



Nemzeti Mobilfizetési Zrt.
SZOLGÁLTATÁS INNOVATÍVAN

A Nemzeti Mobilfizetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság Ügyfelekre vonatkozó Üzletszabályzata

Hatályos: 2020. február 20.



Tartalom

1	Általános rendelkezések	1
1.1	Preambulum	1
1.2	Az NMFSZ elérhetőségei	1
1.3	Az Üzletszabályzat hatálya, módosítása	2
1.4	Fogalom-meghatározások	2
2	Az Ügyfélszerződés létrejötte	4
2.1	Szerződéskötési kötelezettség	4
2.2	A szerződéskötés módja	4
2.2.1	Szerződéskötés személyesen.....	4
2.2.2	Szerződéskötés az elektronikus űrlap segítségével.....	5
3	A Szolgáltatás tartalma	5
3.1	A Szolgáltatás meghatározása	5
3.2	A Szolgáltatás körének módosulása	5
4	Díjak.....	6
4.1	Az Ügyfél által fizetendő Díjak	6
4.2	Számlázás és díjfizetés	6
4.3	Ügyfélegyenleg.....	6
4.4	Fizetési késedelem.....	7
5	A feleknek a szerződés teljesítésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei	7
5.1	A Szolgáltatás igénybevétele és a Díjak megfizetése.....	7
5.2	A Szolgáltatás nyújtásának korlátozása	7
5.3	Az NMFR igénybevétele	8
6	Ügyfélszolgálat és panaszkezelés	8
6.1	Ügyfélszolgálat	8
6.1.1	Telefonos ügyfélszolgálat (Call Center).....	8
6.1.2	Személyes ügyfélszolgálat	8
6.1.3	Elektronikus és papíralapú megkeresések	9
6.1.4	Az ügyfélszolgálat feladatai	9
6.2	Ügyfélpanaszok kezelésének rendje	9
6.2.1	Telefonon, illetve a személyesen beérkező bejelentés kezelése	9
6.2.2	Elektronikus levélben, vagy egyedi internetes felületről beérkező bejelentés kezelése	10
6.2.3	Postai úton, faxon érkezett bejelentés kezelése.....	10
6.2.4	Számlázással kapcsolatos panaszok kezelése	11
6.2.5	Parkolási pótdíjjal kapcsolatos panasz kezelése.....	12
6.2.6	Autópálya-használati jogosultsággal kapcsolatos panasz kezelése	12
6.2.7	Közlekedési mobiljeggyel kapcsolatos panasz kezelése	12
6.2.8	Egyéb panasz kezelése	12
6.2.9	Az ügyintézés feltételei	13
7	Adatkezelésre és adatbiztonságra vonatkozó feltételek.....	13



7.1	Személyes adatok kezelése	13
7.2	Üzleti titok.....	14
7.3	A hálózat és a szolgáltatás védelmében az NMFSZ által tett intézkedések	14
8	Az NMFSZ felelőssége	15
8.1	Felelősség a Szolgáltatás nyújtásáért.....	15
8.2	Felelősség az ügyfélpénzek védelmében	15
8.3	Felelősség a hibás teljesítésért	15
8.4	Felelősség a késedelmes teljesítésért	16
8.5	Egyéb rendelkezések	16
9	Az NMFSZ Ügyfél felelőssége	16
9.1	Felelősség a hibás teljesítésért	16
9.2	Felelősség a késedelmes teljesítésért	16
10	Vis maior.....	16
11	Változáskezelés.....	17
11.1	Műszaki paraméterek megváltoztatása	17
11.2	Jogszabályváltozás.....	17
11.3	Rendkívüli helyzetből eredő változtatás.....	17
11.4	Az Egyedi Ügyfélszerződés módosítása	17
12	Az Egyedi Ügyfélszerződés megszűnése.....	18
12.1	Az Egyedi Ügyfélszerződés megszűnésének esetei.....	18
12.2	Az NMFSZ Ügyfél rendes felmondási joga	18
12.3	Az NMFSZ rendkívüli felmondási joga.....	18
12.4	Elszámolás az Egyedi Ügyfélszerződés megszűnése esetén	19
13	Vitarendezés.....	19
13.1	Az Ügyfél által igénybe vehető jogorvoslati lehetőségek.....	19
14	Melléletek az Üzletszabályzat ügyfelekre vonatkozó részéhez.....	19
15	Egyéb rendelkezések.....	19
	ÜÜSZ/A. melléklet	20
	ÜÜSZ/B. melléklet	21



1 Általános rendelkezések

1.1 Preambulum

A nemzeti mobil fizetési rendszerről szóló 2011. évi CC. törvényben (Nmftv.) meghatározott központosított mobil értékesítésű szolgáltatások nyújtói (a Szolgáltatók) kötelesek biztosítani e szolgáltatások értékesítését mobil fizetési rendszer útján. A Szolgáltatók e kötelezettségüket a Kormány által kijelölt szervezet (a nemzeti mobil fizetési szervezet, NMFSZ) által működtetett országosan egységes rendszer (nemzeti mobil fizetési rendszer, NMFR) igénybevétele útján biztosítják.

Az Nmftv. végrehajtási rendelete, a 356/2012 (XII.13.) Kormányrendelet (a Rendelet) NMFSZ-ként a Nemzeti Mobilfizetési Zrt.-t jelölte ki.

Az NMFSZ tevékenységének lényege, hogy az NMFSZ a vele a központosított mobil értékesítésű szolgáltatások megvásárlására vonatkozóan szerződésben álló természetes vagy jogi személy (az Ügyfél) által az NMFR-ben közölt rendelkezése szerint megvásárolja a központosított mobil értékesítésű szolgáltatás keretében kínált terméket (Mobil fizetési termék) a Szolgáltatótól, és azt továbbértékesíti az Ügyfél számára. Az NMFSZ ezen tevékenységét közszolgáltatásként végzi, és a központosított mobil értékesítésű szolgáltatások megvásárlásának lehetőségét az egyenlő elbánás elvének megfelelően biztosítja minden, a jogszabállyal összhangban meghatározott feltételeket teljesítő Ügyfél számára.

A Mobil fizetési termékeket végfelhasználóként megvásárló Ügyfeleken (NMFSZ Ügyfél) túlmenően speciális Ügyfélnek minősül az a vállalkozás is (a Viszonteladó), amelynek üzletszerű tevékenységébe tartozik, hogy Mobil fizetési termékeket megvásárol az NMFSZ-től annak érdekében, hogy azokat továbbértékesítse a vele szerződéses jogviszonyban álló végfelhasználónak (az Igénybe vevőnek).

A jelen Üzletszabályzat kizárólag az NMFSZ és az NMFSZ Ügyfelek közötti jogviszonyokra vonatkozik, az NMFSZ és a Szolgáltatók, illetve Viszonteladók közötti jogviszonyokra nem.

A jelen Üzletszabályzat hatálya kiterjed minden olyan egyéb szolgáltatásra is, amelyet az NMFSZ nem az Nmftv., illetve a Rendelet hatálya alatt nyújt, így a jelen Üzletszabályzatban rögzített jogok és kötelezettségek irányadóak a Felek jogviszonyára ezen szolgáltatások vonatkozásában is.

1.2 Az NMFSZ elérhetőségei

Nemzeti Mobilfizetési Zrt.
1027 Budapest, Kapás utca 6-12.
Tel.: 06 1 800 8070
Fax: 06 1 800 8079
www.nemzetimobilfizetes.hu
info@nmzrt.hu



1.3 Az Üzletszabályzat hatálya, módosítása

A jelen Üzletszabályzat 2020. február 20. napjától hatályos.

