

## ONLINE ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

2022. január 10.

### Preambulum

Az MVM Vállalatcsoport tagvállalataként az MVM Mobiliti Kft. célja, hogy E-mobilitás és CNG (sűrített földgáz) üzletágai révén meghatározó szereplője legyen a környezetbarát közlekedés hazai elterjesztésének.

A Mobiliti Rendszer az elektromos-mobilitáshoz és egyéb, a közlekedéshez kapcsolódó szolgáltatások igénybevételének és megvásárlásának a kényelmes és biztonságos lehetőségét biztosítja a digitális eszközök és mobil fizetési megoldások adta lehetőségek innovatív integrálásával oly módon, hogy a beépített szolgáltatásokat egy integrált felületeken biztosítja a felhasználók számára.

A jelen Online szerződési Feltételek (a továbbiakban: OSZF) határozza meg a Mobiliti Rendszer használatának feltételeit, valamint a Szolgáltató és a Felhasználó jogait és kötelezettségeit.

Az MVM Mobiliti Kft. (a továbbiakban: „**Szolgáltató**”) a *böngészőből elérhető eseti töltést használó, valamint a „Mobiliti” (MVM TöltőPont) elnevezésű mobil applikációjában (a továbbiakban: „**Mobilapplikáció**”) regisztráló felhasználó (a továbbiakban *együttesen: „**Felhasználó**”) az alábbi feltételeket elfogadja, magára nézve kötelezőnek ismeri el.**

Amennyiben a Felhasználó nem járul hozzá a jelen Online Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „**OSZF**”) alkalmazásához, *a böngészőből elérhető eseti töltés, a Mobilapplikáció és az ahhoz kapcsolódó töltési szolgáltatások nem használhatók és nem vehetők igénybe.*

### 1. Szolgáltató adatai:

A [start.mobiliti.hu](https://start.mobiliti.hu) weboldal, ahol a böngészőből elérhető eseti töltés elvégezhető, valamint a Mobilapplikáció tulajdonosa és üzemeltetője a Szolgáltató (működési engedély száma: Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal H909/2020.).

Név: MVM Mobiliti Kft.  
Székhely: 1037 Budapest, Montevideo út 2. C. ép.  
Cégjegyzékszám: 01-09-965868  
Adószám: 23443486-2-41

Telefonos Ügyfélszolgálat elérhetősége: +36-62-56-57-58  
Az MVM Mobiliti Kft. honlapjának címe: <https://www.mobiliti.hu>  
Az MVM Mobiliti e-mail címe: [help@mobiliti.hu](mailto:help@mobiliti.hu)  
Az eseti töltés weblap címe: <https://start.mobiliti.hu>

### 2. Fogalmak:

- **Bizonylat:** a szolgáltatás vagy termék megvásárlását igazoló elektronikus vagy papíralapú számviteli bizonylat (nyugta/ nem adóügyi bizonylat/számla).
- **Bankkártya:** Pénzügyi Szolgáltató által elfogadott, arra alkalmas elektronikus fizetési eszköz ((pl. bankkártya (debit card), hitelkártya (credit card), előre feltölthető (prepaid) kártya, függetlenül annak

fizikai vagy virtuális jellegétől)) amely a Felhasználó által az Alkalmazáson vagy a Weboldalon keresztül megadott saját névre szól, és a Mobiliti rendszerben megvásárolni kívánt termék vagy szolgáltatás Ellenértékének kiegyenlítésére szolgál.

- **Díjtáblázat:** a Szolgáltató által a parkolójegy és autópálya matrica vásárlás szolgáltatás igénybevétele esetén felszámítható díjakat, költségeket tartalmazza, amelyet a Szolgáltató a Mobilapplikációban tesz közzé.
- **Elektromobilitás Szolgáltatás:** a Kkt. 45/B. § 2. pont szerinti elektromobilitás szolgáltatást jelenti, azaz az elektromos meghajtású jármű villamosenergia-tárolójának nyilvános elektromos töltőberendezésen történő töltése és kapcsolódó szolgáltatások nyújtása tartós jogviszony vagy eseti töltés alapján.
- **Elektromobilitás Szolgáltató:** a Kkt. 45/B. § 3. pont szerint jelenti azt, aki az elektromobilitás felhasználónak a Kkt. szerinti szolgáltatást nyújt.
- **Elektromos töltőberendezés:** olyan Elektromobilitás Szolgáltatás céljára fenntartott, közterületen vagy magánterületen elhelyezett, a Kkt. 45/B § 5. pont szerinti olyan villamos berendezés, amely legalább egy darab normál vagy nagy teljesítményű töltőponttal rendelkezik.
- **Ellenérték:** a Mobiliti rendszerben megvásárolt termék vagy szolgáltatás a Felhasználó által fizetendő összege.
- **Eseti Felhasználó:** természetes, vagy jogi személy, aki a Szolgáltatótól eseti jelleggel és regisztráció nélkül veszi igénybe az Elektromobilitás Szolgáltatást és magára nézve kötelezőnek fogadta el az OSZF-et.
- **EV:** Külső forrásból tölthető teljesen vagy részben elektromos gépjármű.
- **Felhasználó:** a Mobiliti Rendszerben regisztrált természetes, vagy jogi személy, aki magára nézve kötelezőnek fogadta el az OSZF-et.
- **Flotta portál:** a [fleet.mobiliti.hu](https://fleet.mobiliti.hu) URL cím alatt elérhető weboldal.
- **Honlap:** a [www.mobiliti.hu](https://www.mobiliti.hu) URL cím alatt elérhető weboldal.
- **Kkt:** a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény.
- **Központosított mobil értékesítésű szolgáltatás:** az NMFR Törvény 2. § a)-d) pontja szerinti szolgáltatások, amelyek közül jelen OSZF hatálya az NMFR Törvény:
  - 2. § a) pontja szerinti közúti közlekedésről szóló törvény szerinti várakozási (parkolási) közszolgáltatásra,
  - 2. § b) pontja szerinti útdíj ellenében igénybe vehető közút közlekedési célú rendelkezésre bocsátására (a továbbiakban: Autópálya díj, E-matrica) szolgáltatásra terjed ki. Az E-matrica értékesítési szolgáltatás keretében a Szolgáltató a Mobiliti Mobilapplikációban elérhető matricákat értékesíti.

- **Kuponrendszer:** virtuális termék, amely egy olyan, előre meghatározott összeget tartalmaz, amelyet a Szolgáltató regisztrált ügyfelei a Szolgáltató által nyújtott Elektromobilitás Szolgáltatásokra használhatnak fel előre meghatározott határidőn belül. A Prepaid kupon és az Egyszer Felhasználható Kupon részletes leírását a 3.4 pont tartalmazza.
- **Mobiliti díjcsomag:** olyan rendszeres (havi vagy éves ciklusú) előfizetés, amely révén az előfizető kedvezményes Szolgáltatást vehet igénybe a Szolgáltató ügyfeleként, a Szolgáltató Online Szerződési Feltételei szerint.
- **Mobiliti IONITY díjcsomag:** olyan rendszeres (éves ciklusú) előfizetés, amely révén az előfizető kedvezményes Szolgáltatást vehet igénybe az IONITY töltőüzemeltető (Ionity GmbH) töltőállomásain a Szolgáltató ügyfeleként, a Szolgáltató Online Szerződési Feltételei szerint.
- **Mobiliti Mobilapplikáció:** a Szolgáltató „Mobiliti” márkanéven elérhető Mobilapplikációja, amelynek segítségével az OSZF-ben foglalt Szolgáltatások igénybe vehetők.
- **Mobiliti Rendszer:** mobileszközön elérhető Mobilapplikáció valamint a weboldalakon üzemelő, olyan információtechnológiai (IT) rendszer, amely a szolgáltatások igénybevételét vagy termékek megvásárlását egy integrált rendszerben biztosítja a Felhasználók számára.
- **Mobiliti Töltőkártya:** olyan Mobiliti ügyfélkulcs (plasztik kártya), amely a Megrendelő és a Szolgáltató arculati elemeit is tartalmazza és működésében a Szolgáltató OSZF-je szerinti „fizikai ügyfélkulcs” –nak tekintendő.
- **Mobiliti ügyfélkulcs vagy RFID ügyfélkulcs:** olyan RFID azonosítót tartalmazó fizikai ügyfélkulcs, amely lehetővé teszi a regisztrált Felhasználó távoli azonosítását és – amennyiben elérhető – fizetési szolgáltatás igénybe vételét az elektromos jármű töltőállomásokon a Mobilapplikáció online használata nélkül.
- **NMFR:** A Törvény 1. § d) pontjában meghatározott nemzeti mobil fizetési rendszer.
- **NMFR Kormányrendelet:** a nemzeti fizetési rendszerről szóló 2011. évi CC. törvény végrehajtásáról szóló 356/2012 (XII. 13.) Kormányrendelet.
- **NMFR Törvény:** a nemzeti fizetési rendszerről szóló 2011. évi CC. törvény.
- **OSZF:** a Szolgáltató szolgáltatásnyújtásra vonatkozó Online Szerződési Feltételeit tartalmazó dokumentum, amely a Szolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő harmadik fél végfelhasználók között létrejövő jogviszony feltételeit tartalmazza. (Az OSZF a Szolgáltató mobilapplikációjában és a Szolgáltató weboldalán is elérhető.)
- **Partneri felület:** a Mobiliti Mobilapplikációban levő olyan hivatkozás, amely a harmadik fél értékesítő vagy szolgáltató weboldalára irányítja a felhasználót.

- **Pénzügyi Szolgáltató:** a különböző, tőle független, de vele szerződéses kapcsolatban álló bankon, pénzügyi szolgáltatón, fizetési rendszert üzemeltetőn, pénzintézetben, illetve egyéb pénzügyi közvetítőn keresztül biztosít fizetési szolgáltatásokat a Szolgáltatás keretén belül a Felhasználó részére. Ezen fizetési szolgáltatások segítségével a Felhasználó fizetéseket tud kezdeményezni a Szolgáltató javára a Felhasználó által igénybe vett Szolgáltatások Ellenérték kiegyenlítése céljából.
- **Roaming szolgáltatás:** a Szolgáltató által biztosított olyan Elektromobilitás Szolgáltatás, amelyet a Felhasználó harmadik személyek által üzemeltett Töltőberendezésen vesz igénybe.
- **Szolgáltatás:** a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás, vagy a szolgáltató által értékesített termék, amely a Mobiliti Rendszerben elérhető a Felhasználók számára.
- **Szolgáltató:** az MVM Mobiliti Kft., aki a Mobiliti Rendszer tulajdonosa, üzemeltetője.
- **Terület:** azon területek, amelyeken a Szolgáltató a parkolójegy vásárlási Szolgáltatást nyújtja.
- **Töltőberendezés üzemeltető:** aki üzemeltetési engedély birtokában a nyilvános töltőberendezést rendeltetésszerűen működteti, annak műszaki üzemeltetését és karbantartását végzi, illetve az Elektromobilitás Szolgáltató számára biztosítja az elektromobilitás szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételeit.

