

## **ONLINE FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK az NKM Energia ZRT. földgáz online ügyfélszolgálati és mobil applikáció szolgáltatásának igénybevételére**

Az NKM Energia Zrt. (a továbbiakban: Szolgáltató) online ügyfélszolgálatára és mobil applikációjára regisztrált Felhasználó (a továbbiakban: Felhasználó) az alábbi feltételeket elfogadja, magára nézve kötelezőnek ismeri el.

A Szolgáltató és a Felhasználó között, az online ügyfélszolgálat és a mobil applikáció használatára vonatkozó elemek:

- online kitöltött regisztrációs adatlap,
- mobil applikációban kitöltött regisztrációs adatlap,
- a Szolgáltató visszaigazolása mindkét regisztrációs felületen a Felhasználó regisztrációs igényére vonatkozóan,
- jelen Online Felhasználási Feltételek (a továbbiakban: OFF).

Jelen Online Felhasználási Feltételek a

[https://www.nkmenergia.hu/foldgaz/Ugyfelszolgalat/altalanos\\_informaciok](https://www.nkmenergia.hu/foldgaz/Ugyfelszolgalat/altalanos_informaciok) oldalon érhető el.

### **1. SZOLGÁLTATÓI ADATOK**

#### **1.1. A Szolgáltató neve, székhelye, címe**

Az online ügyfélszolgálat és a mobil applikáció tulajdonosa és üzemeltetője az NKM Energia Zártkörűen Működő Részvénytársaság.

Székhely: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.

Postafiók: 1439 Budapest Pf.700

Cégjegyzékszám: 01-10-140263

Adószám: 26713111-2-44

#### **1.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége**

Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: 06-1-474-9999, 06-20-474-9999, 06-30-474-9999, 06-70-474-9999

Az NKM Energia Zrt. honlapjának címe: <https://www.nemzetikoizmuvek.hu>

Az NKM Energia Zrt. online ügyfélszolgálatának címe: [www.nkmenergia.hu/foldgaz/ugyfelszolgalat](http://www.nkmenergia.hu/foldgaz/ugyfelszolgalat)

Az NKM Energia e-mail címe: [ugyfelszolgalat@nkm.energy](mailto:ugyfelszolgalat@nkm.energy)

Az NKM Energia Zrt./Földgáz mobil applikációjának elérhetősége: NKM Földgázapp

### **2. AZ ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLATON ÉS A MOBIL APPLIKÁCIÓN KERESZTÜL IGÉNYBE VEHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK TÁRGYA ÉS HATÁLYA**

#### **2.1. Online Felhasználási Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya**

Az OFF a Szolgáltató által nyújtott online ügyfélszolgálat és mobil applikáció igénybevételére vonatkozó általános felhasználási feltételeket, valamint a szolgáltatás igénybevétele során a felek között fennálló jogokat és kötelezettségeket tartalmazza.

Az OFF alapján a Szolgáltató biztonságos internetes felületet biztosít az online ügyfélszolgálaton és a mobil applikációban a Felhasználó számára a rendszeresen igénybe vehető szolgáltatások használatához.

Az OFF hatálya kiterjed a Szolgáltatóra és a Felhasználóra egyaránt.

#### **2.2. Az OFF időbeli hatálya**

A Szolgáltató és a Felhasználó között az online ügyfélszolgálati és/vagy a mobil applikáció szolgáltatás akkor jön létre, amikor a Felhasználó a Szolgáltató online ügyfélszolgálatának és/vagy mobil

applikációjának oldalán sikerrel regisztrál, valamint regisztrációját az erre rendelkezésre álló határidőn belül sikerrel aktiválja.

### **3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA**

#### **3.1. Fogalmak és szolgáltatások**

Az online ügyfélszolgálat és mobil applikáció szolgáltatásait a 10. pont, a fogalom-meghatározásokat a 12. pont tartalmazza.

#### **3.2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, időbeli korlátai**

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele, hogy a Felhasználó rendelkezzen internet hozzáféréssel, a mobil applikáció esetében okostelefonnal, és az okostelefonon legalább az alábbi verziójú szoftverrel, valamint az alábbi böngészőtípusok valamelyikével:

- Internet Explorer 9.0 verzió
- Mozilla Firefox 24.0 vagy ezen böngésző frissebb verziói
- Google Chrome 36.0 vagy ezen böngésző frissebb verziói
- Android készülék esetében legalább Android 4.1 verzió
- iOS készülék esetében legalább iOS 9.3 verzió

A szolgáltatás igénybevételét üzemszünet korlátozhatja.