Figyelembe véve az Üzletszabályzat hatálya alá tartozó szolgáltatások sajátosságait, a szerződések tömegesen megkötött jellegét, az NMFSZ fenntartja magának az Üzletszabályzat egyoldalú módosításának jogát, melyre vonatkozó szabályokat az Egyedi Ügyfélszerződés tartalmazza.

1.4 Fogalom-meghatározások

Az Üzletszabályzatban és az Egyedi Ügyfélszerződésben használt fogalmak az alábbi jelentéssel bírnak.

Ad-hoc Szerződés:	a Mobil fizetési termékek valamelyikének megvásárlására eseti jelleggel, Rendelet 4. § (4) bekezdése alapján kötött Ügyfélszerződést jelenti.
Bejelentés:	Minden olyan észrevétel, megkeresés, ami az NMFSZ-el szerződéses jogviszonyban álló vagy nem álló 3. személytől érkezik a mobil értékesítésű szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban, melynek kezelésére a vonatkozó jogszabályokban rögzítettek irányadók.
Díjak:	az NMFSZ Ügyfél által az NMFSZ részére fizetendő díjakat, azaz a Mobil fizetési termék díját és a Kényelmi díjat, továbbá a továbbhárított költségekre vonatkozó költségtérítést együttesen jelenti.
Egyedi Ügyfélszerződés:	az Ügyfélszerződés egyedi feltételeit és adatait tartalmazó dokumentumot jelenti.
Felek:	az NMFSZ és a vele szerződéses jogviszonyban álló NMFSZ Ügyfél.
Kényelmi díj:	az NMFSZ Ügyfelek által az NMFSZ-nek a Mobil fizetési termék megvásárlása lehetőségének ellenértékéeként, a Mobil fizetési termék díján felül fizetendő, a Rendeletben rögzített díj.
Közszolgáltatási Szerződés:	a nemzeti fejlesztési miniszter mint az informatikáért felelős miniszter és az NMFSZ között a nemzeti mobil fizetési rendszer üzemeltetése tárgyában az Nmftv. 3. § (4) bekezdése alapján létrejött Közszolgáltatási Szerződés mindenkor hatályos változata.
Mobil fizetési termék:	a nemzeti mobil fizetési rendszeren keresztül megvásárolható termék vagy szolgáltatás .
Mobil fizetési termék díja:	a Mobil fizetési termék NMFSZ által a Szolgáltató részére fizetendő díját jelenti.
NMFR:	a nemzeti mobil fizetési rendszer.



NMFSZ:	a Nemzeti Mobilfizetési Zrt.
NMFSZ Ügyfél:	az a természetes-, jogi-, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki végfelhasználóként közvetlenül az NMFSZ-szel áll szerződéses jogviszonyban a mobil fizetési termék megvásárlása érdekében. A Viszonteladó nem tekinthető NMFSZ Ügyfélnek.
Nmftv.:	a nemzeti mobil fizetési rendszerről szóló 2011. évi CC. törvény.
Panasz:	Az NMFSZ Ügyfél által, a mobil értékesítésű szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban tett kifogás, észrevétel, melynek kezelésére az Fgytv., az Nmftv. és a Rendelet rendelkezései, valamint az NMFSZ jelen üzletszabályzatában rögzítettek irányadók.
Parkolási Üzemeltető:	az a Szolgáltató, amely az Nmftv. 2. § a) pontja szerinti szolgáltatás NMFSZ általi továbbértékesítésére köt Szolgáltatói Szerződést.
Rendelet:	356/2012. (XII. 13.) Korm. rendelet a nemzeti mobil fizetési rendszerről szóló törvény végrehajtásáról.
Szolgáltatás:	az NMFSZ által az NMFSZ Ügyfél részére nyújtott, a Mobil fizetési termékek NMFR-en keresztül történő megvásárlásának biztosítására vonatkozó, valamint az Ügyfélszerződésből következő egyéb szolgáltatásokat együttesen jelenti.
Szolgáltató:	a Mobilfizetési termék értékesítését végző szervezet, akitől az NMFSZ a terméket illetve a szolgáltatást megvásárolja.
Ügyfél:	az a természetes-, jogi-, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely az NMFSZ-szel központosított mobil értékesítésű szolgáltatások, mobil értékesítésű szolgáltatások megvásárlására irányuló szerződéses jogviszonyban áll. Ügyfélnek minősül ekként az a természetes, jogi személy, aki közvetlenül az NMFSZ-től vásárolja meg a mobilfizetési terméket (NMFSZ Ügyfél), valamint a Viszonteladó.
Ügyfélszerződés:	Az NMFSZ Ügyfél és az NMFSZ közötti szerződés, amely alapján az NMFSZ Ügyfél közvetlenül az NMFSZ-től megvásárolhatja a Mobil fizetési terméket. Az Ügyfélszerződés az Egyedi Ügyfélszerződésben és a jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltételekből áll.
Ügyfélrendelkezés:	a nemzeti mobil fizetési rendszeren keresztül közölt, a mobilértékesítésű szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban az NMFSZ Ügyfél által tett jognyilatkozat, amellyel az NMFSZ Ügyfél az NMFSZ-nek vásárlási szándékát jelzi.
Viszonteladó:	a Mobil fizetési termék értékesítésével üzletszerűen foglalkozó, az NMFSZ-szel közvetlenül szerződéses jogviszonyban álló Ügyfél, aki az NMFSZ-től ekként megvásárolt Mobil fizetési terméket továbbértékesíti a Viszonteladóval szerződéses jogviszonyban álló igénybe vevőnek.



2 Az Ügyfélszerződés létrejötte

2.1 Szerződéskötési kötelezettség

Az NMFSZ-t az NMFSZ Ügyfél irányában szerződéskötési kötelezettség terheli. Az NMFSZ azonban az Ügyfélszerződés megkötését mindaddig megtagadja, amíg az Ügyfél

- a) az azonosításához szükséges természetes személyazonosító adatait és lakcímét, szervezet esetén (cég)nevét, cégjegyzékszámát vagy nyilvántartási számát és székhelyét az NMFSZ részére nem közli, vagy
- b) a korábban az NMFSZ-szel szemben fennálló jogviszonyból eredő fizetési kötelezettségének nem tesz eleget.

Az NMFSZ az Ügyfélszerződés megkötését megtagadhatja vagy az üzletszabályzatban meghatározott feltételekhez kötheti, ha az NMFSZ Ügyfél az NMFSZ-szel fennálló korábbi jogviszonya az NMFR jogszabályellenes használata vagy a jogviszonyból eredő jogaival való visszaélése miatt szűnt meg.

Az Ügyfélszerződés tartalma és időbeli hatálya

Az Ügyfélszerződés a jelen Üzletszabályzatból és az Egyedi Ügyfélszerződésből áll. Amennyiben az Egyedi Ügyfélszerződésben foglaltak eltérnek jelen Üzletszabályzatban rögzített feltételektől, úgy az Egyedi Ügyfélszerződés rendelkezéseit kell irányadónak tekinteni.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az NMFSZ továbbértékesítést végez, így a Mobilfizetési termék továbbértékesítése során az Ügyfél köteles a Mobilfizetési termékre irányadó, jogszabályi, rendeleti, valamint a Szolgáltató ÁSZF-re is figyelemmel eljárni.

Az Ügyfélszerződés – a Felek eltérő megállapodása hiányában – határozatlan időre jön létre.