### 3. A szolgáltatás leírása

Jelen OSZF kizárólag a [start.mobiliti.hu](http://start.mobiliti.hu) weboldal, valamint a Mobilapplikáció és a Szolgáltató által üzemeltetett töltők, vagy a szolgáltató szolgáltatási körében elérhető Roaming töltők tekintetében alkalmazandó.

A jelen OSZF elfogadásával és a Mobilapplikációban történő regisztrációval, valamint a jelen OSZF egyéb vonatkozó rendelkezéseinek figyelembe vételével, a Felhasználó és az MVM Mobiliti Kft. között elektromobilitás szolgáltatási szerződés jön létre, amely alapján a Felhasználó a következő Szolgáltatásokat jogosult igénybe venni:

- Mobilapplikáció információs szolgáltatásai (pld. töltőtérkép, fizetési és számlázási adatok, korábbi töltések, kiállított gyűjtőszámlák);
- a Szolgáltató által üzemeltetett, a Felhasználók általi forgalom részére megnyitott elektromos gépjármű („EV”) töltő berendezéseken Elektromobilitás Szolgáltatás igénybevétele;
- a Szolgáltató szolgáltatási körében elérhető roaming töltőkön Elektromobilitás Szolgáltatás igénybevétele;
- fizetési, számlázási szolgáltatások;
- Fizikai (RFID) ügyfélkulcs („RFID ügyfélkulcs”) igénylése, *regisztrált* Felhasználóhoz történő hozzárendelése, aktiválása, tiltása;
- töltési Kuponrendszer szolgáltatásai;
- Központosított mobil értékesítésű szolgáltatások igénybevétele (E-matrica vásárlási szolgáltatások, Várakozási (parkolási) szolgáltatások).

A Szolgáltató által Magyarországon üzemeltetett töltők megtalálhatóak a Mobilapplikáció térképén.

A „Mobiliti mód” kapcsoló gomb segítségével csak a szolgáltató hálózatában lévő töltők látszanak.

A Szolgáltató szolgáltatási körében elérhető Roaming töltők a Roaming szűrő bekapcsolásával és az adott ország kiválasztásával megtalálhatóak a Mobilapplikáció térképén.

A „Mobiliti mód” kapcsoló gomb segítségével valamint a Roaming szűrő bekapcsolásával és az adott ország kiválasztásával csak a szolgáltató szolgáltatási körében elérhető töltők látszanak.

### 3.1. Eseti töltés

*Amennyiben a Felhasználó úgy dönt, hogy a Szolgáltató által üzemeltetett töltőállomáson eseti töltés (a továbbiakban: Eseti töltés) keretében szeretne töltést igénybe venni, úgy arra az egyes töltő berendezéseken lévő QR kód beolvasásával, valamint a [start.mobiliti.hu](http://start.mobiliti.hu) weblap megnyitásával van lehetősége.*

A Szolgáltatás alá tartozó töltőket – azok könnyebb azonosíthatósága érdekében – a Szolgáltató „Mobiliti” arculattal látja el, valamint minden berendezésen található egy használati útmutató és a töltőberendezés azonosítására szolgáló egyedi 5 jegyű azonosító.

A Szolgáltatás az év minden napján, napi 24 órában - az elektromobilitás szolgáltatás egyes kérdéseiről szóló 243/2019. (X. 22.) Korm. rendelet 6. § szerinti műszaki rendelkezésre állás mellett - vehető igénybe.

A Szolgáltatás, vagy annak bármely része nyújtására a Szolgáltató, vagy valamely kereskedelmi partnere jogosult. A Szolgáltatást, vagy annak bármely részét a Szolgáltató vagy a kereskedelmi partnere a saját nevében és javára, vagy a saját nevében, de valamely harmadik személy javára is nyújthatja.

Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a technikai feltételeket megváltoztassa, amennyiben ez a technikai fejlődés miatt, vagy a Szolgáltatás, vagy a Szolgáltatás biztonsága érdekében a Szolgáltató megítélése szerint szükséges.

### 3.2. Mobiliti ügyfélkulcs (RFID vagy Fizikai ügyfélkulcs)

Az igénylés lépései:

1. Az RFID ügyfélkulcsot a regisztrált Felhasználó a Mobilapplikáción keresztül a „Fizikai ügyfélkulcs igénylése” menüpontban az ott szereplő adatok megadásával, a számlázási valamint postázási cím rögzítésével és egy, a Pénzügyi Szolgáltató (2. pont szerint ) által elfogadott, arra alkalmas elektronikus fizetési eszköz [(pl. bankkártya (debit card), hitelkártya (credit card), előre feltölthető (prepaid) kártya, függetlenül annak fizikai vagy virtuális jellegétől, a továbbiakban: „**Bankkártya**”)] hozzárendelésével igényelheti.
2. Ezt követően az RFID ügyfélkulcs hozzárendelésre kerül a regisztrált Felhasználó fiókjához.
3. A kézhezvételt követően az RFID ügyfélkulcs hátoldalán található utolsó 6 számjegy megadásával aktiválható az eszköz. Amennyiben 1 db elektronikus fizetési eszköz valamint 1 db számlázási cím kerül rögzítésre, úgy a rendszer automatikusan hozzárendeli azokat az RFID ügyfélkulcshoz és lehetővé válik a töltés. Amennyiben több elektronikus fizetési eszköz valamint számlázási cím kerül rögzítésre úgy a Felhasználónak manuálisan kell a már rögzített számlázási címek és elektronikus fizetési eszközök (Bankkártyák) közül egyet hozzárendelni az RFID Ügyfélkulcshoz.

Bizonyos partneri (pld. autó-forgalmazói) megállapodások révén a Felhasználó közvetlenül is hozzájuthat Mobiliti töltőkártya formájában RFID ügyfélkulcshoz. Ez esetben a kártya aktiválását a regisztrált Felhasználó a Mobilapplikáció „Ügyfélkulcsok” menüpontban tudja a kártya kódjának kézi megadásával vagy kamerás beolvasással aktiválni.

#### 3.1.1.A Fizikai (RFID) ügyfélkulcs költsége

Az RFID ügyfélkulcs első igénylése díjmentes. Az RFID ügyfélkulcs a regisztrált Felhasználó tulajdonát képezi.

A második Fizikai ügyfélkulcs elkészítése és megküldése vagy az első Fizikai ügyfélkulcs pótlásának díja bruttó 5.000 Ft. A díjköteles Fizikai (RFID) ügyfélkulcs vételárának megfizetése applikáción keresztül történik.

Egy ügyfélfiókhoz egyidejűleg 2 db Fizikai ügyfélkulcs kapcsolódhat (a hibás vagy pótlásként megküldött ügyfélkulcsok nem számítanak újnak).

### 3.1.2. A letiltás lehetősége:

Az elveszett, vagy ideiglenesen nem használt RFID/Fizikai Ügyfélkulcsokat a *regisztrált* Felhasználó a Mobilapplikációban, Profil, Ügyfélkulcsok, Ügyfélkulcs kiválasztása menüben bármikor letilthatja, vagy újra engedélyezheti, illetve letiltott RFID/Fizikai Ügyfélkulcs esetén törölheti azt.

A Letiltás/Engedélyezés korlátlan alkalommal elvégezhető.

A RFID Ügyfélkulcs törlése esetén a törölt kulcs visszaállítására nincs lehetőség.

Az RFID Ügyfélkulcs törlését követően új ügyfélkulcs igénylése pótlólagos RFID Ügyfélkulcs igénylésnek minősül, és így díjköteles.

### 3.3. Díjfizetés

A Szolgáltató különböző, tőle független, de vele szerződéses kapcsolatban álló Pénzügyi Szolgáltatókon keresztül biztosít fizetési szolgáltatásokat a Szolgáltatás keretén belül a Felhasználó részére. Ezen fizetési szolgáltatások segítségével a Felhasználó fizetéseket tud kezdeményezni a Szolgáltató javára a Felhasználó által igénybe vett Szolgáltatások tekintetében. A Felhasználó ezen fizetési szolgáltatások használatához az adott Pénzügyi Szolgáltató jelen OSZF-től különálló szerződését is, az adott Pénzügyi Szolgáltató által meghatározottak szerint, el kell, hogy fogadja.

A Pénzügyi Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások kizárólag a Felhasználó kényelmét szolgálják és nem tekinthetők a Szolgáltató által képviselt, jóváhagyott vagy támogatott szolgáltatásoknak. Felhasználó a Pénzügyi Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat kizárólag a saját belátása szerint, saját felelősségére veheti igénybe. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások használata nem tartozik a jelen OSZF hatálya alá. Amennyiben a Felhasználó igénybe vesz ilyen szolgáltatást, abban az esetben a Felhasználó felelőssége áttekinteni, értelmezni és elfogadni a szolgáltatás használati feltételeit és szabályzatait. A Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal a Pénzügyi Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokért. A Pénzügyi Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások használatára nem vonatkozik a Szolgáltató adatvédelmi nyilatkozata sem. A Pénzügyi Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások használatára – beleértve a Szolgáltató honlapján vagy Mobilapplikációjában található, a Pénzügyi Szolgáltató által üzemeltetett weboldalra, felületre irányító hivatkozásokon (linken) elérhető szolgáltatásokat is – az adott szolgáltatás saját használati feltételei és adatvédelmi nyilatkozata vonatkozik.

### 3.4. Kuponrendszer:

A kupon egy virtuális termék, amely egy olyan előre meghatározott keretösszeget tartalmaz, amelyet a Szolgáltató regisztrált Felhasználói a Szolgáltató által nyújtott Elektromobilitás Szolgáltatásokra használhatnak fel egy előre meghatározott dátumig.

A regisztrált Felhasználó jogosult arra, hogy a Szolgáltató által kampányok keretében kibocsátott kuponokat gyűjtsön és azokat a feltüntetett érvényességi idején belül felhasználja.

