



2/2026.

A Nemzeti Mobilfizetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság Ügyfelekre vonatkozó Üzletszabályzata

Kiadja:

Veres Mihály
vezérigazgató

| Aláírás |
|---------|
| |

2026.



Tartalom

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



| | | |
|-------|--|----|
| 6.2.6 | Autópálya-használati jogosultsággal kapcsolatos panasz kezelése | 14 |
| 6.2.7 | Közlekedési mobiljeggyel kapcsolatos panasz kezelése | 14 |
| 6.2.8 | Egyéb panasz kezelése | 14 |
| 6.2.9 | Az ügyintézés feltételei..... | 14 |
| 7 | Adatkezelésre és adatbiztonságra vonatkozó feltételek | 15 |
| 7.1 | Személyes adatok kezelése | 15 |
| 7.2 | Üzleti titok | 16 |
| 7.3 | A hálózat és a szolgáltatás védelmében az NMFSZ által tett intézkedések..... | 16 |
| 8 | Az NMFSZ felelőssége..... | 16 |
| 8.1 | Felelősség a Szolgáltatás nyújtásáért | 16 |
| 8.2 | Felelősség az ügyfélpénzek védelmében | 16 |
| 8.3 | Felelősség a hibás teljesítésért..... | 17 |
| 8.4 | Felelősség a késedelmes teljesítésért | 17 |
| 8.5 | Egyéb rendelkezések | 17 |
| 9 | Az NMFSZ Ügyfél felelőssége | 17 |
| 9.1 | Felelősség a hibás teljesítésért..... | 17 |
| 9.2 | Felelősség a késedelmes teljesítésért | 17 |
| 10 | Vis maior | 18 |
| 11 | Változáskezelés | 18 |
| 11.1 | Műszaki paraméterek megváltoztatása | 18 |
| 11.2 | Jogszabályváltozás..... | 18 |
| 11.3 | Rendkívüli helyzetből eredő változtatás..... | 19 |
| 11.4 | Az Egyedi Ügyfélszerződés módosítása..... | 19 |
| 12 | Az Egyedi Ügyfélszerződés megszűnése | 19 |
| 12.1 | Az Egyedi Ügyfélszerződés megszűnésének esetei..... | 19 |
| 12.2 | Az NMFSZ Ügyfél rendes felmondási joga | 19 |
| 12.3 | Az NMFSZ rendkívüli felmondási joga | 19 |
| 12.4 | Elszámolás az Egyedi Ügyfélszerződés megszűnése esetén | 20 |
| 13 | Vitarendezés | 20 |
| 13.1 | Az Ügyfél által igénybe vehető jogorvoslati lehetőségek | 20 |
| 14 | Melléletek az Üzletszabályzat ügyfelekre vonatkozó részéhez | 21 |
| 15 | Egyéb rendelkezések | 21 |
| | ÜÜSZ/A. melléklet..... | 21 |
| | ÜÜSZ/B. melléklet..... | 22 |



1 Általános rendelkezések

1.1 Preambulum

Az egyes közszolgáltatások egységes elektronikus értékesítéséről szóló 2020. évi CXLV törvény (a továbbiakban: Törvény) értelmében, a központosított mobil értékesítésű szolgáltatások nyújtói (a Szolgáltatók) kötelesek biztosítani a szolgáltatások értékesítését a mobil fizetési rendszer útján, mely egy egységes elektronikus értékesítési rendszer.

Az egységes elektronikus értékesítési rendszer keretében nyújtott szolgáltatások alatt az elektronikus parkolási szolgáltatás, az elektronikus közúti közlekedési célú szolgáltatás és az elektronikus személyszállítási szolgáltatások értendők (a továbbiakban: mobil fizetési termék).

A Törvény 9. § (2) bekezdése szerint az egységes rendszer működtetését (a továbbiakban: NMFR) a nemzeti mobilfizetési szervezet, azaz a Nemzeti Mobilfizetési Zrt. (a továbbiakban: NMFSZ vagy platformszolgáltató), végzi, a Törvényben meghatározott előírásoknak megfelelően.

A jelen Üzletszabályzat az NMFSZ és az NMFSZ Ügyfelek közötti jogviszonyokra vonatkozik.