2.2 A szerződéskötés módja

2.2.1 Szerződéskötés személyesen

Az NMFSZ Ügyfél az Ügyfélszerződést megkötheti az ügyfélszolgálaton személyesen megjelenve. Ez esetben a szerződéskötést igénylő személy az Ügyfélszerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatot írásban adja át az ügyfélszolgálati ügyintézőnek, aki

- a) ellenőrzi a szerződéskötést igénylő személy személyazonosságát, a más nevében eljáró személy képviseleti jogosultságát,
- b) ellenőrzi, hogy a szerződéskötésnek nincs-e jogi akadálya, illetve nem állnak-e fenn a szerződéskötés megtagadásának feltételei,
- c) ha ilyen feltétel nem merül fel, írásban megköti az Egyedi Ügyfélszerződést a szerződéskötést igénylő személlyel,
- d) a szerződéskötést igénylő személyt aktív NMFSZ Ügyfélként rögzíti az NMFR-ben (regisztráció), és
- e) megnyitja az NMFSZ Ügyfél ügyfélegyenlegét.



2.2.2 Szerződéskötés az elektronikus űrlap segítségével

Az NMFSZ a honlapján az Ügyfélszerződés megkötésére irányuló jognyilatkozat megtételére alkalmas elektronikus űrlapot (regisztrációs űrlap) tesz közzé. Az Ügyfélszerződés megkötését igénylő személy a szerződéses jognyilatkozatot - választása szerint - elektronikus úton vagy két példányban kinyomtatva és aláírva, postai úton küldi meg az NMFSZ részére.

Az NMFSZ a szerződéses jognyilatkozat beérkezését követően dönt annak elfogadásáról vagy visszautasításáról, és erről a szerződéskötést igénylő személyt elektronikus üzenetben értesíti. Az Ügyfélszerződés a szerződéses jognyilatkozat NMFSZ általi elfogadása esetén, a regisztráció NMFSZ Ügyfél általi – az elfogadásra vonatkozó értesítésben meghatározott, online módon történő – aktiválásakor jön létre.

Az NMFSZ a postai úton megküldött szerződéses jognyilatkozat egy példányát aláírva visszaküldi az NMFSZ Ügyfél részére.

Ha az NMFSZ Ügyfél az Ügyfélszerződést az NMFSZ előtti személyes megjelenés nélkül köti meg, az Ügyfélszerződés alapján a Mobil fizetési termékek egyidejű fizetéssel vagy előre feltöltött egyenleg terhére vásárolhatók meg. Erről az NMFSZ az Ügyfelet az Ügyfélszerződés létrejöttének visszaigazolásában értesíti.

3 A Szolgáltatás tartalma

3.1 A Szolgáltatás meghatározása

Az NMFSZ által az NMFSZ Ügyfél részére az Ügyfélszerződés keretében nyújtott Szolgáltatás alapján az NMFSZ biztosítja az Ügyfél részére a Mobil fizetési termékek NMFR-en keresztül történő megvásárlásának lehetőségét.

Az Ügyfelek által megvásárolható Mobilfizetési termékek meghatározását az ÜÜSZ/A. sz. melléklet tartalmazza.

Az NMFSZ által nyújtott szolgáltatások megfelelő igénybe vételéért kizárólagosan az Ügyfél felelős. Az NMFSZ nem felelős különösen azért, hogy az Ügyfél az igényeinek megfelelő terméket választ-e ki. Az NMFSZ Ügyfél számára szükséges termékek adott földrajzi területen is eltérőek lehetnek (pl. parkolási zónák, tarifák önkormányzatonként változhatnak); az NMFSZ Ügyfél kizárólagosan felelős a szükséges információk beszerzéséért és a megfelelő termék kiválasztásáért.

3.2 A Szolgáltatás körének módosulása

Az NMFSZ Szolgáltatás körének módosulására az Üzletszabályzat módosítására vonatkozó rendelkezések irányadók.



4 Díjak

4.1 Az Ügyfél által fizetendő Díjak

Az Ügyfél az NMFR-en keresztül megvásárolt Mobil fizetési termék után köteles az NMFSZ részére megfizetni

- a) a Mobil fizetési termék díját, valamint
- b) az ÜÜSZ/B. melléklet szerinti díjtáblázatban meghatározott Kényelmi díjat, valamint
- c) a Mobil fizetési termékek megvásárlásával összefüggésben felmerült költségek megtérítésére vonatkozó költségtérítést, az ÜÜSZ/B. mellékletben foglaltak szerint.

4.2 Számlázás és díjfizetés

A Díjakról az NMFSZ elektronikus számlát a tárgyhót követő hónap 10. napjáig állít ki, és azt az Ügyfél részére köteles elektronikus levélben megküldeni.

Az NMFSZ Ügyfél kérésére az NMFSZ nyomtatott formában is megküldi a számlát az NMFSZ Ügyfélnek.

Az NMFSZ Ügyfél a Díjakat az Egyedi Ügyfélszerződés eltérő rendelkezése hiányában előre feltöltött ügyfélegyenlege terhére fizetheti meg.

Az NMFSZ Ügyfél kérésére az NMFSZ biztosítja, hogy az NMFSZ Ügyfél a forgalmazási és számlázási adatok törléséig (egy évig) díjmentesen megismerhesse a díjak és költségek számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

4.3 Ügyfélegyenleg

Az NMFSZ az Ügyfélszerződés alapján az NMFR-ben az NMFSZ Ügyfélhez köthető folyószámlát hoz létre, melyhez az NMFSZ hozzáférést biztosít NMFSZ Ügyfél részére.

A folyószámla létrejöttét követően az NMFSZ lehetőséget biztosít az NMFSZ Ügyfél részére az egyenlegének feltöltésére. Ügyfélegyenleg létrejöhet (1) eseti bankkártyával történő feltöltéssel, (2) bankkártya regisztrációval összekötött feltöltéssel, (3) automatikus feltöltés beállításával, valamint (4) banki átutalással. A (2) és (3) pontok szerinti egyenlegfeltöltés kizárólag 16 éven felüli NMFSZ Ügyfél számára engedélyezett. A feltöltést követően az NMFSZ lehetőséget biztosít a Mobil fizetési termékek megvásárlására és a hozzájuk kapcsolódó szolgáltatások igénybevételére. Átutalás esetén a könyvelés határideje a beérkezéstől számított 2. munkanap.

Az ügyfélegyenlegen tárolt fizetőeszköz után az NMFSZ kamatot nem fizet, az NMFSZ ügyfél csak Díjak megfizetése céljából költheti az ügyfélegyenlegét, az ügyfélegyenlegen található pénzt csak a szerződés megszűnése esetén, a jelen Üzletszabályzatban meghatározott szabályok szerint veheti ki. Az NMFSZ nem biztosít átvezetési lehetőséget az NMFSZ Ügyfél egyes ügyfélegyenlegei, vagy különböző Ügyfelek ügyfélegyenlegei között.



Amennyiben az NMFSZ Ügyfél az NMFSZ-nél vezetett ügyfélegyenlegét az egyenleggel kapcsolatos utolsó terhelést követő két naptári éven keresztül nem használja, az NMFSZ az ügyfélegyenleget zárolhatja. Az NMFSZ 30 nappal a zárolást megelőzően tájékoztatja az NMFSZ Ügyfelet a folyószámla egyenlegéről és zárolás várható időpontjáról.

A zárolást követően az NMFSZ a polgári jogi szabályok szerinti 5 éves elévülési idő elteltéig az NMFSZ Ügyfél zárolt egyenlegét nyilvántartja és az NMFSZ Ügyfél, meghatalmazottja, vagy örököse részére a szerződés megszüntetése esetén kiadja, illetve erre irányuló kérés esetén az ügyfélegyenleget újra elérhetővé teszi a jelen Üzletszabályzat szerinti szolgáltatások igénybevétele érdekében. Az NMFSZ az 5 éves elévülési időt követően az ügyfélegyenleget megszünteti, az NMFSZ Ügyfél az egyenlegén nyilvántartott összeget a továbbiakban nem követelheti vissza.

