



**Nemzeti Mobilfizetési Zrt.**  
SZOLGÁLTATÁS INNOVATÍVAN

# A Nemzeti Mobilfizetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság Viszonteladókra vonatkozó Üzletszabályzata

Hatályos: 2020. március 17.



## Tartalom

1	Általános rendelkezések.....	1
1.1	Preambulum .....	1
1.2	Az NMFSZ elérhetőségei .....	2
1.3	Az Üzletszabályzat hatálya .....	2
1.4	Fogalom-meghatározások .....	2
2	Csatlakozás az NMFR-hez .....	5
2.1	Az NMFR-hez való csatlakozás igénylése .....	5
2.2	A Viszonteladói Szerződés .....	5
3	A Szolgáltatás tartalma.....	5
3.1	Az NMFSZ által nyújtott Szolgáltatás meghatározása .....	5
3.1.1	A Mobilfizetésitermékek továbbértékesítése.....	5
3.1.2	A Viszonteladó hozzáférési jogosultságának ellenőrzése.....	6
3.1.3	A Mobil fizetési termékek árazása, megvásárlása .....	6
3.2	A Szolgáltatás bevezetése.....	6
4	A Viszonteladói Díjak, elszámolás.....	7
4.1	A Viszonteladói Díjak.....	7
4.2	Számlázás és díjfizetés .....	7
4.3	Fizetési késedelem.....	8
5	Viszonteladói Limit, fizetési biztosíték .....	8
5.1	A Viszonteladói Limit .....	8
5.2	A fizetési biztosíték.....	9
5.3	A fizetési biztosíték alóli mentesség feltételei.....	9
5.4	A fizetési biztosíték lehetséges formái.....	10
5.4.1	Késpénz letét .....	10
5.4.2	Bankgarancia .....	10
5.4.3	Készfizető kezesség .....	10
5.5	A fizetési biztosíték igénybevételének szabályai .....	11
5.6	Elszámolási sorrend .....	11
6	A feleknek a Viszonteladói Szerződés teljesítésével kapcsolatos egyéb jogai és kötelezettségei .....	11
6.1	Szellemi alkotásokhoz fűződő jogokkal kapcsolatos jogszatosság.....	11
6.2	Általános együttműködési kötelezettség .....	12
6.3	Kommunikáció az NMFR-rel .....	12
6.4	Együttműködés az ügyfélszolgálati tevékenység végzése során .....	12
6.5	Tájékoztatási kötelezettség .....	12
6.6	Tervezett karbantartással kapcsolatos rendelkezések .....	13
6.7	Ad-hoc hibajavítással kapcsolatos rendelkezések.....	13
6.8	Az NMFR rendelkezésre állásával kapcsolatos kötelezettségek.....	13
6.9	Teljesítési segéd igénybevétele a Viszonteladó által .....	13
6.10	Kapcsolattartás, értesítések.....	14



7	Adatkezelésre és adatbiztonságra vonatkozó feltételek.....	14
7.1	Adatkezeléssel kapcsolatos rendelkezések .....	14
7.2	Üzleti titok védelme a Felek együttműködése során .....	16
8	Felelősség, hibás, késedelmes teljesítés.....	16
9	Változáskezelés .....	17
9.1	Általános szabályok.....	17
9.2	Mobil fizetési termékekkel kapcsolatos változás .....	17
9.3	Műszaki paraméterek megváltoztatása .....	18
9.4	Felek érdekkörében felmerülő változás .....	18
9.5	Rendkívüli helyzetből eredő változtatás.....	18
9.6	Szerződő Fél adataiban, a kapcsolattartó személyében, elérhetőségében bekövetkező változás .....	18
9.7	Jogszabályváltozás .....	18
9.8	A Viszonteladói üzletszabályzat módosítása .....	19
10	Az Egyedi Viszonteladói Szerződés hatálya, megszűnése, szerződésszegés .....	19
10.1	Az Egyedi Viszonteladói Szerződés hatálya .....	19
10.2	Az Egyedi Viszonteladói Szerződés megszűnésének esetei .....	20
10.3	Az NMFSZ felmondási joga.....	20
10.3.1	Rendes felmondás.....	20
10.3.2	Rendkívüli felmondás .....	20
10.3.3	A Szolgáltatás igénybevételének szünetelése miatti felmondás .....	20
10.4	A Viszonteladói felmondási joga.....	21
10.4.1	Rendes felmondás.....	21
10.4.2	Rendkívüli felmondás .....	21
10.5	A viszonteladói jogviszony megszűnésére irányadó szabályok .....	21
11	Vis maior.....	22
12	Vitarendezés, jogorvoslat .....	22
13	Irányadó jog .....	22
14	A Viszonteladói Szerződés nyelve.....	23
15	Mellékletek a Viszonteladói Üzletszabályzathoz .....	23
	VÜSZ/A. melléklet.....	24
	VÜSZ/B. melléklet.....	25
	VÜSZ/C. melléklet .....	30
	VÜSZ/D. melléklet .....	32
	VÜSZ/E. melléklet.....	33
	VÜSZ/F. melléklet.....	34
	VÜSZ/G. melléklet .....	38



# 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.) Korm. rendelet (Rendelet) NMFSZ-ként a Nemzeti Mobilfizetési Zrt.-t jelöli ki.

Az NMFSZ tevékenységének lényege, hogy az NMFSZ a vele a központosított mobil értékesítésű, valamint a mobil értékesítésű szolgáltatások megvásárlására vonatkozóan szerződésben álló természetes vagy jogi személy (az Ügyfél) által az NMFR-ben közzétett rendelkezése szerint megvásárolja a központosított mobil értékesítésű, valamint a mobil értékesítésű szolgáltatás keretében kínált terméket (Mobil fizetési termék) a Szolgáltatótól, és azt továbbértékesíti az Ügyfél számára.

Az NMFSZ a tevékenységét a központosított mobil értékesítésű szolgáltatás esetében közszolgáltatásként, a mobil értékesítésű szolgáltatás esetében piaci szolgáltatásként végzi. A szolgáltatások megvásárlásának lehetőségét egységesen, az egyenlő elbánás elvének megfelelően biztosítja minden Ügyfele számára.

Az NMFSZ az Ügyféllel közvetlen szerződéses jogviszonyban áll, így ügyfélnek minősül a Viszonteladó, aki a Mobil fizetési terméket az Igénybe vevőknek továbbértékesíti, valamint az a természetes személy, aki saját részére közvetlenül az NMFSZ-től vásárolja meg a Mobil fizetési terméket. Ennek megfelelően a Mobil fizetési termékeket végfelhasználóként megvásárló Ügyfeleken 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).

Jelen Üzletszabályzat kizárólag az NMFSZ és a Viszonteladók közötti jogviszonyt szabályozza, nem vonatkozik közvetlenül az NMFSZ egyéb Ügyfeleire és a Szolgáltatókra.

Az NMFSZ az Nmftv. és a Rendelet Viszonteladókra vonatkozó rendelkezései alapján biztosítja minden, a jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltételeket teljesítő vállalkozás számára Egyedi Viszonteladói Szerződés megkötésének lehetőségét. A Viszonteladó a jelen Üzletszabályzat és az Egyedi Viszonteladói Szerződés alapján megvásárolja a Mobil fizetési terméket az NMFSZ-től és azt továbbértékesíti a vele szerződésben álló Igénybe vevők számára.

A Viszonteladói Szerződés minden Viszonteladóra egységesen irányadó szerződéses feltételeit a jelen Üzletszabályzat tartalmazza.



## 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](http://www.nemzetimobilfizetes.hu)  
[info@nmzrt.hu](mailto:info@nmzrt.hu)

## 1.3 Az Üzletszabályzat hatálya

A jelen Üzletszabályzat 2020. március 17. napjától hatályos.

## 1.4 Fogalom-meghatározások

Az Üzletszabályzatban és az Egyedi Viszonteladói Szerződésben használt fogalmak az alábbi jelentéssel bírnak.

Bejelentés	minden olyan észrevétel, megkeresés, ami az NMFSZ-el, illetve a Viszonteladóval szerződéses jogviszonyban álló vagy nem álló 3. személytől érkezik a mobil értékesítésű szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban, melynek kezelésére a vonatkozó jogszabályokban rögzítettek irányadók.
Egyedi Viszonteladói Szerződés	az NMFSZ és a Viszonteladó által kölcsönösen aláírt okiratot jelenti, amelynek aláírásával a Viszonteladói Szerződés létrejön, és amely a Viszonteladói Szerződés egyedi feltételeit és adatait tartalmazza.
Felek	az NMFSZ és a vele szerződéses jogviszonyban álló Viszonteladó.
Fgytv.	a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény.
Igénybe vevő által fizetendő kényelmi díj	az Igénybe vevők által a Viszonteladónak a Mobil fizetési termék megvásárlása lehetőségének ellenértékeként, a Mobil fizetési termék díján felül fizetendő díj.
Igénybe vevő	a Mobil fizetési terméket a Viszonteladón keresztül megvásárló végfelhasználó.
Kapcsolt Vállalkozás	az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény 7. §. 28. pontja szerinti kapcsolt vállalkozás.
Közlekedési mobiljegy	a nemzeti mobil fizetési rendszerről szóló 2011. évi CC. törvény alapján nyújtott szolgáltatás, függetlenül attól, hogy jegy, vagy bérlet típusú termék.
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.
Központosított mobil értékesítésű szolgáltatás	a nemzeti mobil fizetési rendszerről szóló 2011. évi CC. törvény alapján nyújtott szolgáltatás.



Mobil értékesítésű szolgáltatás	a Nemzeti Mobilfizetési Zrt. által, a központosított mobil értékesítésű szolgáltatásokkal egyező elvek szerint nyújtott piaci szolgáltatás.
Mobil fizetési termék	a központosított mobil értékesítésű és a mobil értékesítésű szolgáltatás tárgya, amely a nemzeti mobil fizetési rendszeren keresztül megvásárolható termék, vagy szolgáltatás.
Mobilfizetési termék díja	a Mobilfizetési termék NMFSZ által a Viszonteladó irányában meghatározott díj, melyet az NMFSZ a Szolgáltatónak fizet meg.
NMFR	a nemzeti mobilfizetési rendszer.
NMFSZ Ügyfél	az a természetes-, jogi-, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki közvetlenül az NMFSZ-szel áll szerződéses jogviszonyban a mobil fizetési termék megvásárlása érdekében. A Viszonteladó nem tekinthető NMFSZ Ügyfélnek.
NMFSZ	a Nemzeti Mobilfizetési Zrt.
Nmftv.	a nemzeti mobil fizetési rendszerről szóló 2011. évi CC. törvény.
Panasz	Az NMFSZ-el, illetve a Viszonteladóval szerződéses jogviszonyban álló, mobil értékesítésű szolgáltatást igénybevevő személy által, a mobil értékesítésű szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban tett kifogás, észrevétel, melynek kezelésére az Fgytv., az Nmftv és a Rendelet rendelkezései, valamint az NMFSZ üzletszabályzataiban rögzített irányadók.
Parkolási feliratok	a várakozási (parkolási) közszolgáltatást nyújtó Szolgáltató által – az NMFSZ közreműködésével- a jegykiadó automatáin vagy a közterületi parkolással kapcsolatos tájékoztató tábláin a Rendelet 29/A. §-a értelmében elhelyezendő, a nemzeti mobil fizetési rendszer használatával kapcsolatos információkat megjelenítő feliratok.
Rendelet	356/2012. (XII. 13.) Korm. rendelet a nemzeti mobil fizetési rendszerről szóló törvény végrehajtásáról.
Szolgáltatás bevezetésének időpontja	az Egyedi Viszonteladói Szerződésben meghatározott azon határidő, amelytől kezdődően a Viszonteladó a központosított mobil értékesítésű vagy a mobil értékesítésű szolgáltatást nyújtja.
Szolgáltatás	az NMFSZ által a Viszonteladó részére nyújtott, a Mobil fizetési termék továbbértékesítésének biztosítására vonatkozó, valamint a Viszonteladói Szerződésből következő egyéb szolgáltatásokat együttesen jelenti.
Szolgáltatástípus	a Mobil fizetési termékek azon csoportja, amelynek továbbértékesítését a Viszonteladó ténylegesen végzi. A Viszonteladó az adott Mobil fizetési termékek továbbértékesítését kizárólag a VÜSZ-ben rögzített feltételek mellett értékesítheti. Az NMFSZ által viszonteladásra kínált Szolgáltatástípusok felsorolását a VÜSZ/A. melléklet tartalmazza.