1.2 Az NMFSZ elérhetőségei

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

1.3 Az Üzletszabályzat hatálya, módosítása

A jelen Üzletszabályzat 2026. március 16. napjától határozatlan ideig hatályos.

Ezen Üzletszabályzat tárgyi hatálya kiterjed az egyes közszolgáltatások egységes elektronikus értékesítési rendszer keretében nyújtott

- elektronikus parkolási szolgáltatásra,
- elektronikus közúti közlekedési célú szolgáltatásra,
- elektronikus személyszállítási szolgáltatásokra és

az NMFSZ által a nem közszolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatásokra.

A jelen üzletszabályzat személyi hatálya az NMFSZ-re és NMFSZ ügyfelekre terjed ki.

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 jelen Üzletszabályzaton kívül az Egyedi Ügyfélszerződés tartalmazhat.



1.4 Fogalom-meghatározások

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

| | |
|-----------------------------|--|
| Ad-hoc Szerződés: | A Mobilfizetési termékek valamelyikének megvásárlására eseti jelleggel. |
| 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, továbbá a továbbhárított költségekre vonatkozó költségtérítést együttesen jelenti. |
| Egyedi Ügyfélszerződés: | Egyedi feltételeket és adatokat tartalmazó szerződés, amely jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező NMFSZ Ügyfelek és NMFSZ között jön létre. Természetes személy ügyfelekkel egyedi ügyfélszerződés nem jön létre. |
| Felek: | Az NMFSZ és a vele szerződéses jogviszonyban álló NMFSZ Ügyfél. |
| Kényelmi díj: | Minden olyan, a végfelhasználó (NMFSZ Ügyfél) által kötelezően fizetett többletdíj, amely kizárólag a digitális csatorna használatához kapcsolódik, és nem része a közszolgáltatás alapdíjának. A vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján az NMFSZ kényelmi díjat nem számít fel. |
| Közszolgáltatási Szerződés: | A nemzeti fejlesztési miniszter, mint az informatikáért felelős miniszter és az NMFSZ között a nemzeti mobil fizetési rendszer üzemeltetése tárgyában létrejött Közszolgáltatási Szerződés mindenkor hatályos változata. |
| Mobilfizetési termék: | A Nemzeti Mobil Fizetési Rendszeren, mint egységes elektronikus értékesítési rendszeren keresztül megvásárolható termék vagy szolgáltatás: az elektronikus parkolási szolgáltatás, az elektronikus közúti közlekedési célú szolgáltatás és az elektronikus személyszállítási szolgáltatások. |
| Mobil fizetési termék díja: | A Mobil fizetési termék díját a vonatkozó jogszabályok, vagy az NMFSZ-szel szerződéses kapcsolatban álló Szolgáltatók határozzák meg. |
| NMFR: | A Nemzeti Mobil Fizetési Rendszer, egységes elektronikus értékesítési rendszer. |
| NMFSZ: | A Nemzeti Mobilfizetési Zrt. |
| NMFSZ Ügyfél vagy 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. |



| | |
|--------------------|---|
| Panasz: | Az NMFSZ Ügyfél által, a mobil értékesítésű szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban tett kifogás, észrevétel, melynek kezelésére az Fgytv., a Törvény rendelkezései, valamint az NMFSZ jelen üzletszabályzatában rögzítettek irányadók. |
| 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. |
| Törvény: | Az egyes közszolgáltatások egységes elektronikus értékesítéséről szóló 2020. évi CXLV. törvény |
| 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 a természetes személy NMFSZ ügyfelek számára a jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltételekből áll. A Jogi és jogi személyiséggel nem rendelkező NMFSZ Ügyfelek esetében 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. |
| Üzletszabályzat: | Jelen, Ügyfelekre vonatkozó Üzletszabályzat |

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

- az azonosításához szükséges természetes személyazonosító adatait és lakcímét, szervezet esetén (cég)nevét, cégjegyzékszámát vagy nyilvántartási számát és székhelyét az NMFSZ részére nem közli, vagy
- 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 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 elektronikus úton

Az NMFSZ ügyfél az NMFSZ honlapján, illetve NMFSZ applikációiban rögzített adataival az Ügyfélszerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatot tesz.

Az Ügyfélszerződés a szerződéses jognyilatkozat és a regisztráció NMFSZ Ügyfél általi – az elfogadásra vonatkozó értesítésben meghatározott, online módon történő – aktiválásakor jön létre.