4.4 Fizetési késedelem

Ha az NMFSZ Ügyfél a Díjak megfizetésével késedelembe esik, a Ptk. 6:48. § (1) bekezdése szerinti késedelmi kamat fizetésére kötelezett. Ha NMFSZ Ügyfél a Ptk. 8:1. § (1) bekezdésének 4. pontja szerint vállalkozásnak minősül, úgy a kamat mértékére a 6:155. § (1) bekezdése irányadó.

5 A feleknek a szerződés teljesítésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei

5.1 A Szolgáltatás igénybevétele és a Díjak megfizetése

A Szerződés alapján az NMFSZ Ügyfél jogosult az Üzletszabályzatban meghatározott szolgáltatások igénybe vételére és köteles a Szolgáltatás igénybevétele után a Díjakat megfizetni.

5.2 A Szolgáltatás nyújtásának korlátozása

Az NMFSZ az NMFSZ Ügyfél egyidejű írásbeli (és elektronikus) értesítése mellett az NMFSZ Ügyfél vonatkozásában a Szolgáltatás igénybevételét korlátozhatja, ha

- a) tudomást szerez arról, hogy az NMFSZ Ügyfélnek az NMFSZ által kezelt adatai megváltoztak, az NMFSZ Ügyfél aktuális adatainak bejelentéséig, szükség esetén igazolásáig,
- b) ha más használó ugyanazon telefonszámra vonatkozóan, a telefonszám használatának igazolása mellett köt Szerződést, és az Ügyfél az NMFSZ felhívásától számított 15 napon belül nem igazolja a hívószám használatára vonatkozó jogosultságát,
- c) tudomást szerez arról, hogy az NMFSZ Ügyfél a Szolgáltatást jogszabályellenesen, vagy a jogviszonyból fakadó jogaival visszaélve használja, a jogellenes vagy visszaélésszerű magatartás megszüntetéséig, de legfeljebb 15 napig,
- d) az Ügyfél az NMFSZ-szel szemben fennálló és esedékessé vált, elismert, vagy nem



vitatott bármely fizetési kötelezettségének az erre vonatkozó – az esedékességet követő és a fizetési kötelezettség elmulasztásának a jogkövetkezményeit is magában foglaló – írásbeli felszólítás kézhezvételétől számított 15 napon belül nem tesz eleget.

5.3 Az NMFR igénybevétele

Az NMFSZ Ügyfél felelőssége, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges telefonszám az NMFSZ Ügyfél rendelkezése alatt álljon.

A Szolgáltatás során az NMFSZ Ügyfelet elsődlegesen azonosító adat a telefonszáma, így a hívószám kijelzés engedélyezése a Szolgáltatás igénybe vételének feltétele.

6 Ügyfélszolgálat és panaszkezelés

6.1 Ügyfélszolgálat

Az NMFSZ Ügyfelekkel közvetlen kapcsolattartás biztosítására, az NMFSZ vagy megbízottja ügyfélszolgálatot működtet. A kapcsolattartás történhet személyesen, telefonon, továbbá postai és elektronikus levél formájában. Az NMFSZ saját internetes felületet biztosít az NMFSZ Ügyfelek részére a Mobil fizetési termékek igénybevételének online nyomon követése és a hatékony ügyintézés érdekében.

A kapcsolattartás személyes módjára az ügyfélszolgálati iroda(ák) áll(nak) rendelkezésre az NMFSZ Ügyfelek részére. Az NMFSZ a megbízottja révén telefonos ügyfélszolgálatot (Call Centert) működtet a bejelentések telefonon keresztül történő ügyintézése céljából. Az írásbeli kapcsolattartás elsősorban elektronikus levél formában, azonban az NMFSZ Ügyfél külön kérésére postai úton is történhet

6.1.1 Telefonos ügyfélszolgálat (Call Center)

A Call Center hatáskörébe tartozik a telefonos ügyintézés. A telefonos ügyfélszolgálatot bármely NMFSZ Ügyfél az NMFSZ szolgáltatásaival, illetve a szerződéskötés feltételeivel kapcsolatban megkeresheti. A telefonos ügyfélszolgálat a megkereséseket minden nap 0 és 24 óra között fogadja. A telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: +36 36 889 889.

6.1.2 Személyes ügyfélszolgálat

Az NMFSZ az NMFSZ Ügyfelek számára a személyes ügyintézés céljából ügyfélszolgálati irodá(ka)t működtet, amelynek címe: 1027 Budapest, Kapás utca 6-12., "A" épület, földszint. Az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje:

Hétfő	09:00 - 16:00
Kedd	09:00 - 16:00
Szerda	09:00 - 16:00
Csütörtök	09:00 - 16:00
Péntek	09:00 - 12:00



6.1.3 Elektronikus és papíralapú megkeresések

Az NMFSZ által biztosított internetes felület, a www.nemzetimobilfizetes.hu, tájékoztatást nyújt mindazon NMFSZ Ügyfelek részére, akik az NMFSZ szolgáltatásaival kapcsolatosan érdeklőnek.

Amennyiben az NMFSZ ügyfelek bejelentésüket, megkeresésüket, panaszukat írásos formában (e-mail; posta, fax) kívánják megtenni, úgy ezt a következő elérhetőségeken tehetik meg:

E-mail cím: ugyfelszolgalat@nmzrt.hu
Levelezési cím: 1027 Budapest, Kapás utca 6-12.
Fax szám: 06 1 800 8079

Az NMFSZ az írásos formában megtett bejelentést, panaszt, megkeresést a megkeresés, panasz, bejelentés beérkezését követő 72 órán belül feldolgozza és ugyanazon csatornán keresztül értesítést küld a bejelentést tevő NMFSZ Ügyfél részére.

6.1.4 Az ügyfélszolgálat feladatai

Az ügyfélszolgálat valamennyi elérési útján (személyes/írásos postai/elektronikus/telefonos) valamennyi ügytípus intézését lehet kezdeményezni.

Az alábbi feladatokat látja el az ügyfélszolgálat:

- a) általános tájékoztatás a mobilfizetési termék vásárlásának feltételeiről
- b) ügyféligények kielégítésével kapcsolatos feladatok
- c) Az Ügyfélszerződéssel kapcsolatos feladatok (szerződéskötés, -módosítás, felmondás)
- d) Számlakiegyenlítővel kapcsolatos feladatok (tájékoztatás, befizetés fogadása)
- e) Szóbeli bejelentések, észrevételek, panaszok fogadása (elektronikus hibajegy kitöltése)
- f) Fogyasztóvédelemmel kapcsolatos tájékoztatás

6.2 Ügyfélpanaszok kezelésének rendje

6.2.1 Telefonon, illetve a személyesen beérkező bejelentés kezelése

Az NMFSZ a telefonon, illetve a személyesen beérkező bejelentés, megkeresés, panasz esetében az NMFSZ Ügyfélnek e-mail-ben vagy az NMFSZ Ügyfél kifejezett kérésére postai úton továbbított levélben válaszol.

Az NMFSZ a telefonon, illetve személyesen beérkező ügyfélpanaszok vagy bejelentések esetén az NMFSZ Ügyfél megfelelő azonosítását (egyedi ügyfélaazonosító, vagy 3 személyes ügyféladat) követően rögzíti a hibajegyet, ha az NMFSZ Ügyfél nem tudja azonosítani magát, akkor az NMFSZ a panasz felvételét elutasítja, amelyről tájékoztatja a panasztevőt és további intézkedést nem tesz.