Szolgáltató	a központosított mobil értékesítésű szolgáltatást, vagy mobil értékesítésű szolgáltatást nyújtó vagy annak értékesítését végző szervezet, akitől az NMFSZ a terméket, illetve a szolgáltatást megvásárolja.
Teljesítési segéd	olyan természetes vagy jogi személy vagy más szervezet, aki/amely a Vízonteladó közvetlen megbízása alapján, mint technikai támogató vesz részt a Vízonteladó értékesítési tevékenységében.
Ügyfél	az a természetes-, jogi-, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely az NMFSZ-szel központosított 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 Vízonteladó.
Ügyfélrendelkezés	a nemzeti mobil fizetési rendszeren keresztül közölt, a központosított mobilértékesítésű szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban az NMFSZ Ügyfél által tett jognyilatkozat, illetve Vízonteladó közreműködése esetén az Igénybe vevő által tett jognyilatkozat, amely alapján az Igénybe vevő a Vízonteladónak, illetve az NMFSZ Ügyfél az NMFSZ-nek vásárlási szándékát jelzi.
Vízonteladó által fizetendő kényelmi díj	a Vízonteladó által az NMFSZ-nek a Mobil fizetési termék továbbértékesítése lehetőségének ellenértékeként, a Mobil fizetési termék díján felül fizetendő díj.
Vízonteladó	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 Vízonteladóval szerződéses jogviszonyban álló Igénybe vevőknek.
Vízonteladói Díjak	a Vízonteladó által az NMFSZ részére fizetendő díjakat, azaz a Mobil fizetési termék díját és a Vízonteladó által fizetendő kényelmidíjat, továbbá a Rendelet 29/A. § (4) bekezdése szerinti költségtérítést együttesen jelenti.
Vízonteladói Vásárlási Volumen	a Vízonteladó által az NMFSZ-től elszámolási időszak (1 hónap) időszakban megvásárolt mobil fizetési termékek után fizetendő bruttó Vízonteladói Díjak összegét jelenti.
Vízonteladói Limit	azt összefoglaló jelenti, amelyet a Vízonteladó által egy naptári hónapban (vagy a Felek által megállapított ennél rövidebb elszámolási időszakban) megvásárolt vízonteladói vásárlási volumen nem haladhat meg.
Vízonteladói Szerződés	az NMFSZ által nyújtott szolgáltatások továbbértékesítésére vonatkozó, az NMFSZ és a Vízonteladó közötti szerződés, amely az Egyedi Vízonteladói Szerződésben és a jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltételekből áll.



## 2 Csatlakozás az NMFR-hez

### 2.1 Az NMFR-hez való csatlakozás igénylése

Az NMFR-hez Viszonteladóként való csatlakozás lehetőségét az a Magyarországon vagy az Európai Gazdasági Térség más államában székhellyel (lakóhellyel) rendelkező vállalkozás igényelheti, aki vagy amely teljesíti a VÜSZ/C. melléklet szerinti feltételeket.

Az NMFR-hez való csatlakozás folyamatát (beleértve az Egyedi Viszonteladói Szerződés megkötését) a VÜSZ/C. számú melléklet határozza meg.

### 2.2 A Viszonteladói Szerződés

A Viszonteladói Szerződés a jelen Üzletszabályzatból és az Egyedi Viszonteladói Szerződésből áll. Amennyiben az Egyedi Viszonteladói Szerződésben foglaltak eltérnek jelen Üzletszabályzatban rögzített feltételektől, úgy az Egyedi Viszonteladói Szerződés rendelkezéseit kell irányadónak tekinteni.

A Viszonteladói jogviszonnal létrejöttével, és fenntartásával, a viszonteladás kiépítésével és üzemeltetésével kapcsolatos költségeiket a felek maguk viselik.

## 3 A Szolgáltatás tartalma

### 3.1 Az NMFSZ által nyújtott Szolgáltatás meghatározása

#### 3.1.1 A Mobilfizetésitemékek továbbértékesítése

Az NMFSZ alapszolgáltatása a Viszonteladó részére az NMFR-en keresztül értékesített Mobil fizetési termékek továbbértékesítési lehetőségének biztosítása a Viszonteladói Szerződésben foglalt feltételek mellett. A Viszonteladói Szerződés keretében a Viszonteladó megvásárolja a Mobil fizetési terméket az NMFSZ-től, és azokat a Viszonteladó saját szerződési feltételei alkalmazásával továbbértékesíti az Igénybe vevők számára.

Viszonteladó tudomásul veszi, hogy az NMFSZ továbbértékesítést végez, így a Mobilfizetési termék továbbértékesítése során a Viszonteladó a folyamatainak kialakításakor, illetve a Mobilfizetési termék értékesítése során köteles a Mobilfizetési termékre irányadó, jogszabályi-, rendeleti-, valamint a Szolgáltató üzletszabályzatában, illetve általános szerződési feltételeiben rögzített szabályokra is figyelemmel eljárni.

A viszonteladásra kínált Mobil fizetési termékek meghatározását a VÜSZ/A. melléklet Szolgáltatástípusonként tartalmazza. A csak bizonyos Szolgáltatástípusra vonatkozó speciális feltételeket a VÜSZ/B. melléklet határozza meg. A Viszonteladó nem köteles az adott Szolgáltatástípusba tartozó valamennyi Mobil fizetési terméket továbbértékesíteni, de a Szolgáltatástípuson belül értékesítésre kerülő Mobilfizetési termék vonatkozásában köteles a teljes országos lefedettséget biztosítani. Amennyiben a Viszonteladó az NMFSZ felhívásától számított 30 munkanapon belül nem tesz eleget az országos lefedettség biztosításának, úgy az súlyos szerződésszegésnek minősül. Viszonteladó kizárólag Igénybe





vevőknek értékesíthet. A Viszonteladó jogosult a Mobil fizetési termékek Igénybe vevők általi megvásárlását vásárlási limittel vagy más, diszkrimináció-mentesen alkalmazott feltétellel korlátozni.

Az Nmftv. 5. §-a, illetve a Rendelet 33. §-a szerinti támogatási szolgáltatások Szolgáltatók részére történő nyújtása az NMFSZ feladata, a Viszonteladónak e körben feladata nincs.

NMFSZ Viszonteladóval szemben vállalja, hogy a Szolgáltatás és az egyes Mobil fizetési termékek az Üzletszabályzatban és az Egyedi Viszonteladói Szerződésben meghatározott minőségi, szolgáltatás szintbeli követelménynek megfelelnek, amely lehetővé teszi az Igénybe vevők részére a továbbértékesítést. NMFSZ kijelenti, hogy a Mobil fizetési termékek minden fogyasztóvédelmi szabálynak megfelelnek.

### 3.1.2 A Viszonteladó hozzáférési jogosultságának ellenőrzése

Az NMFSZ kizárólag a vele szerződéses jogviszonyban álló Viszonteladók esetében teszi lehetővé a továbbértékesítést.

### 3.1.3 A Mobil fizetési termékek árazása, megvásárlása

Az NMFSZ a Viszonteladótól érkező Ügyfélrendelkezéseket beárazza a jogszabályokban, a helyi rendelkezésekben, vagy szolgáltatói szerződésekben foglaltak megfelelően, és a Viszonteladó elfogadó visszaigazolása esetén megvásárolja a Mobil fizetési termékeket a Szolgáltatótól a Viszonteladószáma.

Amennyiben a Mobil fizetési termék jellegéből adódóan a vásárlás folyamata többszöri kommunikációt igényel a vásárlásban résztvevőktől, úgy a megfelelő megerősítő válaszok kezdeményezése, illetve bevárása szükséges.

Időalapú Mobil fizetési termékek esetében (például: parkolás) NMFSZ folyamatosan méri a felhasználás idejét, és a Mobil fizetési termék igénybevételének árát ennek megfelelően állapítja meg. Ilyen Mobil fizetési termékek igénybevétele során a Viszonteladó bármikor kaphat információt a folyamat státuszáról, illetve rendelkezhet a folyamat leállításáról.

## 3.2 A Szolgáltatás bevezetése

Felek az Egyedi Viszonteladói Szerződésben meghatározott határidőn belül kötelesek megteremteni a Szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki feltételeket, elvégezni a megfelelő beállításokat, valamint Felek messzemenően együttműködni kötelesek abban, hogy a másik Fél a szolgáltatás nyújtásához szükséges technikai, műszaki fejlesztéseket határidőre elvégezhesse.

Felek az Egyedi Viszonteladói Szerződésben határozzák meg a Szolgáltatás kezdő időpontját, melyről az NMFSZ tájékoztatja az összes érintett Szolgáltatót, valamint honlapján tájékoztatót tesz közzé.

Haa Szolgáltatáskiépítése az Egyedi Viszonteladói Szerződésben meghatározott határidőre nem valósítható meg, úgy a késedelmet okozó Fél köteles a másik Felet haladéktalanul



tájékoztatni a késedelem tényéről, okáról, és a Szolgáltatás bevezetéséhez szükséges időtartamról.

Ha az Egyedi Viszonteladói Szerződésben meghatározott bevezetési határidő késedelmet szenved, úgy a Felek elmaradt haszon érvényesítésére nem jogosultak.

Felek a Szolgáltatás (illetve több szakaszban történő bevezetés esetén: az egyes Szolgáltatások) indításának műszaki-, és egyéb feltételeinek megteremtését követően készre jelentik a rendszert, és kölcsönösen elvégzik a VÜSZ/C. mellékletben meghatározott ellenőrzéseket melynek eredményéről jegyzőkönyvet vesznek fel, amelyet mindkét fél aláír.

Felek a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor az Egyedi Viszonteladói Szerződésben meghatározzák a Viszonteladó által értékesítésre kerülő Szolgáltatástípusokat (Mobil fizetési termék köröket) azzal, hogy az NMFSZ által újonnan bevezetésre kerülő Szolgáltatástípusokat a Viszonteladó az NMFSZ kifejezett hozzájárulását követően, az általa meghatározott feltételek mellett nyújthatja. Az NMFSZ írásbeli hozzájárulása, a Viszonteladói egyedi szerződés kifejezett írásbeli módosítása nélkül irányadó a Felek jogviszonyára, így a Viszonteladó által nyújtandó új Szolgáltatástípus továbbértékesítésére a Viszonteladói szerződésben rögzített valamennyi jog és kötelezettség vonatkozik.

## 4 A Viszonteladói Díjak, elszámolás

### 4.1 A Viszonteladói Díjak

A Viszonteladó az NMFSZ által továbbértékesítésre a Viszonteladónak átadott Mobil fizetési termékek után köteles az NMFSZ részére megfizetni

- a) a Mobil fizetési termék díját, valamint
- b) a Viszonteladói díjtáblázat(VÜSZ/E. melléklet) szerinti Viszonteladó által fizetendő kényelmi díjat.

Viszonteladó kifejezetten tudomásul veszi, hogy az adott Mobil fizetési terméket a vonatkozó az NMFSZ által rögzített áron köteles továbbértékesíteni azzal, hogy a közlekedési mobiljegy és a piaci szolgáltatás keretében bevezetésre kerülő belépőjegy típusú termékkör kivételével, Viszonteladó jogosult az Igénybe vevőkkel szemben szabadon kényelmi díjat felszámítani. A közlekedési mobiljegy és a belépőjegy típusú termékkör esetében a Viszonteladó a Viszonteladói díjtáblázat (VÜSZ/E. melléklet) szerinti továbbértékesítési jutaléokra jogosult és igénybe vevőkkel szemben nem számíthat fel kényelmi, vagy egyéb tranzakciós díjat.

### 4.2 Számlázás és díjfizetés

Az NMFSZ havonta, a tárgyhónapot követő hónap 5. napjáig elszámolási összesítőt küld a Viszonteladó részére a tárgyhónapban a Viszonteladó által értékesített Mobil fizetési termék mennyiségéről és értékéről.



Ha a Mobil fizetési termék értékesítésének kezdő napja nem a hónap első napjára esik, az első elszámolási időszak a Mobil fizetési termék értékesítésének kezdő napján kezdődik és tárgy hónap végéig tart. Az NMFSZ és a Vízonteladó az Egyedi Vízonteladói Szerződésben megállapodhatnak rövidebb elszámolási időszakok alkalmazásában.

Az elszámolási összesítőben a Vízonteladó által kifogásolt tételekről a Felek az elszámolási összesítő megküldését követő 8 napon belül egyeztetnek, és ennek eredménye alapján, a Felek által nem vitatott tételekről a Vízonteladó a tárgy hónapot követő 15. napig teljesítés igazolást állít ki. A fennmaradt vitás tételekre vonatkozóan a Felek a tárgy hónapot követő hónapra vonatkozó Vízonteladói Díjak elszámolásával egyidejűleg számolnak el.

A tárgy hónapban a Vízonteladó által értékesített, a teljesítés igazolásban igazolt mobil fizetési termékek után járó Vízonteladói Díjak a tárgy hónapot követő 30. napig, az NMFSZ által kiállított számla alapján esedékesek, melyet NMFSZ köteles legkésőbb a tárgy hónapot követő 22. napig Vízonteladó részére megküldeni. A számla megküldésével kapcsolatos késedelem idejével a fizetési határidő meghosszabbodik.

A Vízonteladó jogosult úgy rendelkezni, hogy az NMFSZ a Vízonteladó által meghatározott – a Vízonteladói Limitet meg nem haladó – Vízonteladói Vásárlási Volumen elérése esetén az NMFSZ automatikusan állítson ki számlát a részére az adott elszámolási Időszakban addig felmerült Vízonteladói Díjakról (a továbbiakban: Időközi Számla). A Vízonteladó az Időközi Számla összegét nem jogosult vitatni, azonban annak kiegyenlítése nem jelenti a kiszámlázott tételek elfogadását a Vízonteladó részéről. Az Időközi Számlával érintett tételek egyeztetése az elszámolási időszak végén esedékes elszámoláskor történik meg.

### 4.3 Fizetési késedelem

Ha a Vízonteladó a Vízonteladói Díjak megfizetésével késedelembe esik, a Ptk. 6:155. § (1) bekezdése szerinti késedelmikamat, valamint a (2) bekezdésszerű behajtási költségátalány fizetésére kötelezett.