A regisztrált Felhasználó kuponjait a Mobilapplikáció „kupon” menüjében töltheti fel és amennyiben kuponja érvényes, úgy a regisztrált Felhasználó fiókjához automatikusan hozzárendelésre kerül, ahol a kupon adatai, így annak érvényessége és a kampány neve is megjelenítésre kerül.



Az aktivált kuponok felhasználása csak az aktiválást végrehajtó végfelhasználó által lehetséges, aktiválás után azok más végfelhasználókra át nem ruházhatók.

### **3.4.1.Egyszer felhasználható kupon**

Ez a fajta kupon a benne foglalt keretösszegig annak érvényességi idején belül egyszer használható fel. A kuponok nem visszaigényelhetők.

Amennyiben a töltés összege alacsonyabb, mint a kupon értéke, a maradék érték következő töltésre nem használható fel, a kupon teljes egészében felhasználásra kerül.

A kupon aktiválását követően a regisztrált Felhasználó a Mobilapplikáció „Kuponok” menüpontjában, a kupon mellett lévő üres mező bejelölésével, kiválaszthatja, hogy a rendelkezésére álló aktív kuponok közül melyiket szeretné a következő töltésénél automatikusan felhasználni.

Amennyiben a kupon feltöltésekor nem kerül kiválasztásra a következő töltéskori felhasználás, úgy a következő töltés indításával a Mobilapplikáció automatikusan megjeleníti azt - a kupon használatának lehetőségével - a regisztrált Felhasználó számára. Amennyiben a regisztrált Felhasználó szeretné töltéséhez felhasználni kuponját, úgy megteheti, és amennyiben több kuponnal rendelkezik, kiválaszthatja, hogy melyiket szeretné felhasználni. A kupon a töltés összegétől függetlenül felhasználható. A töltésről kiállított számlán kerül feltüntetésre, hogy mely kampány melyik kuponkódja melyik töltésnél került felhasználásra.

### **3.4.2.Prepaid kupon:**

Ez a fajta kupon a benne foglalt keretösszegig annak érvényességi idején belül használható fel. A kuponok nem visszaigényelhetők.

Amíg a Felhasználó rendelkezik Prepaid kupon formájában feltöltött keretösszeggel („prepaid” egyenleggel), addig a töltési szolgáltatások ellenértékének kiegyenlítése a Prepaid kupon terhére történik.

Az applikáció azt a Prepaid kupont (egyenleget) használja értéktől függetlenül, amelyik először lejár.

A Felhasználó minden töltés után automatikusan küldött összesítő e-mailt kap, amely tartalmazza aktuális egyenlegét is.

Ha az adott Prepaid kupon egyenlege elfogy, de az ügyfélnek van másik Prepaid kuponja, akkor a rendszer a következő egyenleget is megterheli.

Ha az ügyfél összes előre feltöltött egyenlege elfogy, akkor a rendszer a Felhasználó bankkártyáját terheli meg a különbözettel.

## **4. Regisztráció a Szolgáltatás igénybe vételére**

**4.1.** A Szolgáltató Mobilapplikációja által biztosított szolgáltatások használata regisztrációhoz kötött. A Mobilapplikációt bárki letöltheti, aki rendelkezik alkalmas Google Android vagy Apple iOS vagy iPadOS rendszert futtató készülékkel.

Mobiliti Ügyfélfiókot bármely természetes vagy jogi személy regisztrálhat. A regisztráció egy számlázási cím rögzítésével és „**Bankkártya**” regisztrálásával lehetséges. A regisztráció díjmentes. A regisztráció megerősítésére e-mailben kerül sor kivéve a Facebook, Google vagy Apple fiókon keresztül történő regisztrációt, mivel ezen szolgáltatók maguk végzik el a megerősítést.

- 4.2. A Szolgáltató törekszik arra, hogy folyamatos és fennakadás nélküli szolgáltatást nyújtson a Felhasználó részére, de nem tudja garantálni, hogy a Szolgáltatás minden esetben elérhető, folyamatos, időszerű vagy hibátlan lesz.
- 4.3. A Felhasználó és a Szolgáltató között az online szerződés
- a Felhasználónak a Szolgáltató Mobilapplikációjának mobiltelefonra történő letöltésével és a Mobilapplikációban történt sikeres regisztrációjával vagy
  - [start.mobiliti.hu](http://start.mobiliti.hu) weboldalon kezdeményezett Eseti töltéssel jön létre a jelen OSZF-ben rögzített feltételek mellett.

#### A szerződéskötés technikai lépései:

##### **Mobilapplikáción keresztül:**

- a Mobilapplikáció letöltése App Store-ból vagy Google Play áruházból, telepítése,
- e-mail cím, jelszó megadása és megerősítése. A jelszónak meg kell felelnie a következő paramétereknek: kis- és nagybetűt, illetve számot kell tartalmaznia; (lehetőség van Facebook, Google vagy Apple fiókkal való regisztrációra is)
- az Online Szerződési Feltételek és az Adatkezelési tájékoztató letöltése, elolvasása;
- az Online Szerződési Feltételek és az Adatkezelési tájékoztató mellett lévő üres mezők bejelölése azok megértésének és tudomásul vételének megerősítéseként;
- a Bankkártya regisztrálása és a Pénzügyi Szolgáltató felületén a Bankkártya megterheléséhez való hozzájárulás megadása.

##### **Eseti töltés esetén:**

- a QR kód beolvasásával, vagy a böngészőből elérhető [start.mobiliti.hu](http://start.mobiliti.hu) weboldal (a továbbiakban: weboldal) megnyitása,
- a menü nyelvének kiválasztása (magyar vagy angol),
- bankkártya adatainak rögzítése, amelyet követően 30.000,- Ft terhelésre kerül, amelyből a töltés végén a töltés összege, valamint az Eseti töltés kényelmi díja, 500,- Ft kerül levonásra,
- számlázási adatok, e-mail cím rögzítése, az online szerződési feltételek és az adatkezelési tájékoztató letöltése, elolvasása;
- az Online Szerződési Feltételek és az Adatkezelési tájékoztató mellett lévő üres mezők bejelölése azok megértésének és tudomásul vételének megerősítéseként,
- a bankkártya adatainak rögzítését követően – amennyiben sikeres – a Felhasználó jelzést kap arról, hogy egy ideiglenes hivatkozás (link) került megküldése e-mail címére, amelyre kattintva eléri a töltési oldalt,
- az adott töltőn található töltő egyedi, 5 jegyű azonosítójának megadásával, valamint a csatlakozó kiválasztásával és mentésével és a „start” gomb megnyomásával a töltés megkezdődik,
- a töltés befejezését a Felhasználó a töltési kábel kihúzásával, valamint a „stop” gomb megnyomásával végezheti el,
- a töltés befejeztével a töltés összege levonásra kerül a korábban lefoglalt 30.000,-Ft összegből, a fennmaradó összeg pedig feloldásra kerül,
- a töltésről készült számlát e-mailben kapja meg a Felhasználó.

- 4.4. A Felhasználó a Szolgáltató Mobilapplikációban sikeresen elvégzett regisztrációval elfogadja, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez a Mobilapplikáció használat szükséges, és a nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó bármely információt a Szolgáltató kizárólag a regisztrált Felhasználó által megadott regisztrációs e-mail címre továbbítja. Amennyiben a Szolgáltató az OSZF módosításáról határoz, a módosítás tartalmát a Felhasználó regisztrált e-mail címére küldi meg és a Mobilapplikációban jelzi az OSZF módosítását, a hatályos, változáskövetéssel jelzett verzió elhelyezésével, amelyet a Felhasználó a Szolgáltatás igénybevételével fogad el.



- 4.5.** A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a regisztrációt külön indokolás nélkül visszautasítsa, vagy bármikor átmenetileg, vagy véglegesen visszavonja, különösen az alábbi esetekben:
- regisztráció során valótlan vagy hiányos adatok megadása esetén,
  - korábban regisztrált Felhasználó, akinek szerződését a Szolgáltató szerződésszegés miatt korábban felmondta,
  - amennyiben ugyanazon Felhasználó által többszörös regisztráció történik, a szolgáltatási díjhátralék miatti korlátozás megkerülésére.
- 4.6.** A Felhasználó köteles gondoskodni az általa regisztrált online elérhetőség (e-mail cím) működéséről (fenntartásáról). Helytelen vagy működésképtelen online elérhetőség (e-mail cím) megadásából eredő bármilyen kárért a Szolgáltató nem vállal felelősséget, a Felhasználó a Szolgáltatóval szemben fennálló kötelezettségeikért köteles helytállni.  
A regisztráció során megadott e-mail cím utólagos módosítására nincs lehetőség.  
Új e-mail cím használata csak az új e-mail címmel történő új Ügyfélfiók regisztrációját követően lehetséges.
- 4.7.** A Szolgáltató tájékoztatja és felhívja a Felhasználó a figyelmét arra, hogy rendszeresen módosítsa jelszavát, és azt senkinek ne adja át, mások által hozzáférhető helyen ne tárolja.  
A jelszó biztonságos megőrzése, és a regisztráció során megadott e-mail fiók fenntartása a Felhasználó kötelessége. Ezek elmulasztásából fakadó károkért a Szolgáltató nem felel, és nem mentesíti a Felhasználót a Szolgáltató felé keletkezett kötelezettségei teljesítése alól.
- 4.8.** Szerződéskötés során elfogadásra kerülő Felhasználói nyilatkozatok:
- „Megértettem és elfogadom az Adatkezelési Tájékoztatót” szöveg mellett található mező bejelölése: A Felhasználó nyilatkozata arról, hogy a Szolgáltató Mobilapplikációjára vonatkozó adatkezelési tájékoztatót megértette és az abban foglaltakat elfogadja.
  - „Megértettem és elfogadom az Online Szerződési Feltételeket” szöveg mellett található mező bejelölése: A Felhasználó nyilatkozata arról, hogy a Szolgáltató Mobilapplikációjára vonatkozó Online Szerződési Feltételeket megértette és az abban foglaltakat magára nézve kötelezőnek elfogadja, továbbá az abban foglalt nyilatkozatokat megtette.
  - „Megértettem és elfogadom a Felhasználási Feltételeket” szöveg mellett található mező bejelölése: A Felhasználó nyilatkozata arról, hogy a Szolgáltató Mobilapplikációjára vonatkozó felhasználási feltételeket megértette és az abban foglaltakat magára nézve elfogadja.
- 4.9.** A Felhasználó köteles az adataiban bekövetkezett változás esetén az adatait a Mobilapplikáció felületen módosítani.
- 4.10.** Elfelejtett jelszó  
E-mail címmel történt regisztráció esetén a Felhasználó a Mobilapplikációba történő bejelentkezését megelőzően, az „Elfelejtett jelszó” funkció segítségével új jelszót igényelhet. A rendszer automatikus jelszóvisszaállítási üzenetet küld a regisztrációkor megadott e-mail címre, mely tartalmaz egy weboldalra, felületre irányító hivatkozást (linket). Erre a linkre kattintva tud a Felhasználó új jelszót megadni. A sikertelen jelszóváltoztatás esetén a Felhasználó a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához, [help@mobiliti.hu](mailto:help@mobiliti.hu) e-mail címen fordulhat segítségért.
- 4.11.** Ügyfélfiókban rögzített adatok tárolása, módosítása és felhasználása
- A Mobilapplikáció használatához teljeskörű regisztráció szükséges.
  - A regisztráció során a Felhasználónak az e-mail cím megadását követően érvényes számlázási címet, és online fizetésre alkalmas bankkártyát kell rögzítenie a Mobilapplikáció felületén keresztül.
  - A Mobilapplikációban több számlázási cím és több bankkártya is rögzíthető egyidejűleg.