A hibajegy felvételét követő 72 órán belül – kivéve, ha a jelen Üzletszabályzat eltérő határidőt rögzít - az NMFSZ az NMFSZ Ügyfelet tájékoztatja a vizsgálat eredményéről, vagy annak státuszáról.

Amennyiben személyesen közli az NMFSZ Ügyfél a panaszt, úgy a panaszról felvett jegyzőkönyv egy aláírt példányt át kell adni az Ügyfél részére. Amennyiben telefonon közli az NMFSZ Ügyfél a panaszt, úgy az NMFSZ a panasz leírását azzal kapcsolatos álláspontjával együtt küldi meg az NMFSZ Ügyfélnek.

Amennyiben az NMFSZ Ügyfél a személyes bejelentés során a bejelentés kezelésével nem ért egyet, úgy arról az NMFSZ hibajegyet vesz fel.

A telefonos ügyfélszolgálatra (Call Center) beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt hangfelvétellel rögzíteni kell. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni.

Az NMFSZ Ügyfél kérésére, az NMFSZ Ügyfél erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen

- a) biztosítani kell az ügyfélszolgálaton a Call Centerben rögzített hangfelvétel meghallgatását,
- b) hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot kell biztosítani.

Amennyiben az NMFSZ Ügyfél kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésére bocsátani. Az NMFSZ Ügyfél a fenti a)-b) pontokban foglalt jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja. Az NMFSZ a hangfelvétel kiadását az NMFSZ Ügyfél azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti.

6.2.2 Elektronikus levélben, vagy egyedi internetes felületről beérkező bejelentés kezelése

Az ügyfélszolgálatra e-mail-en, vagy az egyedi internetes felületről beérkező hibajegyekre e-mail csatornán keresztül válaszol a hibajegy felvételét követő 72 órán belül – kivéve, ha a jelen Üzletszabályzat eltérő határidőt rögzít. Amennyiben az NMFSZ Ügyfél az egyedi internetes felületen keresztül töltötte ki a hibajegyet, az NMFSZ a hibajegy felvételét követő 72 órán belül – kivéve, ha a jelen Üzletszabályzat eltérő határidőt rögzít - annak eredményéről e-mail értesítést küld az NMFSZ Ügyfél részére.

6.2.3 Postai úton, faxon érkezett bejelentés kezelése

Az NMFSZ az írásban érkezett megkeresésekre, bejelentésre, panaszra (postai úton vagy faxon érkezett) ugyanazon beérkezési csatornán keresztül, vagy az ügyfél által meghatározott csatornán válaszol a bejelentés beérkezését követő 72 órán belül, kivéve, ha a jelen Üzletszabályzat eltérő határidőt rögzít.

Az NMFSZ Ügyfél minden bejelentésről, megkeresésről, panaszról és annak lezárásáról, az NMFSZ álláspontjáról, a megtett intézkedésről visszajelzést kap, írásos formában.

Az NMFSZ Ügyfél az NMFSZ által megállapított Díjak összegét az ügyfélszolgálaton előterjesztett díjreklamációban vitathatja.



Az NMFSZ a díjreklamációt nyilvántartásba veszi. A díjreklamáció elbírálása alatt

- a) az NMFSZ az NMFSZ Ügyfél részére a Szolgáltatást nem korlátozhatja, és az Ügyfélszerződését nem mondhatja fel, továbbá
- b) a fizetésre vonatkozó határidők nyugszanak.

Ha az NMFSZ Ügyfél az NMFSZ által követelt Díjak összegszerűségét vitatja, az NMFSZ-nek kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj, illetve költség számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség az NMFSZ-t, ha a rendszer zártságát az informatikáért felelős miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

Ha az NMFSZ a díjreklamációnak helyt ad, a díjkülönbözetet és annak a Díjak befizetésének napjától járó, a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű kamatait az NMFSZ Ügyfél számára jóváírja.

Ha az NMFSZ a díjreklamációnak nem ad helyt, arra a panasz és a bejelentés elutasítására vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

Amennyiben az NMFSZ Ügyfél által tett bejelentés megalapozatlan, az NMFSZ erről az NMFSZ Ügyfelet tájékoztatja, és tájékoztatja továbbá arról, hogy a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az NMFSZ Ügyfél mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

A bejelentés díjreklamáció elutasítása esetén illetve a központosított mobil értékesítésű szolgáltatásokkal és a mobil értékesítésű szolgáltatásokkal kapcsolatos viták rendezése végett az NMFSZ Ügyfél a saját lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez (elérhetőségeik: <http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/node/8579> oldalon megtalálhatóak), ennek hiányában az NMFSZ székhelye szerint illetékes, a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testülethez (1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.; levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.; e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu; Fax: 06 (1) 488 21 86; Telefon: 06 (1) 488 21 31, www.bekeltet.hu) fordulhat.

A fentiekén túlmenően pedig az NMFSZ Ügyfél fogyasztóvédelmi panaszával a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhat. A járási hivatalok elérhetőségei megtalálhatók a <http://jarasinfo.gov.hu/> honlapon.

Az NMFSZ a békéltető testületi eljárást a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi.

6.2.4 Számlázással kapcsolatos panaszok kezelése

Az NMFSZ Ügyfél számlázással kapcsolatos panasz esetén az NMFSZ a Fogyasztóvédelmi törvény által előírt 15 napon belül válaszol, amely határidő egy alkalommal 15 nappal meghosszabbítható.



6.2.5 Parkolási pótdíjazással kapcsolatos panasz kezelése

A Szolgáltató által pótdíjazott gépjármű érvényes parkolásának ellenőrzését minden esetben a Szolgáltató vizsgálja ki. Az NMFSZ felé bejelentett panasz esetében, amennyiben az NMFSZ Ügyfél által bejelentett panasz nem az NMFSZ hatáskörébe tartozik, úgy az NMFSZ azt minden esetben, a fogyasztóvédelemről szóló törvényben, illetve a Rendeletben rögzített szabályok szerint átteszi a hatáskörrel rendelkező Szolgáltatóhoz, majd értesítést küld az NMFSZ Ügyfél részére, tájékoztatva őt bejelentésének áttételéről, amely Call Center-en keresztül történő bejelentés esetén tartalmazza a panasz leírását.

Abban az esetben, ha az NMFSZ Ügyfelet önhibáján kívül, az NMFSZ mulasztása miatt éri pótdíjazás, de a Szolgáltató nem tekint el a pótdíj befizetésétől, az NMFSZ ügyfélszolgálaton dolgozó munkatárs a hibajegy alapján jegyzőkönyvet készít elő, melynek jóváhagyását követően az NMFSZ az NMFSZ Ügyfél igényének jogos, elfogadott összege mértékéig a kárát megtéríti. Az ügyfél minden esetben köteles megküldeni a pótdíj, törvény által előírt legrövidebb határidőn belül történt befizetését igazoló bizonylatot.

Az NMFSZ csak abban az esetben fogadja be NMFSZ Ügyfél pótdíjazással kapcsolatos panaszát, amennyiben az NMFSZ ügyfél a szolgáltatás igénybevétele során megfelelő körültekintéssel, gondossággal járt el.

6.2.6 Autópálya-használati jogosultsággal kapcsolatos panasz kezelése

Az NMFSZ Ügyfél jogosult az autópálya-használathoz kötődő pótdíjazással kapcsolatban panaszát az NMFSZ-nél előterjeszteni. Az NMFSZ a beérkezett panaszt haladéktalanul átteszi a hatáskörrel rendelkező Szolgáltatóhoz, amelyről értesítést küld az NMFSZ Ügyfélnek. A Szolgáltató a bejelentés vagy panasz kivizsgálását követően tájékoztatást küld az NMFSZ részére a vizsgálat eredményéről.