Ha a Vízonteladó az NMFSZ által a késedelembe esést követően küldött fizetési felszólítás kézhezvételét követő nyolc naptári napon belül nem egyenlíti ki maradéktalanul a tartozását, úgy az NMFSZ jogosult a tartozás maradéktalan megfizetéséig a Vízonteladó továbbértékesítési jogát korlátozni, felfüggeszteni, feltéve, hogy a fizetési késedelem elismert vagy nem vitatott tartozás esetén állt be. A Fizetési késedelemre egyebekben az Üzletszabályzat 10.3.2 pontja vonatkozik. A számla igazolt megfizetését követően az NMFSZ köteles a Vízonteladó továbbértékesítési jogának korlátozását haladéktalanul megszüntetni.

## 5 Vízonteladói Limit, fizetési biztosíték

### 5.1 A Vízonteladói Limit

A Vízonteladó – kivéve az 5.3 pont szerint „kiemelt minősítésű vízonteladó” vagy „jó minősítésű vízonteladó”-nak minősülő Vízonteladót, valamint az 5.4.3. pont második bekezdésében rögzített esetet – az Egyedi Vízonteladói Szerződésben meghatározott



Viszonteladói Limit figyelembe vételével vásárolhat Mobil fizetési termékeket az NMFSZ-től. Ha a Viszonteladó Vásárlási Volumen egy naptári hónapban (elszámolási időszakban) eléri a Viszonteladói Limitet, úgy az adott naptári hónapban (elszámolási időszakban) a Viszonteladó több Mobil fizetési terméket nem tud megvásárolni.

A Viszonteladó a Viszonteladói Vásárlási Volumen alakulását az NMFR-en keresztül folyamatosan figyelemmel kísérheti. Ha a Viszonteladói Vásárlási Volumen eléri a Viszonteladói Limit 80%-át, úgy az NMFR automatikus figyelmeztető üzenetet küld a Viszonteladó részére.

## 5.2 A fizetési biztosíték

Az NMFSZ a Mobil fizetési termékek továbbértékesítésének lehetőségét a Viszonteladói Limit összegének megfelelő összegű fizetési biztosíték adása mellett biztosítja a Viszonteladó számára, kivéve az 5.3 pont szerint „kiemelt minősítésű viszonteladó” vagy „jó minősítésű viszonteladó”-nak minősülő Viszonteladót.

A Viszonteladó a Mobil fizetési termékek továbbértékesítését azt követően kezdheti meg, hogy a fizetési biztosíték az előírt módon az NMFSZ rendelkezésére áll.

A Viszonteladó jogosult írásban egyoldalú nyilatkozatában kérni a Viszonteladói Limit csökkentését vagy megemelését az NMFSZ-től:

- c) A Viszonteladói Limit csökkentését a Viszonteladó legalább 8 nappal előre, valamely naptári hónap (elszámolási időszak) első napjára kérheti. Az NMFSZ a Viszonteladói Limit csökkentésének időpontjában a fizetési biztosítékot az új Viszonteladói Limit meghaladó összegben felszabadítja.
- d) A Viszonteladói Limit növelését a Viszonteladó kérheti azzal, hogy a Viszonteladói Limit megnövelésének feltétele, hogy a Viszonteladó a fizetési biztosítékot az új Viszonteladói Limit összegére kiegészítse. Abban az esetben, ha a Viszonteladó a megemelt összegű fizetési biztosítékot az NMFSZ részére rendelkezésre bocsátja, úgy a Viszonteladói Limit megemelését az NMFSZ nem tagadhatja meg.
- e) Az Időközi Számla Viszonteladó általi kiegyenlítése esetén az Időközi Számlával érintett tételek a Viszonteladói Limit vizsgálatakor nem vehetők figyelembe.

## 5.3 A fizetési biztosíték alóli mentesség feltételei

Az NMFSZ nem tart igényt fizetési biztosítékra a Viszonteladótól, amennyiben a Viszonteladó „kiemelt minősítésű viszonteladó” vagy „jó minősítésű viszonteladó”-nak minősül.

A kiemelt minősítés a Viszonteladót akkor illeti meg, ha a minősítés időpontját megelőző két lezárt üzleti évben teljesültek a következő együttes feltételek:

- a) amérlegfőösszege 15 mrd Ft-nál nagyobb volt,
- b) a Viszonteladó teljes nettó árbevétele évenként meghaladta a 10 mrd Ft-ot.

A jó minősítés a Viszonteladót akkor illeti meg, ha a minősítés időpontját megelőző két lezárt üzleti évben teljesültek a következő együttes feltételek:



- a) amérlegfőösszege 5 mrd Ft-nál nagyobb volt,
- b) a Vizonteladó teljes nettó árbevétele évenként meghaladta a 3 mrd Ft-ot,
- c) a Mérleg szerinti eredménye egyik évben sem volt negatív, illetve csökkenő.

A kiemelt vagy jó minősítésre igényt tartó Vizonteladó NMFSZ kérésére köteles a vonatkozó, elfogadott és a cégbíróság részére benyújtott éves beszámolót az NMFSZ részére megküldeni.

## 5.4 A fizetési biztosíték lehetséges formái

A fizetési biztosíték formája lehet készpénz letét (kaució), bankgarancia, vagy készfizető kezesség az alábbiak szerint.

A Vizonteladó jogosult az Egyedi Vizonteladói Szerződésben meghatározott biztosítéki formáról a jelen pont szerinti másik formára áttérni, a fizetési biztosíték folyamatos rendelkezésre állásának biztosítása mellett.

### 5.4.1 Készpénz letét

Amennyiben a Vizonteladó a fizetési biztosíték készpénz letét (kaució) formájában kívánja nyújtani, akkor a Vizonteladó az Egyedi Vizonteladói Szerződésben rögzített biztosíték átadását „kaució” közlemény megjelöléssel, az összeg az NMFSZ MKB Bank Zrt. 10300002-10583641-49020036 számlaszámú bankszámlájára történő átutalásával/befizetésével köteles teljesíteni.

### 5.4.2 Bankgarancia

Amennyiben a Vizonteladó a fizetési biztosítékot bankgarancia formájában kívánja nyújtani, akkor fedezetként csak és kizárólag a Magyar Nemzeti Bank nyilvántartásában szereplő, aktív jogi státuszú hitelintézet által nyújtott bankgarancia fogadható el. Az NMFSZ jogosult a továbbértékesítést korlátozni, felfüggeszteni, a Vizonteladó által nyújtott bankgarancia lejártát megelőző 30. naptári naptól. A bankgarancia megújításának feladata, a szerződéses jogviszony alatti folytonosságának biztosítása a Vizonteladó kötelezettsége, kiemelt figyelemmel a bankgarancia lejárat határidejének felügyeletére.

A bankgaranciával szemben támasztott további követelmények:

- a) magyar nyelvű;
- b) kedvezményezett az NMFSZ;
- c) kizárólag az NMFSZ hozzájárulásával vonható vissza;
- d) az NMFSZ részére feltétel nélküli lehívást biztosító.

### 5.4.3 Készfizető kezesség

Amennyiben a Vizonteladó kapcsolt vállalkozása „kiemelt minősítésű vizonteladó” vagy „jó minősítésű vizonteladó”-nak minősül, úgy a kapcsolt vállalkozás által vállalt feltétel nélküli és visszavonhatatlan készfizető kezesség formájában is nyújtható fizetési biztosíték.



Amennyiben a „kiemelt minősítésű viszonteladó” vagy „jó minősítésű viszonteladó”-nak minősülő kapcsolt vállalkozás által nyújtott készfizető kezesség korlátlan, a Viszonteladó esetében nem szükséges az 5.1 pont szerinti viszonteladói limit rögzítése.

## 5.5 A fizetési biztosíték igénybevételének szabályai

Abban az esetben, ha

- a) a Viszonteladó a Viszonteladói Szerződésből eredő bármely fizetési kötelezettségével késedelembe esik vagy
- b) az Egyedi Viszonteladói Szerződés bármely okból megszűnik,

úgy az NMFSZ jogosult a követelését a fizetési biztosíték terhére közvetlenül érvényesíteni.

Az a) pont szerinti esetben – hacsak az Egyedi Viszonteladói Szerződés megszüntetésre nem kerül – a Viszonteladó köteles haladéktalanul gondoskodni arról, hogy a fizetési biztosíték az előírt fedezeti összegben az NMFSZ rendelkezésére álljon. Ennek teljesítéséig az NMFSZ a mobil Fizetési termékek továbbértékesítésének lehetőségét felfüggesztheti vagy az Egyedi Viszonteladói Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.

Amennyiben a fizetési biztosíték összege nem elegendő az NMFSZ követeléseinek kielégítésére, úgy a fizetési biztosítékon felüli igényeit jogosult jogi úton érvényesíteni. Amennyiben az Egyedi Viszonteladói Szerződés úgy szűnik meg, hogy NMFSZ a fizetési biztosítékból teljes kielégülést nyert, a fizetési biztosíték megmaradt része a Viszonteladónak visszajár, a fentiekben és a konkrét biztosítékban meghatározottakon túl egyéb célból nem tartható vissza.

Amennyiben az Egyedi Viszonteladói Szerződés úgy szűnik meg, hogy Viszonteladónak nem áll fenn tartozása az NMFSZ felé, úgy a fizetési biztosíték a Viszonteladó részére visszajár.

Felek rögzítik, hogy a fizetési biztosíték összege után kamat nem jár a Viszonteladórészére.

## 5.6 Elszámolási sorrend

Az NMFSZ a fizetési biztosíték igénybevétele esetén az igénybevett összeget az alábbi sorrendnek megfelelően számolja el:

- a) az igényérvényesítéssel kapcsolatban felmerült költségek,
- b) kamatok,
- c) tőkeösszeg.

# 6 A feleknek a Viszonteladói Szerződés teljesítésével kapcsolatos egyéb jogai és kötelezettségei

## 6.1 Szellemi alkotásokhoz fűződő jogokkal kapcsolatos jogszavatosság

A felek kölcsönösen szavatolják egymás számára, hogy a Viszonteladói Szerződés teljesítése során tanúsított magatartásuk nem sérti a másik Fél vagy harmadik személy





szellemi alkotáshoz (így különösen szerzői műhöz, szabadalomhoz, védjegyhez, földrajzi árujelzőhöz) fűződő jogát. Mindkét Fél köteles a másik Felet mentesíteni minden olyan költségtől és kártól, amely a másik Félnél azért jelentkezik, mert a Fél e kötelezettségét megszegte.

## 6.2 Általános együttműködési kötelezettség

Felek megállapodnak, hogy jóhiszeműen együttműködnek és minden tőlük elvárható megtesznek a Vízonteladói Szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében. A Felek kötelesek – olyan mértékben, amilyen mértékben az a hatáskörükbe tartozik – mindent megtenni, minden olyan jogcselekményt elvégezni, amely a Vízonteladói Szerződés teljesítéséhez szükséges. Az együttműködési kötelezettség körében a Felek különösen vállalják, hogy megfelelő időben közölnek egymással minden olyan körülményt, amely a Vízonteladói Szerződés teljesítését, eredményét, illetve a teljesítési határidőket érinti, vagy befolyásolja.

Vízonteladó tudomásul veszi, hogy a központosított mobil értékesítésű szolgáltatás, illetve a mobil értékesítésű szolgáltatás nyújtása tárgyában köteles egyértelmű kommunikációt folytatni, így különösen, de nem kizárólagosan, köteles egyértelműen, össze nem téveszhetően szerepeltetni, hogy ki a szolgáltatás közvetlenül nyújtója, mi a Vízonteladó elérhetősége, illetve mi a Vízonteladó panaszkezelésre fenntartott ügyfélkapcsolati pontja. Az NMFSZ felhívását követően köteles a félrevezető kommunikációt megszüntetni. Amennyiben a Vízonteladó a felhívástól számított 15 munkanapon belül annak nem tesz eleget, úgy az súlyos szerződésszegésnek minősül.

## 6.3 Kommunikáció az NMFR-rel

A Vízonteladó és az Igénybe vevő közötti, az Ügyfélrendelkezéssel kapcsolatos kommunikáció bonyolítása, valamint az Ügyfélrendelkezésnek az NMFSZ-hez történő továbbítása a Vízonteladó kötelessége.

Az NMFSZ közvetlen hozzáférést biztosít az NMFR-hez a Vízonteladó számára a vízonteladói interfészen keresztül, amelyen a Vízonteladó továbbíthatja az NMFSZ-nek az Ügyfélrendelkezéseket, és követheti az általa megvásárolt Mobilfizetési termékek státuszát.

## 6.4 Együttműködés az ügyfélszolgálati tevékenység végzése során

Az Fgytv. rendelkezései alapján meghatározott Panaszként kell rögzíteni, kivizsgálni és megválaszolni minden, az Nmftv. és a Rendelet értelmében panaszként, bejelentésként és díjreklamációként benyújtott panaszt. Az ügyfélszolgálati feladatok ellátása érdekében Felek kötelesek egymással és a Szolgáltatóval együttműködni, mely együttműködés lényegi feltételeit a VÜSZ/F. melléklet tartalmazza.

## 6.5 Tájékoztatási kötelezettség

A Vízonteladó a honlapján a Szolgáltatás igénybevételéről szóló tájékoztatójában köteles tájékoztatni az Igénybe vevőt arról, hogy a szolgáltatása az NMFSZ által értékesített, központosított mobil értékesítésű szolgáltatásokon alapul.



A Vízonteladó kötelezi magát arra, hogy kizárólag a Szolgáltatás NMFSZ által meghatározott adatai alapján jogosult kommunikálni. Ettől történő eltérés súlyos szerződésszegésnek minősül.

