hu>

10.5.5 Ügyfélszolgálati csatornák

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

Postai levél útján történő megkeresés: 8420 Zirc, Köztársaság utca 40

Személyes ügyfélfogadás: 8420 Zirc, Köztársaság utca 40

Telefonon: +3620/245-6506 H-P: 08:00-16:00

Elektronikus levél útján történő megkeresés jagerkemeny@gmail.com

Személyes ügyfélfogadás:

Előre egyeztetett időpontban.

Telefonos ügyfélszolgálat:

H-P: 08:00-16:00

Tel.: +3620/245-6506

Jáger Balázs e.v

8420 Zirc, Köztársaság utca 40

Tel.: +3620/245-6506

email.: jagerkemeny@gmail.com

net.: www.jagerkemeny.hu