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.

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 a Mobil fizetési termékek NMFR-en keresztül történő megvásárlásának lehetőségét.

Az Ügyfelek által megvásárolható Mobilfizetési termékek meghatározását jelen Üzletszabályzat ÜÜSZ/A. sz. melléklete tartalmazza.

Az NMFSZ által nyújtott szolgáltatások megfelelő igénybevételéért 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) 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 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

- a) eseti bankkártyával történő feltöltéssel,
- b) bankkártya regisztrációval összekötött feltöltéssel,
- c) automatikus feltöltés beállításával, valamint
- d) 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 a Díjak megfizetése céljából költheti az ügyfélegyenlegét, az ügyfélegyenlegen található pénzt csak a szerződés megszűnése esetén, a jelen Üzletszabályzatban meghatározott szabályok szerint veheti ki.



Az ügyfél egyenlegen lévő pénzösszeg visszautalása, ügyfél egyedi kérése alapján, 10 000 Ft, vagy e feletti érték esetén lehetséges a szerződés megszűnése nélkül. Az ügyfél egyenleg visszautalás az ügyfél által megadott bankszámlára történik. 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 Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 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 igénybevételére 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 visszaélészerű 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 igénybevételének 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 áll 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 elérhetősége: +36 36 889 889. A telefonos ügyfélszolgálat a megkereséseket az alábbi nyitvatartási időben fogadja:

| | |
|-----------|---------------|
| Hétfő | 08:00 – 16:00 |
| Kedd | 08:00 – 16:00 |
| Szerda | 07:00 – 19:00 |
| Csütörtök | 08:00 – 16:00 |
| Péntek | 08:00 – 16:00 |

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 Ügyfél részére, akik az NMFSZ szolgáltatásaival kapcsolatosan érdeklőnek.

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

E-mail cím: ugyfelszolgalat@nmzrt.hu

Levelezési cím: 1027 Budapest, Kapás utca 6-12.

Az írásos formában megtett bejelentést, panaszt, megkeresést az NMFSZ ezen dokumentumok beérkezését követő három munkanapon 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) számlakiegyenlítéssel 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 ügyfélazonosító, 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. NMFSZ a panaszkezelésnél csak az NMFSZ ügyfél által megküldött, az NMFR-ben rögzített adatokat tudja figyelembe venni.

A hibajegy felvételét követő három munkanapon 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 (a továbbiakban: Call Center) beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) (a továbbiakban: Fgytv.) bekezdése alapján 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 NMFSZ az ügyfélszolgálatra e-mail-en, vagy az egyedi internetes felületről beérkező hibajegyekre e-mail csatornán keresztül válaszol a hibajegy felvételét követő három munkanapon 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 három munkanapon belül – kivéve, ha a jelen Üzletszabályzat eltérő határidőt rögzít -annak eredményéről e-mail értesítést küld az NMFSZ Ügyfél részére.

6.2.3 Postai úton,érkezett bejelentés kezelése

Az NMFSZ az írásban (postai úton) érkezett megkeresésekre, bejelentésre, panaszra ugyanazon beérkezési csatornán keresztül, vagy az ügyfél által meghatározott csatornán válaszol a bejelentés beérkezését követő három munkanapon 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](#), ennek hiányában az NMFSZ székhelye szerint illetékes, a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testülethez (1016 Budapest, Krisztina krt. 99.; levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.; e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu; Telefon: 06 (1) 488 21 31) fordulhat.

A fentiekén túlmenően pedig az NMFSZ Ügyfél fogyasztóvédelmi panaszával a területileg illetékes Kormányhivatalhoz fordulhat. A Kormányhivatalok elérhetőségei megtalálhatók a <https://kormanyhivatalok.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 az Fgytv. által előírt 15 napon belül válaszol, amely határidő egy alkalommal 15 nappal meghosszabbítható.