Az NMFSZ a VÜSZ/G. melléklet szerinti határidőben közli a Vízonteladóval a Mobil fizetési terméket érintő változásokat (pl. új szolgáltatás típus, díjmódosulás) annak érdekében, hogy a változásokkal kapcsolatos technikai teendők, valamint az esetlegesen szükséges Igénybevevői tájékoztatás megfelelő időn belül elvégezhető legyen. A Szolgáltató által kezdeményezett változások esetén azok akkor tekintendők közöltnek Vízonteladóval szemben, amikor ezekről NMFSZ maga tájékoztatja Vízonteladót.

## 6.6 Tervezett karbantartással kapcsolatos rendelkezések

Felek rögzítik, hogy amennyiben a Szolgáltatás leállása mellett végzendő karbantartási munkák elvégzése válik szükségessé, úgy arról haladéktalanul tájékoztatják egymást és egyeztetnek a munkavégzés idejéről annak érdekében, hogy a Szolgáltatás leállása a legkisebb forgalom kiesést eredményezze. Az NMFSZ a Szolgáltatás karbantartási munkák miatti leállása előtt legalább 15 nappal értesíti Vízonteladót.

## 6.7 Ad-hoc hibajavítással kapcsolatos rendelkezések

Az NMFR vagy a Szolgáltató rendszerének meghibásodása esetén, az NMFSZ a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja a Vízonteladót a hiba jellegéről, annak hatásáról, várható elhárítási időtartamáról.

A Vízonteladók rendszerének meghibásodása esetén az NMFSZ a Vízonteladótól kapott információ alapján, haladéktalanul tájékoztatja a Szolgáltatót a hiba jellegéről, annak hatásáról, várható elhárítási időtartamáról.

## 6.8 Az NMFR rendelkezésre állásával kapcsolatos kötelezettségek

A Szolgáltató mobil fizetési termékeinek az ügyfelek számára a nemzeti mobil fizetési rendszeren keresztül havi szinten legalább 98%-ban elérhetőnek kell lennie. A Mobil fizetési termék akkor minősül elérhetőnek, ha a mobil fizetési rendszer képes az adott mobil fizetési termékre vonatkozó ügyfélrendelkezések fogadására és feldolgozására, legalább egy csatorna igénybe vételével.

A rendelkezésre állási kötelezettség a nemzeti mobil fizetési szervezetet az érdekkörében terheli. Nem minősül a nemzeti mobil fizetési szervezet részéről a rendelkezésre állás elmulasztásának - ha az a közreműködő elektronikus hírközlési szolgáltató szolgáltatási paraméterei, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás rendelkezésre állásának a hiánya miatt következett be.

## 6.9 Teljesítési segéd igénybevétele a Vízonteladó által

A Vízonteladó jogosult a Vízonteladói Szerződés teljesítéséhez teljesítési segédet igénybe venni. A Vízonteladó a Szerződés feltételei szerint igénybe vett teljesítési segédért úgy felel, mintha az ügyet maga látta volna el.





## 6.10 Kapcsolattartás, értesítések

Felek az Egyedi Viszonteladói Szerződésben rögzítik a kapcsolattartásra kijelölt személyeket (számlázással, ügyfélszolgálattal, műszaki feladatokkal kapcsolatosan) és elérhetőségeiket, a felelősség, illetve döntési jogkör meghatározásával, postai cím, e-mail cím, telefon elérhetőség megadásával.

A kapcsolattartó személyében bekövetkezett változásokról, illetve a kapcsolattartó helyettesítése esetén a helyettes kapcsolattartó személyéről a felek kötelesek egymást haladéktalanul értesíteni, melynek elmulasztásából eredő károkért a mulasztó Fél felel.

A Viszonteladói Szerződéssel kapcsolatos valamennyi értesítés elektronikus formában történik azzal, hogy a jelen Üzletszabályzatban előírt jognyilatkozatokat, jogkövetkezménnyel járó értesítéseket – jelen Üzletszabályzat eltérő rendelkezésének hiányában – a Felek írásban, személyesen, faxon vagy postai úton történő kézbesítéssel, az átvételt egyértelműen bizonyítható módon kötelesek egymásnak megküldeni. Jogkövetkezménnyel járó jognyilatkozatok különösen az alábbiak:

- a) a Viszonteladói Szerződéssel kapcsolatos szerződésszegés bejelentése,
- b) az Egyedi Viszonteladói Szerződés felmondása, vagy más hátrányos jogkövetkezmény alkalmazásáról szóló értesítés közlése,
- c) az Egyedi Viszonteladói Szerződés módosítása, ideértve a továbbértékesített szolgáltatástípusok körének vagy a fizetési biztosíték formájának megváltoztatását, valamint
- d) Feleknek az Üzletszabályzat 6.4 pontban foglalt tájékoztatási kötelezettségét.

Az Üzletszabályzat 6.4 pontban foglalt tájékoztatásra a fenti feltételeken túl megfelelő tájékoztatásnak minősül a Feleket összekapcsoló műszaki rendszereken keresztül, ellenőrizhető módon nyújtott tájékoztatás is.

Ha valamely postai úton küldött értesítés átvételét a címzett Fél megtagadja vagy ha a küldemény „nem kereste” vagy „címezett ismeretlen” vagy más hasonló jelzéssel érkezik vissza a feladóhoz, úgy a jognyilatkozat a feladást követő 5. napon ezekben az esetekben is közöltnek tekintendő.

A Viszonteladói Szerződésben vagy a jogszabályokban előírt értesítések elmulasztásából eredő károkért a szerződésszegő, illetve jogszabálysértő Fél felelős.

## 7 Adatkezelésre és adatbiztonságra vonatkozó feltételek

### 7.1 Adatkezeléssel kapcsolatos rendelkezések

Az Igénybe vevő és a Viszonteladó közötti szerződéssel kapcsolatos adatkezelésért kizárólag a Viszonteladó tartozik felelősséggel, és a Viszonteladó felelőssége, hogy az Igénybe vevőket a vonatkozó szabályok szerint tájékoztassa az adatkezelésével kapcsolatban. a Viszonteladói Szerződés teljesítése során az Igénybe vevők személyes



adataihoz való hozzáférés során a legnagyobb körültekintéssel és a vonatkozó jogszabályoknak (ideértve különösen az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényt - „Infotv.” valamint az Európai Parlament és Tanács 2016/679 számú rendelete – „Általános Adatvédelmi Rendelet” vagy „GDPR”), valamint az illetékes hatóságok által jogszabály alapján meghatározott kötelezettségeknek megfelelően jár el.

A központosított mobil értékesítésű szolgáltatások esetében a Vizonteladó az NMFSZ- től történő vásárlás érdekében közli az NMFSZ-el a Korm.rendelet 25. § (1) bek. alapján a gépjármű rendszámát, országjelzését, a parkolás helyét, gépjármű típusát, a megvásárolt matrica adatait (típus, érvényességi idő), mely adatot az NMFSZ eltárol rendszerében. A mobil értékesítésű szolgáltatások esetében a Vizonteladó az NMFSZ-től történő vásárlás érdekében közli az NMFSZ-el az adatokat. A Vizonteladó tartozik felelősséggel azért, hogy a mobil értékesítésű szolgáltatások esetében a megfelelő joggal rendelkező ahhoz, hogy az NMFSZ-től történő vásárlás érdekében az Igénybe vevő szükséges személyes adatait továbbíthassa az NMFSZ részére.

Az NMFSZ nem felelős olyan esetekben, amikor a Vizonteladó a vonatkozó adatvédelmi szabályozásoknak és egyéb adatvédelmi kötelezettségeinek nem tesz eleget. A Vizonteladó nem felelős olyan esetekben, amikor az NMFSZ a vonatkozó adatvédelmi szabályozásoknak és egyéb adatvédelmi kötelezettségeinek nem tesz eleget.

A Vizont eladó haladéktalanul elvégzi a szükséges – a vonatkozó jogszabályoknak és az NMFSZ kérésének megfelelő – tájékoztatási, nyilvántartási, betekintési, helyesbítési, törlési, zárolási, nyilvánosságra hozatali kötelezettségeket.

A Vizonteladó vállalja azt is, hogy az illetékes hatóság által elvárt tartalmú, a személyes adatok Vizonteladó általi jogszerű kezelését, illetve feldolgozását (az esettől függően) biztosító írásbeli megállapodást a jogszabályban előírt esetekben megkötö az NMFSZ-el.

A Vizonteladó megtesz minden olyan lépést, amely a Vizonteladói Szerződés teljesítése során felmerülő adatkezelés, illetve adatfeldolgozás (az esettől függően) jogszerűségét biztosítja (például az érintett személyek hozzájárulásának beszerzése, eljárás az érintett személyek és hatóságok felé az Infotv.-ben meghatározott adatkezelői kötelezettségekkel kapcsolatban).

A Vizonteladó mentesíti az NMFSZ-t és a Vizonteladói Szerződés teljesítésével összefüggésben igénybe vett szerződéses partnereit bármilyen, a Vizonteladói Szerződés teljesítésével összefüggésben felmerülő adatvédelmi követeléssel, veszteséggel, kárral (kivéve az elmaradt hasznot) vagy felelősséggel szemben (vagy bármilyen harmadik személyek által kezdeményezett eljárással szemben), amely a Vizonteladónak a személyes adatokkal kapcsolatos kötelezettségei megszegéséből ered.

Amennyiben az NMFSZ-szel szemben a Vizonteladó kötelezettségszegése miatt indul eljárás, úgy a Vizonteladó köteles az eljárások során az NMFSZ-szel teljes körűen együttműködni, például az érintett személyes adatokhoz hozzáférést biztosítani és az NMFSZ kérésének megfelelően az egyes eljárási cselekményekben részt venni. A Vizonteladó köteles megtéríteni az NMFSZ részére minden, a kizárólag a Vizonteladó



kötelezettszegése miatt a fentiekkel összefüggésben indult eljárással vagy követeléssel kapcsolatosan felmerült és indokolt, ténylegesen felmerült, ésszerű mértékű és igazolt költséget.

Ha a Vizonteladó a Vizonteladói Szerződés teljesítéséhez teljesítési segédet vesz igénybe, úgy az NMFSZ felé szavatolni köteles, hogy a Vizonteladói Szerződés teljesítésébe bevont teljesítési segéd az adatkezelésre és adatbiztonságra vonatkozó feltételeknek eleget tesz; a teljesítési segéd tevékenységéért az NMFSZ-szel szemben a Vizonteladó úgy felel, mintha maga járt volna el.

## 7.2 Üzleti titok védelme a Felek együttműködése során

Felek vállalják, hogy

- a) a Vizonteladói Szerződéssel kapcsolatban és az azok alapján ellátott minden tevékenységük során, a tudomásukra jutott üzleti titkot bizalmas információként kezelik;
- b) azt jogosulatlan személy részére nem szolgáltatják ki, illetve nem teszik
- c) egyéb módon hozzáférhetővé;
- d) azt csak a Vizonteladói Szerződés teljesítéséhez, az ehhez szükséges mértékben használják fel, és csak a teljesítésben közvetlenül részt vevő alkalmazottaik, illetve alvállalkozóik számára teszik hozzáférhetővé; és
- e) azzal egyéb módon nem élnek vissza.

Felek az ilyen bizalmas információkat kizárólag indokolt esetben - a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulásának birtokában - használhatják fel a Vizonteladói Szerződés teljesítésének érdekében kívül eső céllal összefüggésben.

Ha valamelyik Fél titoksértése miatt titokként kezelendő információ jut harmadik személy tudomására, és ebből a másik Félnek és/vagy a harmadik személynek bizonyított kára származik, akkor a vétkes Fél teljes anyagi felelősséggel tartozik a másik Féllel és/vagy a harmadik személlyel szemben.

Nem minősül titoksértésnek, amennyiben valamelyik Fél üzleti titoknak minősülő információt törvényes joga, vagy jogszabályból eredő kötelezettsége teljesítése érdekében az illetékes és hatáskörrel rendelkező hatóság, bíróság, vagy a jogszabály által megjelölt egyéb szerv rendelkezésére bocsát.

A Vizonteladói Szerződés üzleti titok tekintetében a titoktartási kötelezettség Feleket a Vizonteladói Szerződés megszűnését követő 5 évig terheli.

## 8 Felelősség, hibás, késedelmes teljesítés

Amennyiben az NMFSZ vagy a Szolgáltató hibája folytán a Mobil fizetési termék az irányadó árnál magasabb áron kerül értékesítésre, úgy a különbözetet az NMFSZ jóváírja



Viszonteladó javára. Felek a hiba felismerését követő hónapban pénzügyileg elszámolnak egymással.

Amennyiben az NMFSZ vagy a Szolgáltató hibája folytán a Mobil fizetési termék az irányadó árnál alacsonyabb áron kerül értékesítésre, az NMFSZ nem jogosult utólagos kompenzációra.

Nem számít hibás teljesítésnek, ha a Viszonteladói Szerződésben vállalt szolgáltatási szinteket a közreműködő elektronikus hírközlési szolgáltató szolgáltatási paraméterei vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatásnak nem az NMFSZ és/vagy nem a Szolgáltató érdekkörében bekövetkezett ok miatti rendelkezésre állásának a hiánya miatt nem tudja teljesíteni az NMFSZ.