A Szolgáltató abban az esetben is értesíti az NMFSZ-t és az NMFSZ Ügyfelet, amennyiben az NMFSZ Ügyfél panasa nem megalapozott és tájékoztatást ad a további teendőkről és jogorvoslati lehetőségekről.

6.2.7 Közlekedési mobiljeggyel kapcsolatos panasz kezelése

Az NMFSZ Ügyfél jogosult a Közlekedési mobiljegy használatával kapcsolatban panaszát az NMFSZ-nél, vagy a Szolgáltatónál előterjeszteni, amelynek megválaszolását az NMFSZ és a Szolgáltató szükség esetén egyeztetik és illetékesség alapján – a gyors válaszadás érdekében - egymáshoz át is helyezhetik.

A Közlekedési mobiljegy méltányossági alapon történő kiadásáról és díjtermékek érvényességének megkezdését követően kezdeményezett visszaváltásáról a Szolgáltató hozhat méltányossági döntést.

6.2.8 Egyéb panasz kezelése

Amennyiben az NMFSZ Ügyfél az NMFSZ ügyfélszolgálati munkavégzéssel kapcsolatban panasszal él, úgy hibajegy felvételére kerül sor, melynek eredményéről a kivizsgálást követően az NMFSZ Ügyfelet tájékoztatja az NMFSZ.



Rendszerhiba, szolgáltatási hiba bejelentését követően a kivizsgálás után az NMFSZ ügyfélszolgálatja tájékoztatja az NMFSZ Ügyfelet a bejelentésének eredményéről.

6.2.9 Az ügyintézés feltételei

Az adatkezelési tevékenységet érintő ügytípusok esetén az ügyintézés előfeltétele az NMFSZ Ügyfél azonosítása, ami az alábbiak ellenőrzésével történik:

- a) személyes ügyintézés esetén: Egyedi ügyfélazonosító, vagy 3 azonosító adat (pl.: Ügyfél neve, telefonszám, E-mail cím);
- b) személyes szerződéskötés esetén: személyazonosságot igazoló okmány (pl.: személyi igazolvány, vagy vezetői engedély és lakcímkártya);
- c) igénybevett szolgáltatással, folyószámlával kapcsolatos ügyintézés esetén: ügyfélazonosító vagy 3 azonosító adat (pl.: Ügyfél neve, telefonszám, E-mail cím);
- d) telefonos ügyintézés esetén: Egyedi ügyfélazonosító, vagy azonosító adatok (pl.: Ügyfél neve, telefonszám, E-mail cím);
- e) elektronikus ügyintézés esetén: Egyedi ügyfélazonosító vagy 3 azonosító adat (pl.: Ügyfél neve, telefonszám, E-mail cím).

Amennyiben a szerződéssel rendelkező NMFSZ Ügyfél vagy a leendő NMFSZ Ügyfél helyett más kíván eljárni, az ügyintézéshez írásbeli, teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás szükséges. Az Ügyfélazonosítót fel kell tüntetni a meghatalmazásban.

Az NMFSZ az NMFSZ Ügyfeleket – amennyiben ez lehetséges – ügyfélazonosító segítségével vagy 3 azonosító adat segítségével azonosítja. A károk elkerülése érdekében az NMFSZ által képzett, az NMFSZ Ügyfél azonosítására alkalmas ügyfélazonosító titokban tartására az NMFSZ Ügyfélnek fokozottan kell ügyelnie. Az NMFSZ nem vállal felelősséget az abból adódó károkért, amelyek az ügyfélazonosító illetéktelen kezekbe kerülése, illetve visszaélészerű használata miatt keletkeznek.

7 Adatkezelésre és adatbiztonságra vonatkozó feltételek

7.1 Személyes adatok kezelése

A személyes adatok kezelésére és az adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseket az NMFSZ honlapján (www.nemzetimobilfizetés.hu) elérhető adatkezelési tájékoztató tartalmazza.

Az NMFSZ az NMFSZ Ügyfél adatait az NMFSZ Ügyfél által megadott és ellenőrzött telefonhívószám alapján tartja nyilván.

Az NMFSZ Ügyfél kérheti az őt megillető mentességre vagy kedvezményre vonatkozó, az Nmftv. 6. § (2) bekezdése szerinti adatainak ellenőrzését és rögzítését az NMFSZ nyilvántartásában.

A mentességre vagy kedvezményre vonatkozó adatokat az NMFSZ akkor veheti nyilvántartásba, ha az NMFSZ Ügyfél



- a) az annak a jogcímét megalapozó okmányt az ügyfélszolgálaton bemutatja, vagy
- b) az a) pont szerinti okmány hiteles másolatát az NMFSZ számára eljuttatja vagy
- c) a kedvezményre való jogosultság ellenőrzéséhez szükséges, az Nmftv. 6. § (2) bekezdése szerinti adatokat az NMFSZ rendelkezésére bocsátja,

és egyben bizonyítható módon - különleges adat esetén írásban -, a mobil fizetési szerződés fennállásának időtartamára hozzájárul ahhoz, hogy a kedvezményre való jogosultságot az NMFSZ az annak alapjául szolgáló adatokat nyilvántartó hatóságnál, bíróságnál vagy más szervnél ellenőrizze.

Az NMFSZ Ügyfél írásbeli nyilatkozatban vállalja, hogy a mentességre vagy kedvezményre vonatkozó adataiban bekövetkezett változásokat 8 napon belül írásban vagy az ügyfélszolgálaton személyesen bejelenti az NMFSZ-nek.

7.2 Üzleti titok

Az NMFSZ köteles tevékenységéhez kapcsolódóan minden szükséges intézkedést megtenni az üzleti titok védelmének érdekében. Az üzleti titok védelméről szóló 2018. évi LIV. törvény értelmében üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó, titkos - egészben, vagy elemeinek összességéként nem közismert vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző személyek számára nem könnyen hozzáférhető -, ennél fogva vagyoni értékkel bíró olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek a titokban tartása érdekében a titok jogosultja az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítja.

Aki üzleti titok birtokába jut, nem használhatja fel arra, hogy annak révén saját maga, vagy más személy részére közvetlen vagy közvetett módon előnyt szerezzen, továbbá, hogy az NMFSZ-nek, vagy ügyfeleinek, üzleti partnereinek hátrányt okozzon.

7.3 A hálózat és a szolgáltatás védelmében az NMFSZ által tett intézkedések

Az NMFSZ az alábbi biztonságtudatosági irányelveket alkalmazza:

- a) Szükséges és elégséges: minden munkavállalónak csak annyi joga van az adatok megismerése területén, ami a munkája elvégzéséhez szükséges és csak annyi időre ismerheti meg az adatokat, amíg a munkája elvégzéséhez az szükséges.
- b) Felelősségek szétválasztása: Az NMFSZ tevékenysége végzése során szétválasztja a végrehajtó, a megvalósító és ellenőrző funkciókat, a fejlesztési és üzemeltetési feladatokat elvégzését.
- c) Bizalmasság: az információkat csak az arra jogosultak ismerhetik meg, az NMFSZ mindent megtesz azért, hogy illetéktelen személy ne legyen képes az információkhoz hozzájutni. Az NMFSZ ennek érdekében megfelelő hozzáférés-védelem és/vagy rejtjelezési eljárásokat alkalmaz.
- d) Sértetlenség: az NMFSZ mindent megtesz annak érdekében, hogy egy adott információt vagy rendszert csak az arra jogosultak változtathassanak meg. Az NMFSZ ennek érdekében hozzáférés védelmi rendszereket, kriptográfia



megoldásokat, víruskeresési eljárásokat és konzisztencia-vizsgálatot alkalmaz.