- Több számlázási cím és bankkártya megadása esetén az Ügyfélkulcsokhoz külön-külön kell hozzárendelni az Ügyfélkulcs használata esetén terhelendő bankkártyát és a töltési tranzakciók elszámoláshoz szükséges számlán megjelenő számlázási cím adatokat. A beállított adatok töltések utáni módosítására nincs lehetőség, a töltési díj levonása és a gyűjtőszámla kiállítása a töltésindítást megelőzően beállított adatok felhasználásával történik.
- A Számlázási adatok és az RFID ügyfélkulcs igénylése menüpont alatt a következő adatok beállítása/módosítása végezhető el:
  - Számlázási név / adószám
  - Számlázási cím
  - Postázási címKorábban már sikeresen rögzített számlázási cím módosítására nincs lehetőség.
- Új számlázási cím használata esetén az új számlázási címadat sikeres rögzítését követően az ügyfélkulcs(ok)hoz hozzá kell rendelni az új címet.
- Számlázási címadat bármikor törölhető, azonban érvényes számlázási cím hiánya esetén az ügyfélfiókból töltés nem indítható.

#### 4.12. Jelszómódosítás

Amennyiben a Felhasználó módosítani kívánja a jelszavát, új jelszó megadására a Mobilapplikációban van lehetősége. A sikeres jelszóváltoztatásról a rendszer automatikus visszajelzést ad. A sikertelen jelszóváltoztatás esetén a Felhasználó a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához fordulhat segítségért.

- 4.13. A regisztráció folyamán a Felhasználó köteles a hozzá köthető, valós adatokat megadni. A Szolgáltató, amennyiben tudomására jut, hogy a Felhasználó által megadott adatok köre nem valós elemeket (is) tartalmaz, jogosult a hozzáférést részlegesen, vagy teljes egészében korlátozni, illetve a Mobilapplikáció felhasználásából kizárni.

## 5. Gépjárműtöltő használatának informatikai és műszaki feltételei, elektromobilitás szolgáltatás igénybe vétele

### 5.1. Töltésindítás informatikai feltételek

- *Eseti töltés esetén, a töltőn berendezésen található QR kód beolvasása, vagy böngészőből a [start.mobiliti.hu](http://start.mobiliti.hu) weboldal megnyitása után kerülhet sor, amelyhez okostelefon és internetkapcsolat egyidejűleg szükséges vagy,*
- a Felhasználó azonosítása után kerülhet sor, amelyhez okostelefon, a Mobiliti (korábbi nevén „NKM TöltőPont”) elnevezésű Mobilapplikáció, a fenti 3.3. pontban foglaltak szerinti érvényes regisztráció és internetkapcsolat egyidejűleg szükséges vagy,
- az internetkapcsolat és az okostelefon használata nélkül a Töltés regisztrált RFID ügyfélkulcson keresztül, annak töltőhöz érintésével lehetséges.

### 5.2. Gépjármű műszaki feltételek

- A Szolgáltató által kínált Elektromobilitás Szolgáltatás elektromos meghajtásra képes, plug-in rendszerű vagy teljesen elektromos gépjárművekkel vehető igénybe.
- A Felhasználó köteles meggyőződni arról, hogy az elektromos jármű megfelel a vonatkozó töltési szabványoknak (IEC 62196, IEC 61851), az általa töltésre használt töltőkábel rendelkezik gyártói tanúsítvánnyal és sérülésmentes. A nem megfelelő típusú, vagy hibás töltőkábel miatt keletkező mindennemű kárért a Felhasználó felelős.

- A Felhasználó minden töltés előtt köteles meggyőződni arról, hogy a jármű műszaki állapota – különös tekintettel az élet és vagyonvédelmi szempontokra – megfelelő legyen.

### 5.3. Töltőállomások műszaki feltételek

- MODE 3 töltési mód: A Felhasználónak rendelkeznie kell műszakilag megfelelő töltőkábelrel. A töltőoszlopon egy vagy két, egymástól függetlenül használható, Type 2 típusú csatlakozóaljzat található.
- MODE 4 töltési mód: A töltőberendezésben beépített CCS Combo és/vagy CHAdeMO csatlakozással ellátott töltőkábelrel rendelkezik. A Felhasználó a tölteni kívánt jármű beépített csatlakozójának megfelelő csatlakozókábel használatával veheti igénybe a Töltési szolgáltatásokat.
- Csatlakozónként a töltési teljesítmény legfeljebb: gyorstöltő esetén 22 kW, villámtöltő esetén 300 kW lehet. A tényleges töltési teljesítmény függ a csatlakoztatott gépjármű és a használt töltőkábel típusától, az akkumulátor hőmérsékletétől és töltöttségétől.

### 5.4. Töltési folyamat

- A Felhasználó köteles meggyőződni arról, hogy a jármű kompatibilis a töltőállomásokkal és hogy az adott állomáson tölthető.
- A töltés megkezdéséhez a Felhasználó köteles ellenőrizni a töltő kijelzőjén vagy a töltőn egyéb módon elhelyezett leíráson látható információt.
- A Felhasználó köteles ellenőrizni továbbá, hogy a gépjármű töltése a megfelelő oldalon és a megfelelő betűjelen indul-e el, valamint köteles meggyőződni arról is, hogy a töltés megfelelően megkezdődik és befejeződik.
- A töltési folyamat elindítása a Mobilapplikációban elérhető státuszú (zöld színnel jelölt) csatlakozóra történő kattintással kezdeményezhető. A leállítás a Mobilapplikációban elérhető stop/leállítás gomb megnyomását, vagy a töltőkábel jármű oldali kioldásával kezdeményezhető.
- Az indítási és leállítási folyamat a töltési folyamat része, így az időalapú töltési szolgáltatás igénybevétele során a töltési díj meghatározása során figyelembevételre kerül.
- Fizikai (RFID) ügyfélkulccsal kezdeményezett töltés akkor indul, ha a Felhasználó az RFID azonosítást követően csatlakoztatta a járművet a töltőállomáshoz.
- A töltés elindulását, valamint befejeződését mindig az autó és a töltő közötti kommunikáció határozza meg, amelynek időtartamára és sikerességére Szolgáltatónak nincs befolyása.
- Az RFID ügyfélkulccsal kezdeményezett töltés díja – amennyiben díjköteles – a Felhasználónak a Szolgáltatás igénybevétele céljából regisztrált bank – vagy hitelkártyáját terheli a töltés befejeztével, a jelen OSZF-ben meghatározottak szerint.
- A Mobilapplikáció, vagy a Fizikai ügyfélkulcs használatával kezdeményezett töltések esetén a bármilyen okból sikertelen töltésindítás miatt nem megvalósult töltések következményeként a felhasználót esetlegesen ért közvetlen és következményi károkért - így például a lemerült akkumulátor miatt az autó elszállításának költségei, az emiatt bekövetkező késések esetleges jogkövetkezményeiért, stb.- a Szolgáltató nem vállal felelősséget.
- Sikertelen töltés indítás esetén a Felhasználó ismételtlen kezdeményezheti a töltésindítást, vagy közvetlenül segítséget kérhet Szolgáltató Ügyfélszolgálatán.

## 6. Felhasználó kötelezettségei

- 6.1. A regisztrált Felhasználó saját érdekében köteles a regisztrációs jelszavát megőrizni és azt titokban tartani. A regisztrált Felhasználó köteles haladéktalanul tájékoztatni a Szolgáltatót, ha gyanítja, hogy harmadik személy hozzáférést szerzett vagy megismerte a jelszavát.

- 6.2. A regisztrált Felhasználó köteles haladéktalanul Szolgáltató részére bejelenteni az RFID ügyfélkulcs elvesztését, megrongálódását, és kérheti az RFID ügyfélkulcs letiltását és új RFID ügyfélkulcs részére történő megküldését. Szolgáltató a jogosulatlan személy általi Töltéséért felelősséggel nem tartozik.
- 6.3. A töltőhelyen történő parkolásra a vonatkozó közlekedési és magán-, vagy közúthasználati rendelkezések és szabályok irányadóak. Amennyiben a töltőhely a helyi szabályok szerint parkolási díj fizetésre kötelezett területen található, amelyre vonatkozóan a helyi rendeletek elektromos gépjárművek számára felmentést nem engednek, a Felhasználó a parkolási díjat közvetlenül a parkolási társaság részére köteles megfizetni. Ennek elmulasztásából eredően Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.
- 6.4. A regisztrált Felhasználó felelősége töltés indítás előtt a töltőn található csatlakozó aktuális árazásáról a [www.mobiliti.hu](http://www.mobiliti.hu) oldalon vagy a Mobilapplikációban tájékozódni. Az ennek elmulasztásából eredő minden felelősség a Felhasználót terheli.
- 6.5. A Szolgáltatás informatikai tartalmát szerzői jog, védjegy és/vagy egyéb szellemi tulajdonra vonatkozó oltalmi jogok védik.

A Mobilapplikációra, mint számítógépi programalkotásban megnyilvánuló szerzői műre vonatkozó valamennyi személyhez fűződő és vagyoni szerzői jog jogosultja a Szolgáltató. A Szolgáltató a jelen OSZF elfogadásával feljogosítja a Felhasználót a Mobilapplikáció nem kizárólagos, korlátozott használatára.

A Felhasználó a használatra kizárólag abban a mértékben jogosult, amely minimálisan elegendő a jelen OSZF-ből eredő jogainak érvényesítéséhez és kötelezettségeinek teljesítéséhez.