A Viszonteladói Szerződés keretében nyújtott Szolgáltatásokban bekövetkezett késedelemért vagy nem szerződésszerű teljesítésért az NMFSZ nem felelős, ha a késedelem vagy mulasztás a Szolgáltatónak, illetve a Viszonteladónak felróható.

A Viszonteladó által tévesen küldött adatok miatt történt hibás teljesítés esetén az ebből adódó pénzügyi károkért a Viszonteladó teljes felelősséggel tartozik.

Amennyiben bármely szerződő Fél a Viszonteladói Szerződésben foglalt határidőket elmulasztja, vagy a vállalt szolgáltatási szintet nem éri el, szerződésszegést követ el.

## 9 Változáskezelés

### 9.1 Általános szabályok

Felek által kezdeményezett műszaki módosításokra és szerződésmódosításokra a Változáskezelés rendelkezései alkalmazandók. Felek a változásokat az Egyedi Viszonteladói Szerződés aláírásának napjától kezdve követik nyomon. A Változáskezelési Eljárás célja elsősorban a változások dokumentáltságának, megfelelő végrehajtásának biztosítása.

Felek kifejezetten tudomásul veszik, hogy a Szolgáltatás nyújtásával, így az esetleges változáskezeléssel, szerződés-módosítással járó költségeket mindegyik Fél maga viseli.

### 9.2 Mobil fizetési termékekkel kapcsolatos változás

A központosított mobil értékesítésű és a mobil értékesítésű szolgáltatásokban bekövetkező változás (így különösen új Szolgáltató bevonása, meglévő szolgáltatások körének bővítése, új Mobil fizetési termék bevezetése) esetén az NMFSZ a bevezetést megelőző legalább 60 nappal, a változáskezelés szabályai szerint kezdeményezi a változások átvezetését és tájékoztatja a Viszonteladókat az új Mobil fizetési termékről, vagy a meglévő Mobil fizetési termék módosulásáról (beleértve annak esetleges megszüntetését is). Az NMFSZ a Mobil fizetési termékek körének bővítése előtt, a műszaki feltételek esetleges korlátozott volta, illetve a szükséges fejlesztések határidőretörténi elvégzése érdekében egyeztet a Viszonteladókkal.



### 9.3 Műszaki paraméterek megváltoztatása

Az NMFSZ a saját rendszerét a Szolgáltatás folyamatos biztosítása mellett jogosult fejleszteni, módosítani mind a kiszolgálói-, mind adatbázis oldalon. Felek kötelesek egymást megfelelő időben, de legalább 60 nappal a műszaki paraméterek megváltoztatása előtt előre tájékoztatni minden olyan műszaki módosításról, amely a Szolgáltatások nyújtására, igénybevételére vagy egyébként a Vízszinteladói Szerződés teljesítésére befolyással lesz. Felekezenmódosítások tárgyában egymással egyeztetni kötelesek annak érdekében, hogy a rendszer működése folyamatosan biztosított legyen. A műszaki paraméterek módosulása a Vízszinteladót nem mentesítik a mobilfizetési termék továbbértékesítésére vonatkozó, 3.1.1 pontban foglalt kötelezettségeinek teljesítése alól.

### 9.4 Felek érdekkörében felmerülő változás

Amennyiben új körülmények felmerülésének következményeként a Vízszinteladói Szerződés valamely rendelkezése a Felek bármelyikének szerződéshez fűződő jogos érdekét lényegesen sérti vagy veszélyezteti, ezen Fél szerződésmódosítási javaslatot nyújthat be a másik Fél részére. A módosítási javaslat benyújtásától számított 15 munkanapon belül a címzett köteles azt megvizsgálni és annak elfogadására, módosítására vagy elutasítására irányuló döntési javaslatát a másik Félnek írásban megküldeni.

### 9.5 Rendkívüli helyzetből eredő változtatás

Amennyiben a Vízszinteladói szerződéstől való eltérés rendkívüli helyzet elhárítása vagy kárenyhítés érdekében elengedhetetlenül szükséges, bármelyik Fél jogosult - a másik Fél egyidejű értesítése mellett - a Vízszinteladói Szerződéstől a lehető legkisebb szükséges mértékben eltérni azzal, hogy a rendkívüli helyzet elhárítását követően köteles a szerződésszerű állapotot helyreállítani, illetve amennyiben ez nem lehetséges, a Vízszinteladói szerződés módosítását kezdeményezni.

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 központosított mobil értékesítési szolgáltatás kapcsán. Az NMFSZ a rendkívüli intézkedésről a Vízszinteladóit is haladéktalanul tájékoztatja.

### 9.6 Szerződő Fél adataiban, a kapcsolattartó személyében, elérhetőségében bekövetkező változás

Mindegyik Fél köteles az adataiban-, a kapcsolattartó személyében-, elérhetőségében bekövetkező változásról a másik Felet haladéktalanul értesíteni.

### 9.7 Jogszabályváltozás

Felek rögzítik, hogy amennyiben a vonatkozó jogszabály módosítások különösen a Szolgáltatás műszaki paramétereinek, illetve a Szolgáltatás folyamatának módosítását



igényelik, úgy a Felek haladéktalanul egyeztetnek a szükséges módosítások, fejlesztések határidőben történő elvégzéséről.

## 9.8 A Viszonteladói üzletszabályzat módosítása

Figyelembe véve az Üzletszabályzat hatálya alá tartozó szolgáltatások sajátosságait, a szerződések tömegesen megkötött jellegét, az NMFSZ fenntartja magának az Üzletszabályzat egyoldalú módosításának jogát (beleértve a Viszonteladói Díjak módosítását is).

Az NMFSZ az Üzletszabályzatot csak akkor jogosult egyoldalúan, a Viszonteladó számára hátrányosan módosítani, ha:

- a) megváltoznak a Mobil fizetési termékeket nyújtó Szolgáltatók szolgáltatási feltételei;
- b) olyan módon változnak meg a Szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételei, hogy azok nem kiküszöbölhetők és egyéb kedvezőbb műszaki megoldás nem lehetséges;
- c) a Mobil fizetési termékek körének változása esetén, így különösen, ha új termékeket vezet be, vagy ha egyes termékeket ki kíván vonni;
- d) a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó jogszabályok megváltoznak vagy a Közszolgáltatási Szerződés módosul;
- e) bármely hatáskörrel rendelkező hatóságnak a Szolgáltatást érintő döntése miatt, így különösen ha a hatóság a Szolgáltatóra vagy az NMFSZ-re kötelezettséget határoz meg és ezen kötelezettség csak a jelen Üzletszabályzat módosításával teljesíthető.

Az NMFSZ a szerződéses feltételek Viszonteladókra történő hátrányos módosításáról a Viszonteladót legkésőbb a módosítás hatálybalépését megelőző 90. napig írásban értesíti. Ezen értesítés alól kivételt képez az első 6 hónapos időszak az Üzletszabályzat hatálybalépésétől számítva, amely periódus alatt NMFSZ 30 napos írásbeli értesítési határidővel is jogosult módosítani.

A Viszonteladó az Üzletszabályzat hátrányos módosítása esetén az Egyedi Viszonteladói Szerződést vagy annak az érintett Mobil fizetési termékre vonatkozó részét a módosítás hatályba lépésének időpontjára felmondhatja további jogkövetkezmény nélkül. Ha a Viszonteladó az Egyedi Viszonteladói Szerződést az Üzletszabályzat módosításának hatálybalépéséig nem mondja fel, úgy az a szerződés módosítás elfogadásának minősül. A jelen pontban rögzítettekről a Viszonteladót a vonatkozó értesítésben figyelmeztetni kell.

## 10 Az Egyedi Viszonteladói Szerződés hatálya, megszűnése, szerződésszegés

### 10.1 Az Egyedi Viszonteladói Szerződés hatálya

Az Egyedi Viszonteladói Szerződés mindkét Fél részéről történő aláírásával lép hatályba és határozatlanidőtartamra szól.





## 10.2 Az Egyedi Vízonteladói Szerződés megszűnésének esetei

Az Egyedi Vízonteladói Szerződés megszűnik:

- a) bármely Fél jogutód nélküli megszűnésével,
- b) az NMFSZ és a Vízonteladó közös megegyezésével,
- c) az NMFR jogszabály általi megszüntetése esetén külön jognyilatkozat nélkül a jogszabályban meghatározott időpontban,
- d) az NMFSZ általi felmondással,
- e) a Vízonteladó általi felmondással.

## 10.3 Az NMFSZ felmondási joga

### 10.3.1 Rendes felmondás

Az NMFSZ jogosult az Egyedi Vízonteladói Szerződést a Vízonteladó írásbeli értesítésével, 90 napos rendes felmondási idővel indokolás nélkül felmondani.

### 10.3.2 Rendkívüli felmondás

Az NMFSZ az Egyedi Vízonteladói Szerződést 30 napos felmondási idővel felmondhatja, ha a Vízonteladóval szemben fennálló és esedékessé vált, elismert vagy nem vitatott bármely fizetési kötelezettségének a Vízonteladó az erre vonatkozó - az esedékességet követő és a fizetési kötelezettség elmulasztásának a jogkövetkezményeit is magában foglaló - felszólítás közlését legalább 15 nappal követő második felszólítás közlésétől számított 8 napon belül sem tesz eleget.

Az NMFSZ azonnali hatállyal felmondhatja az Egyedi Vízonteladói Szerződést, ha a Vízonteladó a nemzeti mobil fizetési rendszert jogszabállyal ellentétesen vagy a Vízonteladói Szerződésből fakadó jogaival visszaélve használja, illetve a 3.1.1. pontban rögzített kötelezettségét nem teljesíti, és ekként nem biztosítja a teljes országos lefedettséget az adott Mobilfizetési Termék értékesítése során. Az NMFSZ az azonnali hatályú felmondás jogával akkor élhet, ha a Vízonteladó az NMFSZ írásbeli felszólítása közlésétől számított 15 napon belül nem igazolja, hogy a jogsértő vagy visszaélészerű használatot megszüntette. Az NMFSZ az igazolásra nyitva álló határidőn belül a Vízonteladó szolgáltatás igénybevételére való jogosultságának szünetelését rendelheti el.

Az NMFSZ azonnali hatállyal felmondhatja az Egyedi Vízonteladói Szerződést, ha a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság a Vízonteladó felszámolását jogerősen elrendeli, ha a Vízonteladóval szemben csődeljárás van folyamatban vagy ha a Vízonteladó végelszámolás alatt áll, illetve ha vele szemben a jogutód nélküli megszüntetésére irányuló más eljárás van folyamatban.

### 10.3.3 A Szolgáltatás igénybevételének szünetelése miatti felmondás

Az NMFSZ az Egyedi Vízonteladói Szerződést 30 napos felmondási határidővel felmondhatja, ha a Vízonteladó az NMFR-t egybefüggő két éves időtartamban nem veszi igénybe, és ez idő alatt a jogviszony további fenntartása iránti nyilatkozatot sem terjeszt elő,



feltéve hogy a Vízsznteladó az NMFSZ-el szemben tartozása nem áll fenn, és az NMFSZ számláján nincs a Vízsznteladó által a központozított mobil értékesítésű szolgáltatással összefüggésben az NMFSZ részére bocsátott pénzeszköz. Az Egyedi Vízsznteladói Szerződés nem szűnik meg, ha a Vízsznteladó a felmondási határidő leteltét megelőzően írásban a jogviszony további fenntartását kifejezetten kéri.

## 10.4 A Vízsznteladó felmondási joga

### 10.4.1 Rendes felmondás

A Vízsznteladó bármikor jogosult az Egyedi Vízsznteladói Szerződést 90 napra az NMFSZ írásbeli értesítésével indoklás nélkül felmondani.

Vízsznteladó jogosult továbbá bármikor az Egyedi Vízsznteladói Szerződésben foglalt egyedileg meghatározott Mobil fizetési termék típusra vonatkozóan, 90 napra felmondani az Egyedi Vízsznteladói Szerződés vonatkozó részét.

### 10.4.2 Rendkívüli felmondás

A Vízsznteladó az Egyedi Vízsznteladói Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha az NMFSZ a jogviszonyból eredő kötelezettségeit megszegi vagy a jogviszonyból eredő jogaival visszaél és az NMFSZ a Vízsznteladó írásbeli felszólításától számított 15 napon belül nem igazolja, hogy a jogsértő állapotot megszüntette.

## 10.5 A vízsznteladói jogviszony megszűnésére irányadó szabályok

Felek az Egyedi Vízsznteladói Szerződés megszűnését követő 30 napon belül elszámolnak egymással. Mindegyik fél köteles gondoskodni az egyes Mobil fizetési termékek esetén fennálló tájékoztatási kötelezettségről, amely magában foglalja az Egyedi Vízsznteladói Szerződés vagy annak valamely termékre vonatkozó részének megszüntetését és az ehhez kapcsolódóan igénybe vevő által elérhető tájékoztató felületeken azok megfelelő módosítását/eltávolítását.

Azonnali hatályú-, illetve rendkívüli felmondás esetén a Felek fenntartják maguknak a jogot a szerződésszegésből eredő jogaik érvényesítésére, ideértve a káraik megtérítésére való jogot is.

Amennyiben valamelyik Fél (jelen pontban, a továbbiakban: mulasztó Fél) a Vízsznteladói Szerződés szerinti kötelezettségeinek nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, a másik Fél e vonatkozásban mentesül mindazon a szerződésszegéshez fűződő jogkövetkezmények alól, amelyek a mulasztó Fél kötelezettségszegéséből erednek, továbbá az ebből fakadó igényét jogosult a mulasztó Féllel szemben érvényesíteni.