NMFSZ ügyfél a szabályzat elfogadásával tudomásul veszi, hogy az ő felelősége az ügyfél regisztrációban megadott adatok megfelelősége, az NMFSZ azokat nem ellenőrzi. NMFSZ a számlákat az NMFSZ ügyfél által az ügyfél regisztrációjában megadott adatokkal készíti el, a 4.2-es pontban leírtak szerint. NMFSZ ügyfél a számlázási adatokkal kapcsolatos panaszát, módosítási igényét minden esetben a számla kiállítását követő 20 naptári napon belül jelezheti NMFSZ részére. Amennyiben NMFSZ ügyfél ezt követően jelzi panaszát, úgy NMFSZ a számlamódosítási igényét már nem fogadja el.

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 ügyfelet minden esetben a hatáskörrel rendelkező Szolgáltatóhoz irányítja.

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. NMFSZ ügyfél vagy NMFSZ által visszaváltott díjtermék ára az NMFSZ ügyfél belső egyenlegén kerül jóváírásra.

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.nmfsz.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, adatainak ellenőrzését és az alábbi adatok rögzítését az NMFSZ nyilvántartásában:

- az ügyfél telefon hívószámát, valamint az érintett szolgáltatással kapcsolatos vagy az annak igénybevétele során létrejövő azonosítóját
- a gépjármű rendszámát
- szolgáltatással kapcsolatos mentesség vagy kedvezmény esetén a mentesség vagy kedvezmény jogcímét, a jogcímet megalapozó okmány azonosítóját, a típusára és érvényességére vonatkozó adatokat
- az utazási viszonylathoz kötött kedvezmény esetén az utazási viszonylatra, a meghatározott időponthoz vagy időszakhoz kötött érvényességű kedvezmény esetén az érvényességi időszakra vagy időpontra, továbbá a jogosult lakóhelyére vagy tartózkodási helyére vonatkozó adatokat.

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 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 biztonságtudatossági 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) Felelőségek szétválasztása: Az NMFSZ tevékenysége végzése során szétválasztja a végrehajtó, a megvalósító és ellenőrző funkciókat, a fejlesztési és üzemeltetési feladatok 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 információ 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, összességében és nem NMFSZ Ügyfelenként, legalább 98%-ban biztosítja. Az NMFR akkor minősül elérhetőnek, ha az NMFR legalább egy igénybevételi 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 Ügyfélől 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, 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 késedelmekre 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 maioroknak 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 alapszisztemében történő hiba, leállás,
- 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. A jogszabályváltozás okán hatálybalépő változások akkor is a szerződés részévé válnak - a jogszabályban rögzített tartalommal -, ha Felek a szerződést nem módosítják a megadott határidőn belül.



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 által megadott bankszámlára 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. Felek a Szerződésből eredően felmerült vitás kérdéseiket elsősorban tárgyalás útján, kölcsönös írásbeli egyezséggel kísérik meg rendezni a vita alapjául szolgáló tény, adat, körülmény felmerülésétől számított 30 (harminc) napon belül.

13.1 Az Ügyfél által igénybe vehető jogorvoslati lehetőségek

Az NMFSZ Ügyfél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Budapest Főváros Kormányhivatalának Fogyasztóvédelmi Főosztályánál.

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. Felek ezen esetre jogvitájuk rendezésére – jogvita alapjául szolgáló követelés értékétől függően – a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.



14 Melléletek 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 honlapján közzéteszi.

ÜÜSZ/A. melléklet

A Szolgáltatások meghatározása

Az egyes közszolgáltatások egységes elektronikus értékesítési rendszer keretében nyújtott

- a) elektronikus parkolási szolgáltatás,
- b) elektronikus közúti közlekedési célú szolgáltatás és
- c) elektronikus személyszállítási szolgáltatások,

valamint az NMFSZ által a nem közszolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatásokra (parkolás).



ÜÜSZ/B. melléklet

Díjtáblázat Ügyfelek részére

| Mobilparkolás | |
|---|-------|
| Parkolás elindításának és leállításának visszaigazolása* | 0 Ft |
| Választható szolgáltatások | |
| Értesítés behívással történő parkolás leállításáról | 20 Ft |
| Értesítés parkolás lejáratáról (fix idő, üzemidő) | 20 Ft |
| Értesítés parkolás lejárata 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 | |
| Választható szolgáltatások | |
| Értesítés sikeres E-matrica vásárlásról | 20 Ft |
| Értesítés E-matrica lejárata előtt | 20 Ft |
| Általános díjak | |
| Értesítés hibás tartalommal küldött SMS esetén | 0 Ft |
| 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 áfát.