A regisztrált Felhasználó nem jogosult a Mobilapplikációban átdolgozást, módosítást végrehajtani, és nem jogosult azt másolni, többszörözni, értékesíteni, bármely jogcímen átruházni, kódjait visszafejteni.

Jogtalan programhasználat esetén a Szolgáltatónak kártérítési igénye keletkezik, és jogosulttá válik a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvényben meghatározott polgári jogi, valamint a büntetőjogi következmények érvényesítése iránt a megfelelő eljárások megindítására.

## 7. Szolgáltató kötelezettségei

- 7.1. Szolgáltató a Felhasználó töltési tranzakcióit közel valós időben (amennyiben a valós időben történő adattovábbítás műszaki és informatikai feltételei adottak) jeleníti meg a Felhasználó felhasználói fiókjában, amelyet a Szolgáltató a Mobilapplikációban tesz elérhetővé a regisztrált Felhasználó részére. Az egyes időszakokra vonatkozó, Töltési tranzakció jelentések bármikor megtekinthetők.
- 7.2. A 3. fél által nyújtott szolgáltatások esetében (roaming töltések) a Szolgáltató nem vállal felelősséget a 3. fél töltőüzemeltető által biztosított adatok valós idejű elérhetőségéért és hitelességéért.
- 7.3. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért, amelyek abból fakadnak, hogy a Felhasználó nem rendeltetésszerűen használja a Mobilapplikációt, az Elektromobilitás Szolgáltatást, vagy az ezek igénybevételéhez szükséges eszközöket, illetve nem kellő gondossággal választja ki a megfelelő biztonságos környezetet, amelyben az Elektromobilitás Szolgáltatást igénybe veszi. A Felhasználó számítástechnikai rendszerében (ideértve bármilyen okostelefont is) történő vírus- és egyéb hasonló fertőzésekkel eredő károkért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.
- 7.4. A Szolgáltató nem felel a Pénzügyi Szolgáltató vagy bármely harmadik személy által a szolgáltatásnyújtása körében végzett tevékenység jogszerűségéért és a Felhasználó, a Pénzügyi Szolgáltató és egyéb harmadik személy között létrejött szerződés, vagy szerződésen kívüli jogviszony teljesítéséért. Kizárólag a Pénzügyi Szolgáltató vagy egyéb harmadik személy felelős a tevékenysége tekintetében a jogszabályoknak való megfelelésért és egyéb, a tevékenységére vonatkozó szabályoknak, szabványoknak megfelelő tevékenység végzéséért, az ahhoz szükséges hatósági engedélyek beszerzéséért, bejelentések megtételéért.
- 7.5. A Szolgáltató nem felelős az olyan károkért, amely a Szolgáltató által el nem hárítható ok, vagy nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt következik be, így különösen a távközlési vonalak, az internetes kapcsolat, az adatátviteli rendszerek vagy a postai szolgáltatások hibáiért.
- 7.6. A Szolgáltató nem felelős az olyan károkért, amelyek olyan ok miatt következnek be, amelynek az elhárítására, vagy befolyásolására a Szolgáltatónak nincs lehetősége, így különösen az erőhatalomból (vis

maior), belföldi vagy külföldi hatóság rendelkezéséből, vagy a Szolgáltató működésének megzavarásából eredő károkért, így abban az esetben sem felel a Szolgáltató az ilyen ok miatt bekövetkező károkért, amennyiben ezek miatt a Szolgáltató ideiglenesen beszünteti vagy korlátozza a Mobilapplikációt, a Szolgáltatást, vagy a Szolgáltatás elérését, illetőleg nyújtását.

- 7.7.** A Szolgáltató nem felel a Felhasználó által elszenvedett azon kárért, amely abból ered, hogy a Pénzügyi Szolgáltató vagy valamely harmadik személy a Szolgáltatás nyújtása, lebonyolítása során hibázik vagy mulasztást követ el. A Felhasználó és a Pénzügyi Szolgáltató vagy valamely harmadik személy között felmerülő bármely vita esetén a Felhasználó Szolgáltatóval szemben fennálló felelősségét vagy egyéb kötelezettségét nem érinti ezen vita, vagy ellenkövetelés, vagy beszámítási jog, amely jogát a Felhasználó kizárólag a Pénzügyi Szolgáltatóval vagy valamely harmadik személlyel szemben gyakorolhatja.
- 7.8.** A Szolgáltató nem felelős az olyan eseményekért, körülményekért, károkért és egyéb következményekért, amelyek oka:
- a Felhasználó hibája;
  - a Felhasználó mobil eszközének meghibásodása vagy a Mobilapplikáció kezelésére való alkalmatlansága;
  - a Felhasználó mobil eszközén lévő operációs rendszer hibája, vagy a Mobilapplikáció használatához szükséges vezeték nélküli adatátviteli szolgáltatások (különösen, de nem kizárólagosan a WiFi és a mobil adatátviteli technológiákat) sebességéből, vagy adatvesztéséből adódó hibája
  - a Mobilapplikáció rendeltetésellenes vagy egyébként a jelen OSZF-be ütköző használata;
  - a Mobilapplikáció által bizonyíthatóan kiküldött automatikus (tájékoztató célú) rendszerüzenetek Felhasználó levelezőrendszerébe történő meg nem érkezése.
- 7.9.** A Felhasználó jelszavának biztonságos tárolása Felhasználó felelőssége, így a Felhasználó ügyfélfiókjából kezdeményezett szolgáltatás igénybevételeért a Felhasználó felelős, a jogosulatlan használatból eredő károkért Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal.
- 7.10.** A Szolgáltató a fentiek felül a Mobilapplikáció pontosságáért, megbízhatóságáért, működéséért, teljességéért, adott célra vagy elvárásoknak való megfeleléséért, alkalmasságáért és az ezek hiányából, a Mobilapplikáció használatából felmerülő és azokból eredő közvetlen vagy közvetett károkért vagy egyéb jogkövetkezményekért egyéb szavatosságot vagy más kötelezettséget nem vállal. A Szolgáltató nem felel továbbá a rajta kívül álló okkal (például az internetes hálózatban keletkezett technikai meghibásodással vagy áramkimaradással) összefüggésben keletkezett hibákért és ezek következményeiért.
- 7.11.** A jelen OSZF elfogadásával a felek a Ptk. 6:152. §-ban foglaltakra tekintettel megállapodnak, hogy a – szándékosan, továbbá az emberi életben, testi épségben, egészségben okozott károk kivételével – Szolgáltató a [start.mobiliti.hu](http://start.mobiliti.hu) weboldal, valamint a Mobilapplikáció használata kapcsán a Felhasználónak okozott károkért legfeljebb az eseménnyel érintett Szolgáltatás ellenértékének összege erejéig felel. Felek megállapodnak továbbá, hogy Szolgáltató felelősségét kizárólag a Szerződésben meghatározott tevékenységgel közvetlen összefüggésben keletkezett károkra korlátozzák, így a közvetett, előre nem látható, következményes károkra, valamint harmadik fél által szolgáltatott szoftverek használatával összefüggésben keletkező károkra nem terjed ki.

## **8. Panaszkezelés és a Szolgáltató fizetési tranzakció kivizsgálása**

- 8.1.** Amennyiben a Felhasználó panaszt kíván benyújtani, az érintett vásárlási tranzakció megjelenésétől számított általános elévülési időn belül teheti meg.

A panasz benyújtása elektronikus úton, írásban a [help@mobiliti.hu](mailto:help@mobiliti.hu) e-mail címre küldött bejelentéssel lehetséges. A panasz tartalmaznia kell a reklamációval érintett töltési tranzakció(k), vagy szolgáltatás(ok) adatait, a töltés során tapasztalt problémát, a töltőberendezéshez csatlakoztatott jármű típusát, és a töltés



időpontjára vonatkozó aktuális töltöttségi állapotát, valamint pontosan le kell írni, hogy milyen okból vitatja a tranzakció jellemzőit.

**8.2.** Az írásbeli panaszokat a Szolgáltató 30 napon belül vizsgálja ki a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben meghatározottaknak megfelelően. Ha a panasz elutasítására kerül sor, a Szolgáltató köteles a Felhasználót a vizsgálat eredményéről indokolással együtt értesíteni. Ha a Szolgáltató a Felhasználó Fizetéssel kapcsolatos panaszát jogosnak tartja, és így fizetési kötelezettsége keletkezik a Felhasználó felé, köteles az érintett összeget késlekedés nélkül megtéríteni a Felhasználó részére.

**8.3.** Amennyiben a Szolgáltató nem tudja a Felhasználó számára kielégítően megoldani a jelzett problémát és a Szolgáltató termékét vagy szolgáltatásait online vásárolta meg, Felhasználó az alábbi lehetőséget igénybe veheti.

Az Európai Bizottság létrehozott egy online békéltető platformot (online dispute resolution platform vagy ODR platform), amely kifejezetten azt a célt szolgálja, hogy segítsen az Európai Unióban állandó lakhellyel rendelkező vásárlók panaszainak megoldásában, amennyiben a vásárlók nem tudják rendezni nézeteltérésüket azzal az Európai Unióban bejegyzett kereskedővel vagy szolgáltatóval, akitől online vásároltak valamilyen terméket vagy szolgáltatást. A panaszát az Európai Unió bármelyik hivatalos nyelvén benyújthatja az ODR platformon keresztül online.

Az ODR platformot a következő webcímen érheti el: <http://ec.europa.eu/odr>

A bejelentéshez szükséges a Szolgáltató e-mail címe ([help@mobiliti.hu](mailto:help@mobiliti.hu)), a weboldalának címe (<https://www.mobiliti.hu>) és a bejegyzett székhelyének címe (1037 Budapest, Montevideo út 2. C. ép.).

A Szolgáltató a panaszt és az érdemi válasz másolati példányát öt évig megőrzi és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

## 9. Szolgáltatás díja

A Szolgáltató által üzemeltetett töltők használatának hatályos díjszabása a Szolgáltató honlapján és a Mobilapplikációban ismerhető meg. Az eseti töltés esetén fizetendő elektromobilitási szolgáltatás ellenértékét a Szolgáltató az elektromos töltőberendezésen feltünteti. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy – a Felhasználók előzetes, a Szolgáltató honlapján vagy a Mobilapplikáción keresztül történő tájékoztatását követően – a Szolgáltatás díját bármikor egyoldalúan módosítsa.