Az Egyedi Vízsznteladói Szerződés bármely okból történő megszűnése esetén a Vízsznteladó nem nyilatkozhat úgy, hogy az NMFSZ-szel Vízsznteladói Szerződéses kapcsolatban áll.





## 11 Vis maior

Vis maior esetén a Felek egymás felé nem tartoznak felelősséggel. A vis maior miatti szolgáltatás kiesés a rendelkezésre állás számítása szempontjából nem számít kiesésnek.

Vis maiornak számítanak az érintett Fél érdekkörén kívül eső okból eredő, elháríthatatlan események, így különösen az alábbi események, amelyek a Viszonteladói Szerződés szerinti kötelezettségek teljesítését számottevő módon akadályozzák, illetve lehetetlenné teszik:

- a) természeti katasztrófa, tűzvész,
- b) terrorcselekmény, háború, szükségállapot,
- c) hatóság rendelkezése,
- d) elektronikus hírközlési szolgáltatásban történő hiba, leállás, Internet gerinchálózat üzemképtelensége,
- e) sztrájk vagy hasonló munkabeszüntetés (a Fél munkavállalói által végrehajtott sztrájk vagy munkabeszüntetés kivételével).

A vis maior körülmények mentesítik a Feleket a Viszonteladói Szerződés 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.

## 12 Vitarendezés, jogorvoslat

Felek minden, a Viszonteladói szerződésből 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.

Ha a kölcsönös írásbeli egyezés megkötésére a fenti időtartamon belül nem kerül sor, a Felek jogvitájuk rendezésére – a járásbíróság hatáskörébe tartozó ügyekben – a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

## 13 Irányadó jog

A jelen Üzletszabályzatban nem szabályozottak vonatkozásában a Felek között létrejött Egyedi Viszonteladói Szerződés, valamint a magyar jog – különös tekintettel a nemzeti mobil fizetési rendszerről szóló 2011. évi CC. törvény, valamint a nemzeti mobil fizetési rendszerről



szóló törvény végrehajtásáról szóló 356/2012. (XII. 13.) Korm. rendelet és a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény vonatkozó rendelkezései – az irányadók.

## 14 A Viszonteladói Szerződés nyelve

A Viszonteladói Szerződés irányadó nyelve a magyar. Idegen nyelven kötött szerződéses jogviszony esetén a fordítás alapját képző, és a Felek által aláírt magyar nyelvű szerződést, lehet csak irányadónak, hatályosnak tekinteni.

## 15 Mellékletek a Viszonteladói Üzletszabályzathoz

VÜSZ/A. melléklet	Viszonteladásra kínált mobilfizetési termékek
VÜSZ/B. melléklet	A csak bizonyos szolgáltatástípusra vonatkozó speciális feltételek
VÜSZ/C. melléklet	Az NMFR-hez való csatlakozás feltételei
VÜSZ/D. melléklet	A Viszonteladó által teljesítendő műszaki feltételek
VÜSZ/E. melléklet	Viszonteladói díjtáblázat
VÜSZ/F. melléklet	Panaszkezelés folyamata
VÜSZ/G. melléklet	Változáskezeléssel kapcsolatos határidők



## VÜSZ/A. melléklet

### Viszonteladásra kínált szolgáltatástípusok felsorolása

1. Az Nmftv. 2. § a) pontja alá eső szolgáltatástípusok:
  - a közúti közlekedésről szóló törvény szerinti várakozási (parkolási) közszolgáltatás
2. 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
3. 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)
4. Piaci szolgáltatástípusok:
  - Az NMFSZ honlapján közzétett szolgáltató által nyújtott várakozási (parkolási) szolgáltatás
  - Az NMFSZ honlapján közzétett szolgáltató által értékesített belépőjegy



## VÜSZ/B. melléklet

A csak bizonyos szolgáltatástípusokra vonatkozó speciális feltételek meghatározása

### I. Várakozási (parkolási) közszolgáltatás és várakozási (parkolási) szolgáltatás

A Parkolási Feliratok egységes formáját és adattartalmát az NMFSZ határozza meg, és gondoskodik azok előállításáról. Az NMFSZ továbbá közreműködik a Szolgáltatóval a Parkolási Feliratok kihelyezésében.

A Parkolási Feliratok tartalmazzák az NMFSZ internetes oldalának címét és a vásárlási mobilalkalmazásának elérési címét, valamint az egyes várakozási területekre egyediesítve:

- a) a várakozási terület zónakódját, és
- b) a Vízonteladón keresztül történő vásárlással kapcsolatos információkat valamennyi olyan Vízonteladóra vonatkozóan, amely a hatályos Vízonteladói Szerződése alapján az adott várakozási területen való parkolásra feljogosító Mobil fizetési termék továbbértékesítését végzi.

Az NMFSZ a Vízonteladóval a rá vonatkozó részben december 31-ig egyeztetni a Parkolási Feliratok adattartalmát.

A Parkolási Feliratok cseréjéről dönthet NMFSZ, ha

- a) az adott várakozási területen való parkolásra feljogosító Mobil fizetési termék továbbértékesítésére vonatkozóan új Vízonteladó köt szerződést az NMFSZ- szel,
- b) a Parkolási Feliraton feltüntetett Vízonteladók valamelyikének Egyedi Vízonteladói Szerződése megszűnik, vagy megszünteti a várakozási (parkolási) közszolgáltatásra vonatkozó Mobil fizetési termékek továbbértékesítését.

A Vízonteladó számla ellenében megtéríti a Parkolási Feliratok cseréjének indokolt költségét az NMFSZ részére, ha az a Vízonteladónak felróható ok miatt március 1-jétől eltérő időpontban válik szükségessé, ideértve

- a) ha a Vízonteladó március 1-jétől eltérő időpontra mondja fel rendes felmondással az Egyedi Vízonteladói Szerződést,
- b) az NMFSZ a 10.3.2 pont alapján rendkívüli felmondással mondja fel az Egyedi Vízonteladói Szerződést, vagy a Vízonteladó a 3.1.1 pont alapján március 1-jétől eltérő időpontra jelzi az NMFSZ részére a várakozási (parkolási) közszolgáltatásra vonatkozó Mobil fizetési termékek továbbértékesítésének bevezetését vagy kivezetését.

A Parkolási Feliratok cseréjéről az NMFSZ minden, az érintett Parkolási Feliratokon feltüntetett Vízonteladót értesít, akik ezt követő 5 munkanapon jogosultak a rájuk vonatkozó adatok módosítását kérni.



## **II. Az NMFSZ honlapján közzétett, az állam vagy a helyi önkormányzat többségi befolyása alatt álló szolgáltató által, valamint a közszolgáltatásként nyújtott személyszállítási szolgáltatás (Közlekedési mobiljegy)**

### **II.1 Közlekedési mobiljegy értékesítésének előfeltételei**

A Vízonteladón keresztül megvásárolt Közlekedési mobiljegy esetében a regisztráció, termékértékesítés, számlázás és ellenőrzés a vízonteladó által biztosított felhasználói felületeken, a vízonteladó által rögzített feltételek mentén valósul meg.

Amennyiben egyes Közlekedési mobiljegy típusok igénybevételére speciális feltételek alkalmazandók (pl. meghatározott típusú arcképes igazolvány szükséges, vagy díjtermékről nem állítható ki számla), a Közlekedési mobiljegy vízonteladói interfészen keresztül átadott leírásában kerülnek rögzítésre.

### **II.2 Közlekedési mobiljegy értékesítésének folyamata**

Az Igénybe vevő kiválasztja adott Vízonteladó felületén az általa megvásárolni kívánt Közlekedési mobiljegy típust, megadja a vásárlásához szükséges adatokat (pl.: diákigazolvány, vagy személyi igazolvány száma) és kifizeti azokat.

Amennyiben a Közlekedési mobiljegy szociálpolitikai menetdíj-támogatást tartalmaz, a Vízonteladó a vízonteladói interfészen meghatározott feltételek mentén jogosult a díjterméket továbbértékesíteni (pl. díjtermékről nem állítható ki nem természetes személynek szóló számla). Kiemelten a szociálpolitikai menetdíj-támogatással, illetve általában az értékesítési és elszámolási tevékenység kapcsán az NMFSZ a rá kirótt esetleges büntetéseket, bírságokat jogosult továbbhárítani Vízonteladóra, amennyiben azok a Vízonteladó tevékenységével, mulasztásával összefüggésben keletkeztek.

A megvásárolt Mobilfizetési díjtermékek egységes vizuális megjelenítését az NMFR központilag biztosítja, a Vízonteladók a megjelenéshez kötve vannak.

### **II. 3 Csatlakozási szabályok**

A Vízonteladók a fejlesztett értékesítési felület és kapcsolódó rendszerek NMFSZ által végzett tesztelését – amelyben Szolgáltató részt vehet – és jóváhagyását, valamint a VÜSZ/C mellékletben meghatározottak teljesítését követően kapcsolódhatnak be a Közlekedési mobiljegy értékesítésébe.

A Vízonteladó a Közlekedési mobiljegyeket csak az NMFSZ által megszabott érvényességgel és felhasználhatósággal, az általa megszabott áron és egyéb szabályok alkalmazása (pl. egyes díjtermékek esetén számlaadási tilalom) mellett értékesítheti. A Mobilfizetési díjtermékek a Vízonteladó értékesítési felületén egyértelműen azonosíthatók és kiválaszthatók kell, hogy legyenek, a megjelenített és a vásárlás során érvényesített árak, felhasználhatóság, érvényesség nem térhet el a Szolgáltató, illetve az NMFSZ által megszabottaktól.

### **II.4 Számlázás és díjfizetés**

Az NMFSZ hetente, a tárgyhatet követő 1. napon elszámolási összesítőt és számlát küld a Vízonteladó részére a tárgyhaten a Vízonteladó által értékesített Közlekedési mobiljegy



mennyiségéről és díjáról. A tárgyhéten a Viszonteladó által értékesített Közlekedési mobiljegyek után járó Viszonteladói Díjak a tárgyhetet követő 1. napon esedékesek. Az NMFSZ és a Viszonteladó az ekként kiállított számla alapján kötelesek egymással elszámolni, azonban a számla kiegyenlítése nem jelenti a kiszámlázott tételek elfogadását a Viszonteladó részéről.

A tárgyhónapban küldött heti elszámolási összesítőkből a Viszonteladó által kifogásolt tételekről a Felek a tárgyhónapot követő hónap 15. napjáig egyeztetnek. A vitás tételekre és azok után járó Viszonteladói Díjakra vonatkozóan a Felek a tárgyhónapot követő hónap 30. napjáig számolnak el.

## **II.5 Visszaváltási szabályok**

A Viszonteladó köteles az Igénybe vevő részére lehetőséget biztosítani a termék visszaváltására abban az esetben, ha a Közlekedési mobiljegy érvényessége még nem kezdődött meg. A visszaváltás tényét, a visszaváltott Közlekedési mobiljegy és tranzakció adatait az NMFR rögzíti. A visszatérítendő összeg, az eredeti vásárlási tranzakciónak megfelelő összeg, mellyel Viszonteladó köteles az Igénybe vevő felé elszámolni. Viszonteladó és NMFSZ a jóváírásról a tárgyhónapot követő hónap 15. napjáig egyeztetnek és tárgyhónapot követő hónap 30. napjáig számolnak el. Az NMFR által értékesített Közlekedési mobiljegyek visszaválthatósága az NMFR-ben paraméterezésre kerül, a Viszonteladó által a viszonteladói interfészen keresztül érhető el. Visszaváltás esetében Viszonteladót nem illeti meg továbbértékesítési jutalék.

## **II.6 Ügyfélszolgálati folyamatok**

Bejelentések, panaszok tartalmi megválaszolása az NMFSZ, a Szolgáltató vagy a Viszonteladó illetékességébe tartozik a szerint, hogy annak tartalma alapján kinek a kompetenciájába tartozik a panasz, illetve a bejelentés megválaszolása. Az NMFSZ, a Szolgáltató, a Viszonteladó egymással egyeztetni kötelesek, amennyiben nem egyértelmű, hogy a válasz előkészítése kinek a kompetenciájába tartozik.

Az NMFSZ, a Szolgáltató, a Viszonteladó a panasz, bejelentés kezelése során úgy kötelesek eljárni, hogy az Igénybe vevők, bejelentők irányába az ügyfélkezelés egycsatornásnak hasson, azaz az Ügyfél panasszal, bejelentéssel élhet a Viszonteladónál, az NMFSZ-nél, a Szolgáltatónál a mobil értékesítésű szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban, aki köteles a panaszt, bejelentést felvenni és érdemben a jelen pontban rögzítettek szerint a megválaszolás érdekében intézkedni. Az Igénybe vevő, illetve a Bejelentő illetékesség alapján történő átirányítása kizárólag abban az esetben megengedett, ha az ügyfélszolgálati tevékenység gyorsítása ezt kifejezetten indokolja, és konkrét igény merül fel az Igénybe vevő, bejelentő részéről.