Tervezett üzemszünetet akkor tart a Szolgáltató, amikor a rendszer karbantartását, javítását, átalakítását, vagy más ehhez hasonló tevékenységet végez.

A tervezett üzemszünet idejéről a Szolgáltató legalább 1 nappal előre a <https://www.nkmennergia.hu/foldgaz> weboldalán értesíti a Felhasználót. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a folyamatos üzemeltetés kivételes esetekben a Szolgáltató előzetes tudta és szándéka ellenére is megszakadhat. Ilyenkor a Szolgáltató köteles mindent megtenni a szolgáltatás mielőbbi biztosítása érdekében.

### **4. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI**

A Szolgáltató online ügyfélszolgálatára és/vagy a mobil applikációja által biztosított szolgáltatások használata regisztrációhoz kötött. Az online ügyfélszolgálatra és/vagy a mobil applikációs felületen 20m<sup>3</sup>/h vagy az alatti névleges mérő összteljesítménnyel rendelkező (egyetemes szolgáltatásra jogosult) gázmérővel rendelkező felhasználók és gázmérővel nem rendelkező (átalánydíjas) felhasználók regisztrálhatnak.

A Felhasználó és a Szolgáltató között az online felhasználási feltételek a Felhasználónak a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán történő sikeres regisztrációjával, és/vagy a Szolgáltató mobil applikációjának mobiltelefonra történő letöltésével és a mobil applikációban történt sikeres regisztrációjával teljesülnek.

Az OFF egyes rendelkezései azonban akkor lépnek hatályba az online ügyfélszolgálaton és/vagy a mobil applikációban igénybe vehető szolgáltatásokra, amikor a Felhasználó:

#### **4.1 Online ügyfélszolgálat esetén:**

- a Szolgáltató online ügyfélszolgálatának oldalán, a regisztrációs adatlapon a \*-gal megjelölt összes kötelező mezőt kitölti, és
- nyilatkozik arról, hogy az adott felhasználó azonosító számra vonatkozóan jogosult a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán ügyet intézni, és
- elfogadja a regisztráció során az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat, valamint a jelen OFF-et, és
- a kitöltött regisztrációs adatlapot a „Regisztráció” gomb segítségével elektronikus formában elküldi a Szolgáltató online ügyfélszolgálati rendszerének, és
- ezek után a Felhasználó a Szolgáltató online ügyfélszolgálati rendszeréből elektronikus úton továbbított levelében található linkre kattintva az erre rendelkezésre álló időszak alatt aktiválja,

megegerősíti a regisztrációját.

#### 4.2 Mobil applikáció esetén:

- a Szolgáltató mobil applikációjában a regisztrációs adatlapon az összes kötelező mezőt (név, email cím, jelszó) kitölti,
- elfogadja a Regisztrációs feltételekben foglaltakat,
- a kitöltött regisztrációs adatlapot a „Regisztráció befejezése” gomb segítségével elektronikus formában elküldi a Szolgáltató online ügyfélszolgálati rendszerének,
- ezek után a Szolgáltató a Felhasználónak aktiváló linket küld, amellyel a Felhasználó 30 napon belül tudja a regisztrációját aktiválni,
- a regisztráció aktiválását követően a Szolgáltató e-mailben tájékoztatja a Felhasználót, hogy a regisztrációja sikeresen megtörtént, majd ezután tudja a Felhasználó az ügyfélprofilját létrehozni a Felhasználó azonosító és a Mérési pont azonosító megadásával,
- nyilatkozik arról, hogy az adott Felhasználó azonosító számra vonatkozóan jogosult a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán ügyet intézni,
- elfogadja a profilfelvétel során az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat, valamint a jelen OFF-et,
- a kitöltött adatlapot az „Ügyfélprofil hozzáadása” gomb segítségével elektronikus formában elküldi a Szolgáltató online ügyfélszolgálati rendszerének, melynek sikerességéről visszaigazoló e-mailben kap tájékoztatást,
- amennyiben az ügyfélprofil hozzáadása sikertelen volt, ennek tényéről a Szolgáltató e-mailben tájékoztatja az Felhasználót, és ebben az esetben az online felhasználási feltételek nem teljesülnek.