Roaming töltőkön igénybe vett elektromobilitás szolgáltatás esetén, a szolgáltatás jellege miatt minden esetben a Mobilapplikációban feltüntetett töltési és esetlegesen felmerülő töltés indítási díjak az érvényesek.

Felhasználó kötelessége, hogy a hatályos és alkalmazandó díjszabást a töltés megkezdésekor ellenőrizze.

### 9.1. Havidíjas csomag:

*A Szolgáltató által időszakosan, vagy állandó jelleggel kínált díjcsomagok havidíj megfizetése mellett lehetőséget biztosítanak kedvezményes töltési szolgáltatások igénybevételére.*

*A havidíjas díjcsomagok csak regisztrált Felhasználók számára érhetők el.*

*A havidíjas díjcsomagok előfizetési díja nem használható fel Elektromobilitás Szolgáltatások igénybevételére, a díjcsomag által elérhető kedvezményes Elektromobilitás Szolgáltatási díjakat a díjcsomag havidíján felül kell megfizetni.*

*Az aktuálisan elérhető díjcsomagokat a Szolgáltató a Mobilapplikációban és weboldalán teszi közzé.*

*Díjcsomag megszüntetése esetén a Felhasználó legalább az előfizetési időszak végéig jogosult a díjcsomagban biztosított kedvezmények igénybevételére.*



*A havidíjas csomag igénybevételének lépései, jellemzői:*

- *a regisztrált Felhasználó a Mobilapplikációban kiválasztja a számára megfelelő havidíjas csomagot, ezt követően bankkártyája terhelésre kerül a kiválasztott csomagnak megfelelő összeggel, és az általa rögzített számlázási címre a számla 8 napon belül kiállításra és a megadott e-mail címre megküldésre kerül;*
- *a regisztrált Felhasználó az előfizetés aktiválásáról a Mobilapplikáción keresztül azonnali értesítést, valamint e-mail értesítést kap;*
- *a havidíjas csomag az előfizetés díjának kiegyenlítését követően aktiválódik és 30 napig érvényes, amelynek automatikus megújulása az előfizetéskor kiválasztható;*
- *a csomagról, valamint – automatikus előfizetésmegújítás beállítása esetén – az automatikus megújításról leiratkozni az adott előfizetési ciklus lejártát megelőzően van lehetőség;*
- *sikeresen előfizetett, vagy automatikusan megújított havidíjas díjcsomag esetén a Szolgáltató a díjcsomag előfizetését vagy megújítását követő 24 órán belül lehetőséget biztosít a díjcsomag előfizetés lemondására, ha a díjcsomag által biztosított kedvezményes töltési lehetőség a 24 órás időablakban nem került igénybevételre;*
- *előfizetett díjcsomag lemondására, vagy módosítására a 30 napos előfizetési cikluson belül nincs lehetőség, így a díjcsomagok előfizetési díjára Szolgáltató nem biztosít részleges jóváírást;*
- *a Felhasználói fiók törlése esetén az előfizetett díjcsomag is törlésre kerül, a díjcsomag nem vihető át másik Felhasználói fiókra;*
- *egy Felhasználói fiókban egyidőben egy Mobiliti díjcsomag aktiválható;*
- *egy díjcsomag előfizetés nem használható több Felhasználói fiókban, az előfizetett díjcsomag a 30 napos előfizetési időben nem rendelhető hozzá más Előfizetői fiókhoz;*
- *az előfizetési ciklus 30. napján a következő ciklus díjával automatikusan megterhelésre kerül a regisztrált Felhasználó által a Mobilapplikációban rögzített bankkártya. Amennyiben a megújítás napján a Felhasználó bankkártyájának megterhelése 3 alkalommal sikertelen úgy a regisztrált Felhasználó díjcsomag előfizetése a lejáratú időpontot követően törlésre kerül, amelyről e-mail valamint azonnali alkalmazásértesítés kerül kiküldésre. A díjcsomag törlését követően befejezett töltési tranzakciók esetében a töltési szolgáltatás normál díjon kerül elszámolásra;*
- *amennyiben a regisztrált Felhasználó újra igénybe szeretné venni valamely havi díjas csomagot, úgy arra ismételten a Mobilapplikáción keresztül előfizetéssel van lehetősége;*
- *a regisztrált Felhasználó bankkártya, valamint számlázási cím adatait az aktuális előfizetési cikluson belül módosíthatja, azonban ez a módosítás csak a módosítást követően kiállításra kerülő számlákon jut érvényre;*
- *a havidíjas csomag igénybevétele esetén, előfizetési ciklusonként maximum 250 kW/h energia feltöltése biztosított, kivéve, ha ettől eltérő egyedi szerződés jön létre.*

## **10. Fizetés és számlázás**

**10.1.** Töltés csak akkor indítható, amennyiben a Felhasználó a töltés ellenértékének megfizetése céljából előzetesen hozzárendelt egy bankkártyát és megadott egy számlázási címet az Eseti töltés indításához, a Mobilapplikációban létrejött virtuális ügyfélkulcsához, vagy a külön igényelhető fizikai RFID ügyfélkulcsához.

**10.2.** A Bankkártya jelen OSZF szerinti felhasználói fiókhoz történő rendelése során a Szolgáltató 100,- forinttal megterheli a Bankkártyát, amellyel ellenőrzi a Bankkártya valóságát. Amennyiben az ellenőrzés eredményeként megállapítható, hogy a Bankkártya valódi, azt követően az előzőek szerint betérhelt 100,- forint összeg a Bankkártyára visszatérítésre kerül. Amennyiben a jelen bekezdés szerinti ellenőrzés eredményeként az állapítható meg, hogy a Bankkártya nem valódi, visszatérítésre a Felhasználó nem jogosult, arra nem kerül sor.

- 10.3.** A Bankkártya jelen OSZF szerinti regisztrációjával a Felhasználó beleegyezik és hozzájárul ahhoz, hogy a Bankkártyát (annak a Szolgáltatások teljesítéséhez szükséges adatait) a Pénzügyi Szolgáltató tárolja és a töltés befejeztével az adatokat felhasználva automatikusan megterhelje azt, az igénybe vett Szolgáltatás díjával.
- 10.4.** A mentett Bankkártya a Mobilapplikáción keresztül törölhető, módosítható. A Bankkártya törlésére aktív töltés, és kiegyenlített töltési díj esetén nincs lehetőség.
- 10.5.** Amennyiben a töltés végeztével a Szolgáltatás díjának terhelése a Bankkártyán sikertelen, a Szolgáltató a következő 30 napon, naponta 1 alkalommal megkísérli a Bankkártyát a már teljesített, de a Felhasználó által meg nem fizetett Szolgáltatás díjával ismételten megterhelni. Erről e-mail-t és értesítést kap a felhasználó. Amennyiben a tartozás kiegyenlítése sikeres, a rendszer nem terheli tovább a Bankkártyát.
- 10.6.** A *regisztrált* Felhasználó mindaddig, amíg a Szolgáltatásból eredő bármilyen tartozása áll fenn, újabb Töltést nem indíthat, felhasználói fiókja ideiglenesen, legalább a tartozása rendezésének idejére, korlátozásra kerül.  
A *regisztrált* Felhasználó tartozásának kiegyenlítését a Mobilapplikáción keresztül a „Profilom” menü „Töltési előzmények” „Számla kifizetése” pontjában valamint a Mobilapplikáció megnyitásakor a főképernyőn látható piros figyelmeztető üzenetre kattintva kezdeményezheti.
- 10.7.** Amennyiben a *regisztrált* Felhasználó által fennálló tartozás rendezése sikertelen, a Szolgáltató lehetőséget biztosít a tartozás kiegyenlítésére egy e-mailben kiküldött, weboldalra, felületre irányító hivatkozáson (linken) keresztül.
- 10.8.** Amennyiben a regisztrált Felhasználó nem rendezi a tartozását annak felmerülésétől számított 30 napon belül, Szolgáltató intézkedik a tartozás jogi úton történő behajtásról.
- 10.9.** A Mobilapplikációban a *töltés státuszának kijelzése, valamint a töltéshez kapcsolódóan kijelzett töltési információk tájékoztató jellegűek, a töltés során pontos adatokat csak a töltési folyamatban részvevő töltőberendezésen és a töltőállomáshoz kapcsolódó járműből lehet megtudni. A töltés lezárását követően megküldésre kerülő töltési összesítőben a töltési folyamattal kapcsolatban a töltőoszlop által mért és tárolt valós adatok kerülnek megjelenítésre. A töltés befejeztével a Felhasználó automatikus töltésszösszesítő e-mailt kap a töltés adataival és a terhelt Bankkártya utolsó 4 számjegyével.*
- 10.10.** A Felhasználó ún. „Push” értesítést kap a töltés indításáról és annak befejezéséről a töltés idejének, helyének időtartamának a töltés mennyiségének, valamint összegének megjelölésével.
- 10.11.** A töltés befejeztével egyidejűleg a Szolgáltató megterheli a töltés ellenértékével a Bankkártyát.  
*Az elszámolás alapja:  
az AC legfeljebb 40kW és DC legfeljebb 25kW típusú töltők esetében töltési teljesítmény alapú elszámolás esetén a Felhasználó által használt töltőcsatlakozóhoz tartozó, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által hitelesített mérő adatai (kW/h) alapján,  
percdíjas elszámolás esetén a töltés idejére számított minden megkezdett perc, másodperces pontossággal meghatározva.*
- 10.12.** A *regisztrált* Felhasználó minden hónap 1-jén, 8-án, 16-án és 24-én elektronikus gyűjtőszámlát kap a regisztrált e-mail címére az adott időszakban igénybe vett Elektromobilitás Szolgáltatásokról.
- 10.13.** A Felhasználó amennyiben bármilyen technikai problémát tapasztal a Szolgáltatáshoz kapcsolódó fizetés és/vagy számlázás során, azt haladéktalanul, de lehetőség szerint 5 napon belül a Szolgáltató Ügyfélszolgálati e-mail címén ([help@mobiliti.hu](mailto:help@mobiliti.hu)), elektronikus üzenetben jelezheti a Szolgáltató felé a probléma orvoslása és a körülmények minél hatékonyabb feltárása érdekében.

## 11. Parkolás és e-Matrica

### 11.1. A szolgáltatás tartalma, a díjfizetés szabályai

A Parkolás és e-Matrica szolgáltatás igénybe vétele esetén a Szolgáltató és a Mobiliti rendszerbe regisztrált Felhasználó között szerződés jön létre, amelynek keretében a Felhasználó a parkolójegy vásárlásért és az autópálya matrica vásárlásért a Díjtáblázatban vagy applikációban meghatározott díjat fizeti meg a Szolgáltatónak, és jogosulttá válik a szolgáltatásokat a Területen igénybe venni.