8 Az NMFSZ felelőssége

8.1 Felelősség a Szolgáltatás nyújtásáért

Az NMFSZ az NMFR elérhetőségét havi szinten legalább 98%-ban biztosítja. Az NMFR akkor minősül elérhetőnek, ha az NMFR legalább egy igénybe vételi módon képes az ügyfélrendelkezések fogadására és feldolgozására.

A rendelkezésre állási kötelezettségbe nem számít bele, ha a kiesés a közreműködő elektronikus hírközlési szolgáltató szolgáltatási paraméterei vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás rendelkezésre állásának a hiánya miatt következett be.

8.2 Felelősség az ügyfélpénzek védelmében

Az NMFSZ a központosított mobil értékesítésű szolgáltatáshoz kapcsolódó befizetések elkülönített kezelése érdekében az NMFSZ Ügyféltől átvett pénzeszközöket köteles az Európai Unió tagállamában vagy az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más államban székhellyel rendelkező hitelintézetnél a saját pénzeszközeitől elkülönített számlán tartani. A központosított mobil értékesítésű szolgáltatáshoz kapcsolódóan az Ügyféltől átvett pénzeszközökkel az NMFSZ sajátjaként nem rendelkezhet.

Az Ügyfelet az általa az NMFSZ felé megfizetett összeg után kamat nem illeti meg.

Az NMFSZ a befizetésre vonatkozó nyilvántartását úgy vezeti, hogy

- a) abból pontosan megállapítható legyen az NMFSZ Ügyfelektől a központosított mobil értékesítésű szolgáltatással összefüggésben az NMFSZ részére bocsátott pénzeszközök mennyisége és felhasználása, a megfizetés és a felhasználás időpontja,
- b) az alapján bármikor, késedelem nélkül biztosítható legyen az NMFSZ Ügyfelek és az NMFSZ pénzeszközeinek elkülönített nyilvántartása, és
- c) az valós képet mutasson az NMFSZ Ügyfeleknek az NMFSZ-szel szemben fennálló mindenkori összesített pénzköveteléséről.

8.3 Felelősség a hibás teljesítésért

Az NMFSZ hibásan teljesít, ha a meghatározott szolgáltatási szinteket az Ügyfélszerződésben vállalt szint alatt teljesíti.

Az NMFSZ által tévesen paraméterezett rendszer miatt történt hibás teljesítés esetén az ebből adódó pénzügyi károkért az NMFSZ teljes felelősséggel tartozik.

Az NMFSZ a hibás adatok megismerése vagy a hibás rendszerbeállításokról való tudomásszerzés után 1 munkanapon belül intézkedik a megfelelő rendszerparaméterek beállításáról.



8.4 Felelősség a késedelmes teljesítésért

Amennyiben az NMFSZ az Ügyfélszerződésben, mellékleteiben vagy az Ügyfélszerződéshez kapcsolódó bármilyen kiegészítő megállapodásban foglalt határidőket elmulasztja, szerződésszegést követ el.

8.5 Egyéb rendelkezések

Az Ügyfélszerződés keretében nyújtott Szolgáltatásokban bekövetkezett késedelemért vagy nem szerződésszerű teljesítésért az NMFSZ a Ptk.-ban meghatározott esetekben nem felelős, így különösen, ha az az Ügyfelek, vagy a Szolgáltatók, illetve a Viszonteladók, az NMFSZ érdekében vagy nevében eljáró harmadik személyek felróható késedelmének vagy mulasztásának következménye.

9 Az NMFSZ Ügyfél felelőssége

9.1 Felelősség a hibás teljesítésért

Az NMFSZ Ügyfél által tévesen küldött adatok miatt történt hibás teljesítés esetén az ebből adódó károkért az NMFSZ Ügyfél teljes felelősséggel tartozik.

9.2 Felelősség a késedelmes teljesítésért

Amennyiben az NMFSZ Ügyfél az Ügyfélszerződésben foglalt határidőket elmulasztja, szerződésszegést követ el. A fizetési késedelemre irányadó rendelkezéseket lásd a 4.4 pont alatt.

10 Vis maior

Vis maior esetén a Felek egymás felé a vis maior okozta károkért nem tartoznak felelősséggel.

Vis maiornak számítanak az elháríthatatlan külső oknál fogva bekövetkező események, így különösen az alábbi események, amelyek a Szerződés szerinti kötelezettségek teljesítését számottevő módon akadályozzák, illetve lehetetlenné teszik:

- a) természeti katasztrófa, tűzvész,
- b) terrorcselekmény, háború, szükségállapot,
- c) hatóság rendelkezése,
- d) mobil operátorok alapszolgáltatásában történő hiba, leállítás,
- e) Internet gerinchálózat üzemképtelensége,
- f) sztrájk vagy hasonló munkabeszüntetés (a Fél munkavállalói által végrehajtott sztrájk vagy munkabeszüntetés kivételével).



A vis maior körülmények mentesítik a Feleket a jelen Ügyfélszerződés szerinti kötelezettségeik teljesítése alól, olyan mértékben, amilyen mértékben a bekövetkezett vis maior helyzet az érintett felet szerződéses kötelezettségének teljesítésben gátolja.

A Felek vállalják, hogy a vis maior helyzetekről és azok elhárításáról egymást írásban haladéktalanul tájékoztatják. A vis maior helyzet elhárítása és következményei felszámolása érdekében a Felek a Ptk. szabályainak megfelelően egymással együttműködve járnak el.

11 Változáskezelés

11.1 Műszaki paraméterek megváltoztatása

Az NMFSZ a saját rendszerét a szolgáltatás folyamatos biztosítása mellett jogosult fejleszteni, módosítani mind a kiszolgálói és adatbázis oldalon, mind a felhasználói felületek tekintetében.

Amennyiben az internetes felhasználói felület, jelentős átalakításon esik át, az NMFSZ az Ügyfelét tájékoztatja a változtatásról.

Az NMFSZ köteles az Ügyfeleket megfelelő időben előre tájékoztatni minden olyan műszaki módosításról, amely a szolgáltatások nyújtására, igénybevételére vagy egyébként a szerződés teljesítésére befolyással lesz.

11.2 Jogszabályváltozás

Amennyiben az Ügyfélszerződés tárgyát érintő jogszabályváltozás következik be, a Felek kötelesek legkésőbb a jogszabály kihirdetésétől számított 22 munkanapon belül, de legkésőbb a jogszabály hatályba lépéséig az Ügyfélszerződést a jogszabályi követelményeket teljes mértékben kielégítően és a Felek érdekeit a lehetőségekhez képest figyelembe véve írásban módosítani.

11.3 Rendkívüli helyzetből eredő változtatás

Rendkívüli helyzetben hozott helyi intézkedésről (pl. időjárási katasztrófa helyzetre való tekintettel, vagy szmogriadó miatt felfüggesztett díjfizetés) a Szolgáltató elektronikus formában megküldött értesítése alapján az NMFSZ a megjelölt időtartamra az üzemidőn kívüli protokollt (szünnap) vezet be az érintett területen a szolgáltatás kapcsán. Az NMFSZ a rendkívüli intézkedésről az Ügyfeleit is haladéktalanul tájékoztatja.

11.4 Az Egyedi Ügyfélszerződés módosítása

Az Egyedi Ügyfélszerződés módosítását vagy kiegészítését bármelyik Fél kezdeményezheti írásban/elektronikusan. A szerződésmódosítás megkötésére a szerződéskötés szabályai megfelelően alkalmazandók.