Alapelvek:

- a) Ha az Igénybe vevő, bejelentő olyan Bejelentéssel, illetve Panasszal él, amelynek tartalma szerinti kompetenciák alapján a Bejelentést fogadó az illetékes, úgy azt a Bejelentést fogadó válaszolja meg.
- b) Amennyiben a Szolgáltatóhoz, az NMFSZ-hez vagy Viszonteladóhoz olyan Panasz, illetve Bejelentés érkezik, mely tartalom szerinti kompetenciák alapján érinti a Szolgáltatót is, úgy a Szolgáltató fenntartja a válaszadás jogát, és a Szolgáltató



jogosult és egyben köteles a Panaszt, Bejelentést megválaszolni. Ez esetben az NMFSZ és a Vizonteladó (NMFSZ-en keresztül, NMFSZ-el a határidők betartása érdekében szorosan együttműködve), a hozzá beérkezett és a kompetenciájába tartozó panaszt, Bejelentést 5 munkanapon belül megküldi a Szolgáltatónak oly módon továbbítva a Szolgáltató részére a Bejelentést, illetve a Panaszt, hogy a megküldéssel egyidőben átadja a Bejelentés, Panasz illetékességébe tartozó részének megválaszolásához szükséges adatokat, vagy intézkedik a szükséges vizsgálat megkezdéséről és a vizsgálati eredmény utólagos megküldéséről a Szolgáltató felé, oly módon, hogy az a Szolgáltató számára 10 munkanapon belül rendelkezésre álljon. A Szolgáltató a Bejelentőnek, Igénybe vevőnek küldi meg választ.

- c) Ha az Igénybe vevő, Bejelentő közvetlenül a Vizonteladóhoz fordul, és a Panasz, Bejelentés kivizsgálása alapján Vizonteladó megállapítja, hogy a Bejelentés kizárólag a Szolgáltató hatáskörébe tartozik, úgy a bejelentést legkésőbb az érkezést követő napon továbbítja a NMFSZ felé, aki megküldi a Szolgáltatónak. Ebben az esetben a Bejelentést Szolgáltató válaszolja meg a Bejelentőnek, Igénybe vevőnek.
- d) Abban az esetben, ha az Igénybe vevő, Bejelentő a Szolgáltatóhoz fordul és a Bejelentés, Panasz kivizsgálása alapján a bejelentés kizárólag a Vizonteladó hatáskörébe tartozik, úgy a Bejelentést a Szolgáltató a beérkezést követő 5 munkanapon belül továbbítja az NMFSZ felé, aki legkésőbb az érkezést követő napon megküldi a Vizonteladónak. Ebben az esetben a bejelentést a Vizonteladó válaszolja meg a Bejelentőnek, Igénybe vevőnek.

A Vizonteladói havi összesítőt küld NMFSZ részére a tárgyhónapot követő hónap 15. napjáig, vagy az azt követő első munkanapig az alábbi bontásban:

- Vizonteladóhoz beérkezett és általa közvetlenül megválaszolt panaszok, bejelentések száma a Szolgáltató által kért bontásban,
- Vizonteladóhoz beérkezett és NMFSZ-nek, valamint Szolgáltatónak továbbított panaszok, bejelentések száma a Szolgáltató által kért bontásban,
- Vizonteladó által végzett cserék, visszaváltások, méltányossági kérelmek végrehajtásának száma.

Manuális adatgyűjtés miatt felmerülő esetleges pontatlanságok miatt NMFSZ célzottan (például, de nem kizárólagosan egyes időszakokra, vagy egyes témakörökre vonatkozóan) kérheti az adatok pontosítását.

NMFSZ és Vizonteladók kötelesek elősegíteni az általuk kezelendő Bejelentések mielőbbi kivizsgálását és orvoslását, kiemelten azon eseteket, mikor a Bejelentés teljes körű megválaszolása, esetleges vitás esetek tisztázása nem kizárólag saját kompetencia szerint kezelhető.

## **II.7 Méltányossági kérelmek kezelésének rendje**

Vizonteladó, a Közlekedési mobiljegy méltányossági alapon történő kiadásában és díjtermékek érvényességének megkezdését követően kezdeményezett visszaváltásában NMFSZ-en keresztül együttműködik a Szolgáltatóval. Felek a Panaszok fogadásával és



minden általuk ismert releváns körülmény ismertetésével továbbítják a méltányossági kérelmet a Szolgáltató felé, annak érdekében, hogy a Szolgáltató meghozza a méltányossági döntést.

Viszonteladó köteles kialakítani az értékesített Mobilfizetési díjtermék érvényességének felfüggesztési funkcióját a méltányossági kérelem elbírálásának idejére, valamint közreműködik a meghozott döntésnek megfelelően. Az Igénybe vevő Méltányossági alapon történő érték cikk kiadás, visszaváltás és csere esetében az NM Zrt.-t vagy a Viszonteladót megilleti a tranzakcióhoz kapcsolódó díj.

Az Igénybe vevő kiértékelését a Viszonteladó végzi.

Viszonteladót a méltányossági alapon történő érték cikk kiadás és visszaváltás esetén is megilleti a továbbértékesítési jutalék.





## VÜSZ/C. melléklet

### Az NMFR-hez való csatlakozás feltételei és folyamata

#### A csatlakozás előzetes vizsgálatának feltételei:

- a) Bejegyzett vállalkozás, nyilvántartásba vett egyéni vállalkozó vagy egyéni cég.
- b) Csőd-, felszámolási-, végelszámolási-, és kényszertörlési eljárás alatt nem áll, illetve vele szemben ilyet nem indítottak meg.
- c) A közhiteles állami nyilvántartásokon alapuló online adatbankban, az ún. egyesített feketelistán nem szerepel.
- d) Mérleg-és eredménykimutatás a szerződéses jogviszony kialakítását megelőzően lezárt gazdasági évről.
- e) Vállalja fizetési biztosíték nyújtását, jelen üzletszabályzat 5. pontjában foglaltak figyelembevételével, a szolgáltatás éles üzemi indulásának feltétel, hogy a Vízonteladó a fizetési biztosítékot az éles üzemi indulást megelőzően az NMFSZ rendelkezésre bocsátja.

#### A csatlakozás folyamata:

- a) Az NMFR-hez való csatlakozást igénylő vállalkozás jelen Üzletszabályzat és a fent felsorolt csatlakozási feltételek megismerését követően vízonteladói igényét írásban jelzi az NMFSZ felé és megküldi a csatlakozási feltételek teljesülését igazoló dokumentumokat.
- b) Az NMFSZ a csatlakozás jogi feltételeihez kapcsolódó dokumentumokat 10 napon belül megvizsgálja, szükség esetén további dokumentumok és információk szolgáltatására hívja fel a csatlakozást igénylő vállalkozást.
- c) Ha az NMFSZ megállapítása szerint a kérelmező a csatlakozási előfeltételeket teljesíti, erről a csatlakozást igénylő vállalkozást értesíti, titoktartási nyilatkozatot kér be a csatlakozást igénylő vállalkozástól.
- d) A titoktartási nyilatkozat aláírását követően az NMFSZ megküldi a csatlakozást igénylő vállalkozás részére a vízonteladói interfész technikai leírását és a vízonteladói interfész teszteléséhez szükséges paramétereket és hozzáférési adatokat.
- e) A csatlakozást igénylő vállalkozás a Vízonteladói interfész technikai leírásának megismerését követően nyilatkozik, hogy a képes a fejlesztési feladatok ellátására, továbbá jelen Üzletszabályzatban foglaltakat elfogadja. Nyilatkozatában megjelöli a csatlakozás tervezett időpontját, mely nem
- f) lehet kevesebb az interfész technikai leírás megküldésétől számított 60 nap.
- g) Vízonteladó nyilatkozik, hogy a Parkolási Feliratokon kívánja-e feltüntetni magát mint Vízonteladó. A Felek egyedi vízonteladói szerződést kötnek, melyben rögzítik a Vízonteladó által értékesített Szolgáltatástípusok körét.



- h) A Viszonteladó igazolja a Viszonteladói interfészen keresztüli csatlakozásra történő felkészülést, amelyet az NMFSZ műszaki tesztekkel és próbavásárlásokkal ellenőriz.
- i) A sikeres tesztek lezárását követően, amennyiben Viszonteladó fizetési biztosíték nyújtására kötelezett, azt az NMFSZ rendelkezésére bocsátja a szolgáltatás éles üzemi indulását megelőzően.
- j) Az NMFSZ Viszonteladó sikeres csatlakozásáról értesítést küld valamennyi, a Viszonteladó által továbbértékesített Mobil fizetési termékek Szolgáltatói felé.
- k) Az NMFSZ aktiválja Viszonteladót.

A Viszonteladói rendszerrel történő kapcsolat éles indulása előtt tesztekkel kell végrehajtani. Az integrációs teszt azt vizsgálja, hogy a rendszer megfelelően együttműködik-e az általános informatikai környezettel, az infrastruktúra elemekkel, illetve mindazon alkalmazásokkal, melyekhez funkcionálisában kapcsolódik. Ebbe a kategóriába tartozik a rendszerkomponensen belüli integrált modul(ok), interfész(ek) közötti kapcsolatok hibáinak felderítését szolgáló interfész teszt; valamint a rendszerintegráció teszt is, amely a rendszerkomponensek együttműködését vizsgáló eljárás.

A terheléses teszt során azt kell vizsgálni, hogy a rendszer terhelésekor képes-e az NMFSZ és a Viszonteladó által előzetesen felmért, és megállapított másodpercenkénti tranzakciószámot feldolgoznia. A tesztelés során kiemelt figyelmet szükséges fordítani a különleges terhelés megfelelőkezelésénekellenőrzésére (pl.: parkolás esetében az üzemidő végén történő, nagy mennyiségű tranzakció leállítására).



## VÜSZ/D. melléklet

### A Viszonteladó által teljesítendő műszaki feltételek

Az NMFR központi rendszere geo-redundáns módon, két telephelyen kerül kialakításra. A telephelyek távközlési kapcsolatait az MVM.NET biztosítja IP/MPLS hálózaton keresztül. Ezért az együttműködő partnerek kapcsolódását ki kell alakítani az MVM.NET hálózatához. A nyílt internetes kapcsolat esetén elvárás a Viszonteladói oldalon fix IP cím alkalmazása.

A Viszonteladó informatikai rendszerének legalább az alábbi funkciókat kell kezelnie:

- a) Igénybe vevői regisztráció és nyilvántartás
- b) ügyfeladatok kezelése, ide értve a tranzakciók/vásárlások lebonyolításához szükséges kiegészítő adatokat
- c) Igénybe vevői egyenlegkezelés
- d) Ügyfélrendelkezések felvétele, feldolgozása, továbbítása NMFSZ felé
- e) Igénybe vevői tranzakciók kezelése és nyilvántartása
- f) kommunikáció biztosítása az Igénybe vevőkkel
- g) tranzakciók/vásárlások számlázása, számlakorrekciók kezelése
- h) Igénybe vevői ügyfélszolgálat működtetése, Díjreklamációk és Panaszok kezelése
- i) kapcsolódás az NMFSZ rendszeréhez az NMFR-hez, az NMFSZ által meghatározott interfészen keresztül
- j) ügyfélszolgálati telefonszám biztosítása, melyre érkező hívásokat a fogyasztóvédelmi előírásoknak megfelelően rögzíti és a felvételeket 5 évig archiválja
- k) Igénybe vevők által küldött vásárlási igények fogadási módjainak ismertetése az NMFSZ felé
- l) Igénybe vevői panaszkezelő rendszerrel rendelkezik
- m) Viszonteladó köteles a viszontértékesített termékeke teljes üzemidejére technikai rendszerfelügyeletet és technikai hiba bejelentési kapcsolatot biztosítani.

Fentiek feltétele az NMFR és a Szolgáltató által kínált szolgáltatás rendelkezésre állása.



## VÜSZ/E. melléklet

### Viszonteladói díjtáblázat

A mobil fizetési termék díján felül a nemzeti mobil fizetési szervezet részére az alábbi szolgáltatások esetében, az alábbi mértékű kényelmi díjat fizet:

Díjtétel megnevezése	Bruttó díj*
<i>Közszolgáltatások</i>	
Várakozási (parkolási) közszolgáltatás értékesítése	40,- Ft/tranzakció
Úthasználati jogosultság értékesítése	0,- Ft/tranzakció
Közlekedési mobiljegy	0,- Ft/tranzakció
<i>Piaci szolgáltatások</i>	
Várakozási (parkolási) szolgáltatás értékesítése	40,- Ft/tranzakció
Belépőjegy értékesítése	0,- Ft/tranzakció

\*A díj az ÁFA-t tartalmazza.

Az NMFSZ a mobil fizetési termék díjából belépőjegy értékesítése esetén 2,5% továbbértékesítési jutalékot biztosít a Viszonteladó számára.

Az NMFSZ a mobil fizetési termék díjából közlekedési mobiljegy értékesítése esetén 2,5% továbbértékesítési jutalékot biztosít a Viszonteladó számára.



## VÜSZ/F. melléklet

### A Panaszok, bejelentések kezelésének rendje

#### 1. Együttműködés az ügyfélszolgálati tevékenység végzése során

A Nemzeti Mobilfizetési rendszerről szóló 2011. évi CC. törvény, illetve a végrehajtásáról rendelkező 356/2012. (XII.13.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó panaszt, bejelentést és díjreklamációt a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései alapján kell eljárni, rögzíteni, kivizsgálni és megválaszolni. A jelen mellékletben rögzítettek értelmezése során megkeresés alatt érteni kell a beérkezésre kerülő panaszt, bejelentést függetlenül attól, hogy kitől érkezik.

A Vizonteladó, NMFSZ és Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálati tevékenység, panaszkezelés során együttműködni. A Vizonteladó és Szolgáltató illetőségébe tartozó esetekben, az NMFSZ közreműködésével kommunikál.