A parkolójegy és az autópálya matrica vásárlási szolgáltatás ellenértékét a Felhasználó a Mobiliti Rendszeren keresztül egyenlíti ki.

A parkolójegy vásárlási szolgáltatás valamennyi, az NMFSZ szolgáltatói által üzemeltetett közterületen igénybe vehető (Terület).

A Felhasználó a Mobiliti Rendszeren keresztül történő parkolásért az alábbi díjak megfizetésére köteles:

- parkolási helynek megfelelő, jogszabályban meghatározott mértékű minimális parkolási díj,
- a parkolási időtartamnak és helynek megfelelő, jogszabályban meghatározott mértékű parkolási díj,
- a Szolgáltató által a Mobilapplikációban meghatározott, parkolásonként egyszer fizetendő kényelmi díj.

Az Igénybe vevő a Mobiliti Rendszeren keresztül fizetendő autópálya használatért az alábbi díjak megfizetésére köteles:

- jogszabályban meghatározott mértékű autópálya használati díj;
- a Szolgáltató által a Mobilapplikációban meghatározott, E-matricánként egyszer fizetendő kényelmi díj.

## **11.2. A parkolás elindítása**

A Felhasználó a Parkolás menüpontra kattintva veheti igénybe a parkolással kapcsolatos szolgáltatást a Mobiliti Rendszerben.

A parkolás elindításához az alábbi adatokat kell a Felhasználónak megadnia a Mobiliti Rendszeren belül a Parkolás menüpontra való belépését követően:

- a parkolással érintett gépjármű rendszámát
- a parkolással érintett gépjármű rendszámát kibocsátó országot
- a parkolással érintett gépjármű típusát (személygépjármű, tehergépjármű, motorkerékpár, busz, kisteherautó)
- a parkolási zóna számát, amelyben parkolni kíván.

A fenti adatok bármelyikének hiánya esetén a parkolás nem indítható el.

A parkolás sikeres elindításáról a Szolgáltató az alkalmazáson belül, valamint a használt mobilkészüléktől függő módon azonnali értesítést küld Felhasználó részére. Ha a Felhasználó nem kap értesítést a parkolás sikeres elindításáról, akkor a Felhasználó köteles a parkolási díjat egyéb módon rendezni, ennek elmaradásáért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

A Szolgáltató a parkolás elindításakor zárolja a választott fizetési módnak megfelelően a választott parkolási zóna maximális parkolási idejéért fizetendő díjat és kényelmi díjat. Amennyiben a Felhasználó a választott

fizetési módban nem rendelkezik ehhez elegendő pénzügyi fedezettel, a parkolás nem kerül elindításra, ebben az esetben a Felhasználó egyéb módon köteles gondoskodni a parkolás ellenértékének megfizetéséről.

Amennyiben a választott fizetési módban a Felhasználó rendelkezik elegendő fedezettel a zároláshoz, a parkolás elindításra kerül. Ha a Felhasználó a sikeresen elindított parkolást egy percen belül leállítja, a teljes zárolt összeg, beleértve a kényelmi díjat is, feloldásra és a Felhasználónak a választott fizetési módban jóváírásra kerül, a parkolási tranzakciót a Szolgáltató törli a rendszeréből.

A Mobiliti Rendszer nem kezeli a parkolást üzemeltető társaságok és Önkormányzatok által biztosított, egyedi parkolási kedvezményeket.

A parkolás sikeres elindítását követően a Mobiliti Rendszer kiírja az elindított parkolás adatait.

Egy Felhasználó egyidejűleg egy gépjárműre indíthat parkolást.

A Felhasználó felel az egyes parkolási zónákban igénybe vehető maximális parkolási időtartam betartásáért, ezen maximális parkolási időtartamot a Mobiliti Rendszerben a Szolgáltató nem köteles vizsgálni és nem köteles figyelni. A maximális parkolási időtartam túllépéséből eredően a Felhasználót esetlegesen ért károkért a Szolgáltató nem felelős. A maximális parkolási idő elteltével a parkolás automatikusan leállításra kerül, az ebből eredően a Felhasználóval szemben érvényesített parkolási díjkövetelés és/vagy bírság a Szolgáltatóra nem hárítható át.

### **11.3. A parkolás leállítása**

A folyamatban lévő parkolás a Mobiliti Rendszer megnyitása után, a Mobiliti Rendszerbe és a Parkolás kártyába való belépést követően állítható le. A parkolás sikeres leállításáról a Szolgáltató értesíti a Felhasználót.

A parkolás sikeres leállítása után a Mobiliti Rendszer kiírja a leállított parkolás adatait, a parkolásért fizetendő díjat és felajánlja a Felhasználónak a számla kiállítását. A parkolás sikeres leállítását követően a zárolt összegből a Szolgáltató levonja a parkolásért fizetendő díjat és a kényelmi díjat, a zárolásból fennmaradó összeg pedig feloldásra és a választott fizetési módban jóváírásra kerül.

A Felhasználó a Mobiliti Rendszerben a parkolás indításakor adja meg a számlázási adatait.

### **11.4. E-matrica vásárlása a Mobilalkalmazásban**

A Felhasználó az e-matrica kártyára kattintva veheti igénybe az e-matricával kapcsolatos szolgáltatást a Mobiliti Rendszerben. Az e-matrica megvásárlásához az alábbi adatokat kell a Felhasználónak megadnia a Mobiliti Rendszerbe való belépését követően:

- az e-matricával érintett gépjármű rendszámát
- az e-matricával érintett gépjármű rendszámát kibocsátó országot
- az e-matricával érintett gépjármű típusát (személygépjármű, motorkerékpár, busz)
- az E-matrica adott gépjármű típusra irányadó érvényességi idő kezdő dátumát (például: év - hónap - nap.), az e-matrica érvényességi időtartamát és területi érvényességét (például: heti, havi, éves országos, éves megyei), éves megyei matrica esetében a kívánt egy vagy több megye megjelölését.

A fenti adatok bármelyikének hiánya esetén az e-matrica nem vásárolható meg.

Az e-matrica sikeres megvásárlásáról a Szolgáltató értesíti az Felhasználót. Ha a Felhasználó nem kap értesítést az e-matrica sikeres megvásárlásáról, akkor a Felhasználó az autópálya használati díjat egyéb módon rendezzi, ennek elmaradásáért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel. A Felhasználó az e-matricát a díjköteles útszakaszra való felhajtás előtt köteles megvásárolni, az e-matrica utólagos megvásárlása nem jelent visszamenőleges úthasználati jogosultságot, ezért az utólagosan megvásárolt e-matrica jogosulatlan úthasználatnak minősül és pótdíjfizetési kötelezettséget vonhat maga után, amelyért a Szolgáltató nem felel. A Felhasználó csak az e-matrica sikeres megvásárlásáról szóló értesítés kézhezvétele esetén hajthat fel az autópályára, a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel ezen sikeres vásárlásról szóló visszaigazolás nélkül történő autópálya igénybe vétel semmilyen jogkövetkezményéért.

Egy Felhasználó egy tranzakcióval egyszerre egy e-matricát vásárolhat.

A Felhasználó a Mobiliti Rendszerbe e-matrica vásárlás céljából egyidejűleg több gépjármű adatait is beviheti és rögzítheti, majd ezt követően a Felhasználó a Mobiliti Rendszerbe bevitt gépjármű adatait szerkesztheti, módosíthatja, és a Mobiliti Rendszerben rögzített gépjárműveire való kattintással a kívánt gépjárműre a Felhasználó e-matricát vásárolhat. A Mobiliti Rendszer nem ellenőrzi, hogy az adott gépjárműre van-e már korábban megvásárolt és még érvényes e-matrica.

A Felhasználó elsőként kiválasztja az e-Matrica típusát, majd a kívánt fizetési módot, ezt követően ennek megfelelően lebonyolítja a fizetést.

Az e-matrica sikeres megvásárlását követően a Mobiliti Rendszer kiírja a megvásárolt e-matrica adatait.

A Felhasználó a Mobiliti Rendszerben a kezdőoldalon található Profil menüben az e-matrica menü alatti felületen érheti el az általa megvásárolt, érvényes e-matricákat.

### **11.5. E-matrica vásárlása a Flotta portálon**

A Felhasználó a Flotta portálon az e-matrica menüpont alatt veheti igénybe az E-matricával kapcsolatos szolgáltatást a Mobiliti Rendszerben. Az e-matrica megvásárlásához az alábbi adatokat kell a Felhasználónak megadnia a Flotta portálon a megadott táblázatos formátumban:

- az e-matricával érintett gépjárművek rendszámát
- az e-matricával érintett gépjárművek rendszámát kibocsátó országot
- az e-matricával érintett gépjárművek típusát (személygépjármű, motorkerékpár, busz)
- az e-matrica adott gépjármű típusra irányadó érvényességi idő kezdő dátumát (például: év - hónap - nap.), az E-matrica érvényességi időtartamát és területi érvényességét (például: heti, havi, éves országos, éves megyei), éves megyei matrica esetében a kívánt egy vagy több megye megjelölését.

A fenti adatok bármelyikének hiánya esetén az e-matrica nem vásárolható meg.

A felhasználó a Flotta portálon kezdeményezett vásárlásról elektronikus díjbekérőt kap a Flotta portálon megadott e-mail címére. A díjbekérőben jelzett összeg – 14 napon belül történő – befizetését követően 24 órán belül válik elérhetővé és érvényessé az e-matrica és letölthető a végzámla.

Az E-matrica sikeres megvásárlásáról a Szolgáltató értesíti az Felhasználót. Ha a Felhasználó nem kap értesítést az E-matrica sikeres megvásárlásáról, akkor a Felhasználó az autópálya használati díjat egyéb módon rendezheti, ennek elmaradásából eredő jogkövetkezményekért azonban a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel. A Felhasználó az e-matricát a díjköteles útszakaszra való felhajtás előtt köteles megvásárolni,

az e-matrica utólagos megvásárlása nem jelent visszamenőleges úthasználati jogosultságot, ezért az utólagosan megvásárolt e-matrica jogosulatlan úthasználatnak minősül és pótdíjfizetési kötelezettséget vonhat maga után, amelyért a Szolgáltató nem felel. A Felhasználó csak az e-matrica sikeres megvásárlásáról szóló értesítés kézhezvétele esetén hajthat fel az autópályára, a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel ezen sikeres vásárlásról szóló visszaigazolás nélkül történő autópálya igénybe vétel semmilyen jogkövetkezményéért.