12 Az Egyedi Ügyfélszerződés megszűnése

12.1 Az Egyedi Ügyfélszerződés megszűnésének esetei

Az Egyedi Ügyfélszerződés megszűnik

- a) a természetes személy NMFSZ Ügyfél halála vagy a nem természetes személy NMFSZ Ügyfél jogutód nélküli megszűnése esetén,
- b) az NMFSZ Ügyfél felmondása alapján azonnali hatállyal az Ügyfélszerződés módosításának hatályba lépéséig, feltéve, hogy az Ügyfélszerződés egyoldalú módosítása történt az NMFSZ részéről és az az NMFSZ Ügyfél számára kedvezőtlen, melyre tekintettel az NMFSZ Ügyfél az azonnali hatályú felmondási jogát gyakorolta,
- c) az NMFSZ Ügyfél vagy az NMFSZ felmondásával,
- d) a felek közös megegyezése alapján.

12.2 Az NMFSZ Ügyfél rendes felmondási joga

Az NMFSZ Ügyfél az Egyedi Ügyfélszerződést 15 napos felmondási idővel írásban vagy az ügyfélszolgálaton szóban bármikor felmondhatja.

Az NMFSZ Ügyfél az Egyedi Ügyfélszerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha az NMFSZ a jogviszonyból eredő kötelezettségeit vétkesen megszegi vagy a jogviszonyból eredő jogaival visszaél.

12.3 Az NMFSZ rendkívüli felmondási joga

Az NMFSZ az Egyedi Ügyfélszerződést az 5.2 pont szerinti korlátozás esetén 30 napos felmondási idővel felmondhatja, ha az ügyfél az írásbeli felszólítás kézhezvételét legalább 15 nappal követő - a fizetési kötelezettség elmulasztásának a jogkövetkezményeit is magában foglaló - második felszólítás kézhezvételétől számított 8 napon belül sem tesz eleget a fizetési kötelezettségének.

Ebben az esetben nem szűnik meg a mobil fizetési szerződés, ha az NMFSZ Ügyfél a fizetési kötelezettségének legkésőbb a felmondási idő utolsó napján eleget tesz.

Az NMFSZ az Egyedi Ügyfélszerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha az NMFSZ Ügyfél az NMFR-t

- a) jogszabállyal ellentétesen vagy
- b) az Ügyfélszerződésből fakadó jogaival visszaélve

használja, és az NMFSZ Ügyfél az NMFSZ írásbeli felszólításától számított 15 napon belül nem igazolja, hogy a jogsértő vagy visszaélésszerű használatot megszüntette. Az igazolásra nyitva álló határidőn belül az NMFSZ Ügyfél szolgáltatás igénybevételére való jogosultsága szünetel.



12.4 Elszámolás az Egyedi Ügyfélszerződés megszűnése esetén

A Felek az Egyedi Ügyfélszerződés megszűnését követő 30. napig egymással elszámolnak. Ennek keretében előre fizetés esetén az ügyfélegyenlegből fel nem használt összeget az NMFSZ az NMFSZ Ügyfél részére visszatéríti, utólagos fizetés esetén pedig az NMFSZ záró számlát állít ki. Amennyiben az NMFSZ Ügyfél esetlegesen biztosítékot nyújtott az NMFSZ részére, úgy a fel nem használt biztosíték a jelen pont szerinti elszámolást követő 8 napon belül visszatérítésre kerül.

13 Vitarendezés

A Felek minden, az Ügyfélszerződésből származó vitás kérdést megpróbálnak békés úton, a másik fél jogos érdekének figyelembevételével rendezni.

13.1 Az Ügyfél által igénybe vehető jogorvoslati lehetőségek

Az NMFSZ Ügyfél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségénél.

Jogorvoslati lehetőséggel élhet az NMFSZ Ügyfél az Ügyfélszerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével kapcsolatban, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése esetén a Budapesti Békéltető Testületnél.

Az NMFSZ Ügyfélnek lehetősége van a polgári perrendtartás szabályai szerinti bírósághoz fordulni.

14 Mellékletek az Üzletszabályzat ügyfelekre vonatkozó részéhez

ÜÜSZ /A. melléklet	A Szolgáltatások meghatározása
ÜÜSZ /B. melléklet	Díjtáblázat Ügyfelek részére

15 Egyéb rendelkezések

Az NMFSZ a jelen Üzletszabályzatot az ügyfélszolgálatán és honlapjának nyitóoldalán közzéteszi, illetve az Ügyfél kérésének megfelelő módon tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, valamint - az előállítás tényleges költségeit meg nem haladó költségtérítés ellenében - nyomtatott formában az Ügyfél rendelkezésére bocsátja.



ÜÜSZ/A. melléklet

A Szolgáltatások meghatározása

I. Az Nmftv. 2. § a) pontja alá eső szolgáltatástípusok:

- a közúti közlekedésről szóló törvény szerinti várakozási (parkolási) közszolgáltatás

II. Az Nmftv. 2. § b) pontja alá eső szolgáltatástípusok:

- a használati díj ellenében igénybe vehető közút közlekedési célú rendelkezésre bocsátása
- az útdíj ellenében igénybe vehető közút közlekedési célú rendelkezésre bocsátás

III. Az Nmftv. 2. § c) pontja alá eső szolgáltatástípusok:

- Az NMFSZ honlapján közzétett, az állam vagy a helyi önkormányzat többségi befolyása alatt álló szolgáltató által, valamint a közszolgáltatásként nyújtott személyszállítási szolgáltatás (közlekedési mobiljegy)

IV. Az NMFSZ által nem az Nmftv., illetve a Rendelet hatálya alatt bevezetett egyéb szolgáltatástípusok



ÜÜSZ/B. melléklet

Díjtáblázat Ügyfelek részére

Mobilparkolás	
Tranzakciós díj	50 Ft
Parkolás elindításának és leállításának visszaigazolása*	0 Ft
Kényelmi szolgáltatások (választható szolgáltatások)	
Értesítés behívással történő parkolás leállításáról	20 Ft
Értesítés parkolás lejáratáról (fix idő, üzemidő)	20 Ft
Értesítés parkolás lejáratá előtt	20 Ft
Értesítés díjmentessé vált parkolásról	20 Ft
Értesítés meghatározott parkolási összeg túllépésekor	20 Ft
Értesítés meghatározott parkolási idő túllépésekor	20 Ft
Értesítés nem SMS-ben kezdeményezett parkolás indításáról	20 Ft
Figyelmeztetés előjegyzett parkolás indítása előtt	20 Ft
E-matrica	
Tranzakciós díj	50 Ft
Kényelmi szolgáltatások (választható szolgáltatások)	
Értesítés sikeres E-matrica vásárlásról	20 Ft
Értesítés E-matrica lejáratá előtt	20 Ft
HU-GO viszonylati jegy	
HU-GO viszonylati jegyvásárlás	0 Ft
HU-GO egyenleg feltöltése	0 Ft
Belépőjegy	
Tranzakciós díj	0 Ft
Közlekedési mobiljegy	
Tranzakciós díj	0 Ft
Általános díjak	
Értesítés hibás tartalommal küldött SMS esetén	0 Ft
Kényelmi szolgáltatások (választható szolgáltatások)	
Alacsony egyenleg értesítés	20 Ft
Egyenleg feltöltés értesítés	20 Ft
Rendszeres egyenleg közlés	20 Ft

* Az értesítés minden esetben a kéréshez használt csatornán keresztül történik (hanghívás, SMS, APP, WEB)

Tájékoztatjuk Ügyfeleinket, hogy a kényelmi szolgáltatásokra vonatkozó értesítések E-mailben és applikáción keresztül díjmentesek!

A feltüntetett árak tartalmazzák az ÁFA-t.