Mind a Vizonteladó, mind az NMFSZ, mind a Szolgáltató köteles ügyfélszolgálatot működtetni a vonatkozó jogszabályokban rögzítettek szerint.

A jelen melléklet rögzíti a Szolgáltató, az NMFSZ és a Vizonteladó közötti eljárásrendet a ügyfélszolgálati tevékenység, panaszkezelés során azzal, hogy a bizonyos szolgáltatástípusokra, díjtermékekere vonatkozó speciális panaszkezelési, bejelentés kezelési feltételeket a B melléklet tartalmazza.

Vizonteladó az Igénybe vevőt, saját rendelkezéseinek megfelelően köteles tájékoztatni, a Vizonteladói ügyfélszolgálatról és a panaszkezelés biztosításáról.

Annak érdekében, hogy az ügyfélszolgálati tevékenység, panaszkezelés folyamata átlátható legyen, Vizonteladóval jogviszonyban álló Igénybe vevők panaszukat a Vizonteladó ügyfélszolgálatán jogosultak bejelenteni, amelyről a Vizonteladó köteles egyértelműen tájékoztatni az Igénybe vevőket.

Abban az esetben, ha valamely Igénybe vevő a Vizonteladó tájékoztatása ellenére, megkeresésével közvetlenül az NMFSZ ügyfélszolgálatához fordul, úgy az NMFSZ-hez intézett megkeresést az NMFSZ feldolgozza, kivizsgálja, s megállapítja annak illetőségét. Ezt követően tájékoztatja az Igénybe vevőt, hogy Panaszával keresse fel az illetőséggel bíró Vizonteladót vagy a Szolgáltatói hatáskörbe tartozó panasz esetén a megkeresés kivizsgálására jogosult Szolgáltatót (Parkolási Üzemeltető; Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt.).

#### 2. Vizonteladói által saját hatáskörben vizsgálható megkeresések kezelése

A Vizonteladó köteles minden általa továbbértékesített mobilfizetési szolgáltatást, terméket érintő panaszt megválaszolni, így különösen a mobilfizetési termék továbbértékesítéshez a Vizonteladó által üzemeltetett vagy igénybe vett csatorna vagy csatornához köthető panaszokat, valamint a Vizonteladó számlázásához köthető díjreklamációkat (a továbbiakban, mint Vizonteladó hatáskörébe tartozó panasz).



Viszonteladó köteles mérlegelni, hogy az Igénybe vevők Mobil fizetési termékre, szolgáltatásra vonatkozó megkeresést saját hatáskörében kivizsgálhatja és eldöntheti-e.

Viszonteladó a beérkező megkereséseket, és azok illetőségét a saját rendszereiben elérhető, nyilvántartott adatok alapján kezeli, állapítja meg.

Amennyiben a rendszereiben nyilvántartott adatok alapján a megkeresés a Viszonteladót érinti, úgy a Viszonteladó azt az előírt Fogyasztóvédelmi törvény előírásainak megfelelően köteles megvizsgálni, majd a döntésről tájékoztatni az Igénybe vevőt.

### **3. NMFSZ, vagy Szolgáltató általi közreműködést igénylő megkeresések kezelése**

#### *Díjreklamáció*

Díjreklamációra irányuló, megalapozott panasz esetén, Viszonteladó köteles együttműködni az NMFSZ-el és a Szolgáltatóval annak érdekében, hogy az Igénybe vevővel megfelelően elszámoljanak.

Amennyiben még nem került kiszámlázásra az adott időszakra vonatkozó vásárlások ellenértéke, úgy azt Viszonteladó a korrigált összeg szerint számlázza az Igénybe vevőnek.

Amennyiben a számlázás megtörtént, a következő számlázási időszakban köteles a Viszonteladó jóváírni a vonatkozó díjakat.

Amennyiben a megkeresés díjreklamációra irányul, de az nem jogos, a Viszonteladó jogosult az Igénybe vevő részére az esedékes díjakat számlázni és azokat a szokásos folyamat szerint beszédni.

Az NMFSZ köteles a fenti díjkorrekció alapján maga is korrigálni a Viszonteladóval szemben érvényesítendő Viszonteladói Díjat.

#### *Pótdíj reklamáció*

Parkolást érintő pótdíjra vonatkozó panasz esetén Viszonteladó által végzett kivizsgálás alapján, amennyiben Viszonteladói hiba okán nem volt jogalapja a pótdíj kiszabásának, úgy Viszonteladó saját hatáskörében jogosult a pótdíj elszámolására, jóváírására Igénybe vevő felé.

Amennyiben a pótdíj kiszabása jogos volt, úgy az Igénybe vevő pótdíj kötelezettségét a Szolgáltató, illetve a pótdíj beszedésére kijelölt szervezet felé rendezni köteles.

Amennyiben a pótdíj kiszabásának jogalapja nem Viszonteladói, vagy NMFSZ hibából kétséges, úgy a pótdíjazás vonatkozásában a Viszonteladó az Igénybe vevőt a Szolgáltatóhoz irányítja.

E-matrica vásárlást érintő pótdíj visszavonására abban az esetben kerülhet sor, amennyiben az ügy kivizsgálása során bebizonyosodik az eladói hiba.



- a. Abban az esetben, ha az Igénybe vevő a Vizonteladó felé tesz bejelentést, a Vizonteladó kivizsgálja a bejelentést. Amennyiben a vizonteladói kivizsgálás során bebizonyosodik az eladói hiba, a vizonteladó email útján megküldi az erre vonatkozó nyilatkozatát, az ügyfél panaszát, és az ügy részleteit (hiba leírása, tranzakció száma, rendszám) NMFSZ felé, aki továbbítja a pótdíj visszavonásra vonatkozó kérést az illetékes Szolgáltató, azaz a Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt felé. A pótdíj visszavonás tényéről NMFSZ a Szolgáltatótól kapott tájékoztatás alapján értesíti a Vizonteladót, aki ez alapján értesíti az Igénybe vevőt.
- b. Abban az esetben, ha az Igénybe vevő közvetlenül a Szolgáltatóhoz (NÚSZ) fordul panaszával, a Szolgáltató NMFSZ közreműködésével megküldi Vizonteladó felé az ügyfél panaszát, tranzakció számát és rendszámot kivizsgálásra. A kivizsgálás eredményéről NMFSZ-en keresztül tájékoztatásra kerül a Szolgáltató, ami alapján - eladó hiba esetén a pótdíj visszavonása mellett - megválaszolja Igénybe vevő bejelentését.

#### *Technikai hiba miatt duplikált tranzakciók*

Amennyiben duplikált tranzakciókra vonatkozó Igénybe vevői bejelentés kivizsgálása során megállapítást nyer a technikai hiba miatti előfordulás, a duplikátumban érintett nem valós tranzakció és a tranzakció költségének elszámolása szükséges:

- Parkolás esetén az Igénybe vevő a Vizonteladóval köteles elszámolni.
- E-matrica- technikai hiba miatti duplikálódás – esetén pótdíj visszavonására vonatkozó eljárás alkalmazása szükséges a duplikátumban érintett nem valós matrica sztorizását érintően. A pénzügyi elszámolást Igénybe vevővel a Vizonteladó köteles rendezni.

A kivizsgálás eredményéről az Igénybe Vevőt a megkeresést rögzítő fél köteles tájékoztatni.

#### *Parkolási zóna paraméterekkel kapcsolatos, pótdíjazást nem érintő megkeresés*

Parkolási zónára vonatkozó információkat (zónahatár, zóna paraméterek, új zóna) érintő kérdésekben Igénybe vevő fordulhat NMFSZ, Szolgáltató és Vizonteladó felé is, akik együttműködésük mellett adnak választ a megkeresésre, azon szervezeten keresztül, akihez a megkeresés érkezett.

Vizonteladó felé tett megkereséseket, Vizonteladó továbbítja NMFSZ felé kivizsgálásra, aki – szükség esetén a Szolgáltató bevonása mellett – a kivizsgálás eredményéről tájékoztatja a Vizonteladót, aki az alapján megválaszolja megkeresést.

#### **4. Vizonteladó és NMFSZ közötti közreműködés**

Amennyiben a kivizsgáláshoz NMFSZ közreműködés szükséges (NMFR-t érintő kérdések esetén), Vizonteladó továbbítja a megkeresést és a rendelkezésére álló információkat, az általa elvégzett kivizsgálás eredményét NMFSZ felé. NMFSZ kivizsgálást követően, az eredményről tájékoztatja a Vizonteladót, aki ez alapján megválaszolja a megkeresést.





Az NMFSZ dedikált e-mail csatornát biztosít Vizszonteladó részére azon megkeresések kezelésére, melyeket Vizszonteladó saját hatáskörben nem tud kezelni. A Vizszonteladó által az NMFSZ-hez ekként bejelentett megkeresések az alábbi tartalmi elemekkel kell rendelkeznie:

- tranzakció azonosító(k), ami egyben a megkeresés azonosítójaként is szolgál
- megkeresés tárgya, rövid leírása,
- termékadatok (vizszonteladói rendszerekben elérhető adatok).

Tekintettel a tranzakció azonosító egyedi és megismételhetetlen jellegére, a megkeresés egyértelmű beazonosítására szolgál mind az NMFSZ, mind pedig a Vizszonteladó munkatársai számára. A beérkező e-mail esetén az NMFSZ a következők szerint jár el:

- Saját hatáskörébe tartozó ügyeket a 356/2012. (XII.13.) Korm. rendelet szerint meghatározott 72 órás válaszadási határidőn belül megválaszolja Vizszonteladónak, aki ezt követően értesíti az Igénybe vevőt a kivizsgálás eredményéről.
- Abban az esetben, ha az NMFSZ szerint mégis a Vizszonteladó hatáskörébe tartozik a Panasz, úgy az NMFSZ visszateszi azt a Vizszonteladónak, aki ezt követően értesíti az Igénybe vevőt a kivizsgálás eredményéről.

Abban az esetben, ha a megkeresés szolgáltatói hatáskörbe tartozik – ide nem értve a pótdíjas eseteket – úgy az NMFSZ haladéktalanul átteszi a megkeresést a Szolgáltatóhoz, a Szolgáltató köteles a megkeresést haladéktalanul kivizsgálni és annak kézhezvételétől számított 36 órán belül az NMFSZ-nek visszajelezni. Az NMFSZ a Szolgáltató visszajelzéséről tájékoztatja a Vizszonteladót. A Vizszonteladó pedig értesíti az igénybe vevőt.

## **5. Vizszonteladó illetőségén kívüli panaszok kezelése**

Amennyiben a Vizszonteladó kivizsgálást követően egyértelműen megállapítja, hogy megkeresés megválaszolására nem rendelkezik illetékességgel, köteles az Igénybe vevőt tájékoztatni, hogy megkeresésével keresse fel:

- parkolási szolgáltatás esetén a Parkolási Üzemeltetőt,
- e-matrica (használati díj) vásárláshoz kapcsolódó megkeresés esetén Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt-t,
- a belépőjegyhez kapcsolódó megkeresés esetén a piaci szolgáltatót.

A megkeresések kivizsgálásához a Vizszonteladó az Igénybe vevő rendelkezésére bocsátja a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos tranzakció részletes adatait igazolás formájában, amelyet a Vizszonteladó, valamint annak Igénybe vevője is letölthet a [www.nemzetimobilfizetes.hu](http://www.nemzetimobilfizetes.hu) oldalon keresztül – a tranzakció azonosító és a tranzakcióhoz kapcsolódó rendszám együttes megadásával - az NMFR adatbázisából.



## VÜSZ/G. melléklet

### Változáskezeléssel kapcsolatos határidők

Változás leírása	Változás jelzésének határideje	Változás jelzésének módja	Változást jóváhagyó	Változást jelző
Bármely Fél adataiban bekövetkező változás	A változást követően haladéktalanul	Írásban	Adatváltozást bejelentő Fél	A kapcsolattartó, vagy a Fél képviselője
Kapcsolattartó személyében, elérhetőségében bekövetkező változás	A változást követően haladéktalanul	Írásban	Adatváltozást bejelentő Fél	Az új kapcsolattartó, vagy a Fél képviselője
Technikai, műszaki feltételekben bekövetkező változások	A fejlesztés megkezdése előtt 60 munkanappal	Írásban	Együttes jóváhagyás szükséges	A kapcsolattartó, vagy a Fél képviselője
Mentességre, kedvezményre vonatkozó adatokban bekövetkező változások	Viszonteladótól 8 napon belül	Írásban	Adatváltozást bejelentő Fél	A kapcsolattartó, vagy a Fél képviselője
Felek érdekkörében felmerülő változás	A módosítási javaslat benyújtásától számított 15 munkanapon belül	Írásban	Együttes jóváhagyás szükséges	A Fél képviselője
Üzletszabályzat módosulása	A változást megelőző 60 nappal	Írásban	NMFSZ	NMFSZ kapcsolattartója
Szolgáltatásokat érintő változások				
Tarifa változások, Szolgáltatási terület megszüntetése Különleges üzemidők	A változást megelőző 30 munkanappal	Írásban	NMFSZ NMFSZ értesítése alapján Viszonteladó jóváhagyása	A kapcsolattartó, vagy a Fél képviselője
Új szolgáltatási terület Új parkolási jegykiadó automata telepítése	A változást megelőző 30 munkanappal	Írásban	NMFSZ NMFSZ	A kapcsolattartó, vagy a Fél képviselője