Egy Felhasználó egy tranzakcióval egyszerre több e-matricát vásárolhat.

A Felhasználó a Mobiliti Rendszerbe e-matrica vásárlás céljából egyidejűleg, táblázatos formában több gépjármű adatait is beviteli és a kívánt gépjárműre a Felhasználó e-matricát vásárlását kezdeményezheti. A Mobiliti Rendszer ellenőrzi, hogy az adott gépjárműre van-e már korábban az Mobiliti rendszerben megvásárolt és még érvényes e-matrica. A Mobiliti rendszer más, a szolgáltatótól független rendszerekben nem ellenőrzi hogy az adott gépjárműre van-e már korábban megvásárolt és még érvényes e-matrica.

Az e-matrica sikeres megvásárlását követően a Flotta Portál kiírja a megvásárolt e-matrica adatait.

A Felhasználó a Flotta Portál „e-matrica” menüpont „aktuális matricák” oldalon érheti el az általa megvásárolt, érvényes e-matricák listáját.

## 11.6. Speciális technikai feltételek

### Speciális szerződés megszűnési ok

A jelen OSZF szerinti, a parkolójegy és az autópálya e-matrica vásárlásra vonatkozó szerződés automatikusan megszűnik, ha a Szolgáltatónak az NMFSZ-szel kötött viszonteladói szerződése bármilyen okból megszűnik.

### Speciális ügyfélpanasz kezelési szabályok

Az NMFSZ a Felhasználó részére közvetlen hozzáférést biztosít az interneten keresztül elérhető felületéhez, amelyen a Felhasználó követheti az általa igény bevett központosított mobil értékesítésű szolgáltatásokat, valamint közvetlen panaszkezelési szolgáltatást vehet igénybe.

A Felhasználó a panaszával elsősorban közvetlenül a Szolgáltató ügyfélszolgálatához fordulhat. A panaszokat a Szolgáltatóhoz az alábbi módokon lehet benyújtani:

- Írásban, postai úton a Szolgáltatónak címezve az alábbi címre: 1037 Budapest, Montevideo u. 2. C. ép.;
- Elektronikus levélben az alábbi e-mail címre megküldve: [help@mobiliti.hu](mailto:help@mobiliti.hu);
- Telefonon, a hét minden napján, napi 24 órában a következő telefonszámon: +36-62-56-57-58

Telefonon történő panaszbejelentés esetén az ügyintézővel történő telefonbeszélgetés rögzítésre kerül, amelyről a Felhasználót az ügyintéző a telefonbeszélgetés kezdetekor külön figyelmezteti. Amennyiben a Felhasználó a figyelmeztetés elhangzását követően nem szünteti meg a telefonkapcsolatot és előadja panaszát, úgy kell tekinteni, hogy hangjának rögzítéséhez hozzájárult.

Ha a Felhasználó a panaszt a Szolgáltatóhoz jelenti be, és a Szolgáltató megállapítja, hogy annak elbírálása nem az ő hatáskörébe tartozik, a Szolgáltató 72 órán belül köteles a panaszt az NMFSZ-hez megküldeni. A bejelentés továbbításáról Szolgáltató 5 napon belül értesíti a Felhasználót.



## **12. Felmondás Felhasználó részéről**

- 12.1.** A jelen OSZF Felhasználó által bármikor, azonnali hatállyal felmondható a regisztráció törlésével egyidejűleg. A már teljesült díjköteles Szolgáltatások díját Felhasználó köteles legkésőbb a regisztráció törlésekor megfizetni.
- 12.2.** RFID ügyfélkulcsot használó Felhasználó választása szerint megtarthatja, vagy megsemmisítés, vagy újrahasonosítás céljából visszaküldheti a Szolgáltató részére.
- 12.3.** A regisztráció törlésével egyidejűleg a Felhasználó Mobilapplikációs profilja automatikusan törlésre kerül. A már teljesült töltési tranzakciók nyugtáit és számláit Szolgáltató az általános elévülési idő leteltéig jogosult tárolni.

## **13. Felmondás a Szolgáltató részéről**

- 13.1.** A Szolgáltató jogosult indokolási kötelezettség mellett azonnali hatállyal felmondani a jelen megállapodást, ha a Felhasználó (i) felszólítás ellenére sem teljesíti a fizetési kötelezettségeit vagy (ii) a jelen megállapodásba ütköző módon használja a Szolgáltatást. A Szolgáltató akkor is felmondhatja a jelen megállapodást, ha a Szolgáltató alapos okkal gyanítja, hogy a Felhasználó nem megfelelően használja a Szolgáltatást.
- 13.2.** A Szolgáltató rendes felmondással, egy (1) hónapos felmondási idővel felmondhatja a jelen megállapodást, amely a fennálló előfizetés lejártakor lép hatályba (amennyiben alkalmazandó).

## **14. Személyes adatok kezelése, biztonság**

- 14.1.** A Szolgáltató jogosult a Felhasználó által az Eseti töltés során, illetve a Mobilapplikációra történő regisztráció, vagy azt követően bármikor történt módosítás során megadott személyes adatokat tárolni, feldolgozni, és a Szolgáltatással kapcsolatban felhasználni a Szolgáltató Adatkezelési tájékoztatójában meghatározottak szerint. A Felhasználó köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez a Felhasználónév, e-mail cím, illetve mindkét online felület esetén a jelszó védelme érdekében. A Felhasználó tartozik felelősséggel minden olyan eseményért, tevékenységért, mulasztásért, mely Felhasználónevének, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.
- 14.2.** Az adatkapcsolat biztonságáért a Felhasználó által a Mobilapplikáció csatlakozáshoz használt mobiltelefonja és a Szolgáltató szervere között a böngészők által nyújtott standard SSL (Secure Socket Layer) technológia felel. A Felhasználó által használt Mobilapplikáció az SSL segítségével a Felhasználó adatait az elküldés előtt titkosítja. Így azok kódolt formában jutnak el a Szolgáltatóhoz, ezáltal illetéktelen személyek számára nem értelmezhetők.
- 14.3.** Felhasználó a jelen OSZF elfogadásával tudomásul veszi, hogy az MVM Mobiliti Kft. (székhelye: 1037 Budapest, Montevideo út 2. C. ép.) adatkezelő által a(z) <https://www.mobiliti.hu>, illetőleg a „Mobiliti” elnevezésű Mobilapplikációja felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adatai a következő külső adatfeldolgozók számára:
  - OTP Mobil Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (1143 Budapest, Hungária körút 17-19.), mint adatfeldolgozó részére. Az adatkezelő által továbbított adatok köre az alábbi: e-mail cím és számlázási adatok. Az adatfeldolgozó által végzett adatfeldolgozási tevékenység jellege és célja a SimplePay Adatkezelési tájékoztatóban, az alábbi linken tekinthető meg: <http://simplepay.hu/vasarlo-aff>
  - KBOSS.hu Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (1031 Budapest, Záhony utca 7.), mint adatfeldolgozó részére. Az adatkezelő által továbbított adatok köre az alábbi: e-mail cím, számlázási adatok, vásárlási adatok. Az adatfeldolgozó által végzett adatfeldolgozási tevékenység jellege

és célja a SimplePay Adatkezelési tájékoztatóban, az alábbi linken tekinthető meg:  
<https://www.szamlazz.hu/adatvedelem/>

- 14.4.** Az ismétlődő bankkártyás fizetés (továbbiakban: „Ismétlődő fizetés”) egy, a SimplePay által biztosított bankkártya elfogadáshoz tartozó funkció, mely azt jelenti, hogy a Felhasználó (vásárló) által a regisztrációs tranzakció során megadott bankkártyaadatokkal a jövőben újabb fizetéseket lehet kezdeményezni a bankkártyaadatok újbóli megadása nélkül.

A sikeres fizetés tényéről a Felhasználó (vevő) minden esetben a hagyományos bankkártyás fizetéssel megegyező csatornákon keresztül értesítést kap.

- 14.5.** Az Ismétlődő fizetés igénybevételéhez jelen nyilatkozat elfogadásával a Felhasználó (vevő) hozzájárul, hogy a sikeres regisztrációs tranzakciót követően jelen webshopban (<https://www.mobiliti.hu>, illetőleg az „Mobiliti (NKM TöltőPont)” elnevezésű Mobilapplikáció) a Felhasználó (vevő) az itt található felhasználói fiókjából kezdeményezett későbbi fizetések a bankkártyaadatok újbóli megadása nélkül menjenek végbe.

Figyelem(!): a bankkártyaadatok kezelése a kártyatársasági szabályoknak megfelelően történik. A bankkártyaadatokhoz sem a Szolgáltató, sem a SimplePay nem fér hozzá.

A Szolgáltató által tévesen vagy jogtalanul kezdeményezett Ismétlődő fizetéses tranzakciókért közvetlenül a Szolgáltató felel, Szolgáltató fizetési szolgáltatójával (SimplePay) szemben bármilyen igényérvényesítés kizárt.

## **15. Egyéb rendelkezések**

- 15.1.** A jelen szerződés a Szolgáltató és a Felhasználó között létrejött, írásba foglalt szerződésnek minősül. A Szolgáltató rögzíti a jelen szerződést, a jelen szerződés és esetleges módosításai a későbbiekben is hozzáférhetőek a Szolgáltató honlapján. A jelen szerződés hivatalos nyelve a magyar. Jelen OSZF-et Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani. A módosítást a Szolgáltató honlapján közzéteszi annak hatályba lépését megelőző 15 nappal, Az OSZF mindenkor hatályos verzióját a Szolgáltató honlapján és Mobilapplikációjában teszi közzé.

- 15.2.** A jelen OSZF bármely rendelkezésének érvénytelensége nem érinti az egyéb rendelkezéseinek érvényességét és hatályát, a részleges érvénytelensége esetén a szerződés többi része változatlan formában hatályban marad.

- 15.3.** A jelen OSZF-ben nem szabályozott kérdésekben Magyarország jogszabályai, különösen a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az Európai Parlament és az Európai Tanács (EU) 2016./679 rendeletével (2016. április 27.) – a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről, és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, GDPR), valamint a gépjárműtöltésre vonatkozó hatályos jogszabályok – így különösen a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény, valamint a 243/2019. (X. 22.) Korm. rendelet az elektromobilitás szolgáltatás egyes kérdéseiről rendelkezései – az irányadóak.