A Felhasználó személyes adatait a regisztráció megkezdését követően a Szolgáltató 30 napig tárolja, amennyiben a Felhasználó nem aktiválja a regisztrációját, akkor azokat 30 nap után a Szolgáltató véglegesen törli. Ezen 30 napos időszak alatt a Felhasználó személyes adatait kizárólag a regisztrációja befejezésének megkönnyítése érdekében kezeli a Szolgáltató és a Felhasználót kizárólag olyan felugró értesítéssel keresheti meg ezen időszak alatt, amellyel a regisztráció befejezésére szeretné kérni. Amennyiben ezen időszak alatt a Felhasználó az adatai törlését kéri, akkor ezt az [ugyfelszolgalat@nkm.energy](mailto:ugyfelszolgalat@nkm.energy) e-mail címen teheti meg.

A Felhasználó a honlapon és a mobil applikációban, valamint elektronikus úton továbbított levélben kap visszajelzést a regisztrációjának sikeres aktiválásáról. A regisztrációkor megadott felhasználó azonosító számhoz tartozó felhasználási helyek jellegétől függően – mérővel rendelkező, mérővel nem rendelkező – a sikeres regisztrációkor a rendszer egy ún. profilt hoz létre, amelynek neve később a regisztrált felhasználó által tetszőlegesen módosítható. Minden egyes regisztrált felhasználó azonosító szám a rendszerben az adott regisztráció alatt egy profilt alkot.

A Felhasználó az online regisztrációval elfogadja, hogy a Szolgáltató online módon biztosítja a 10. pontban a profiltípusnak megfelelően meghatározott szolgáltatásokat és azokra vonatkozó bármely információt a Szolgáltató a Felhasználó által megadott regisztrációs e-mail címre, valamint a Szolgáltató ügyfélnyilvántartó rendszerében rögzített felhasználó azonosító számhoz tartozó elsődleges e-mail címre is továbbítja.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a regisztrációt külön indoklás nélkül visszautasítsa, vagy bármikor átmenetileg, vagy véglegesen visszavonja különösen az alábbi esetekben:

#### 4.3 Online ügyfélszolgálat esetén:

- regisztráció során valótlan vagy hiányos adatok megadása esetén,

- regisztráció során a \*-gal megjelölt összes kötelező mező ki nem töltése esetén,
- amennyiben a regisztráció aktiválása, megerősítése nem történik meg az e-mail kiküldését követő 7 napon belül,
- a Szolgáltató online ügyfélszolgálati adataival, és/vagy más Felhasználók és/vagy regisztrált felhasználó azonosító számhoz tartozó ügyfelek személyes és/vagy szerződéses adataival, és/vagy a Szolgáltató online ügyfélszolgálati rendszerével történő bármilyen visszaélés esetén.

#### **4.4 Mobil applikáció esetén:**

- regisztráció során valótlan vagy hiányos adatok megadása esetén.
- amennyiben a regisztráció aktiválása, megerősítése nem történik meg az e-mail kiküldését követő 30 napon belül.
- a Szolgáltató online ügyfélszolgálati adataival, és/vagy más Felhasználók és/vagy regisztrált felhasználó azonosító számhoz tartozó ügyfelek személyes és/vagy szerződéses adataival, és/vagy a Szolgáltató online ügyfélszolgálati rendszerével történő bármilyen visszaélés esetén.

A Felhasználó köteles gondoskodni az általa regisztrált online elérhetőség (e-mail cím) működéséről. Helytelen vagy működésképtelen online elérhetőség (e-mail cím) megadásából eredő bármilyen kárért a Szolgáltató nem vállal felelősséget, a Felhasználó a Szolgáltatóval szemben fennálló kötelezettségeiért köteles helytállni.

A Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználót, és felhívja figyelmét arra, hogy rendszeresen módosítsa jelszavát, és azt senkinek ne adja át, mások által hozzáférhető helyen ne tárolja. A jelszó biztonságos megőrzése, továbbá az aktuális, a Felhasználó értesítésére alkalmas online elérhetőség (e-mail cím) megadása az online ügyfélszolgálat és a mobil applikáció használata esetén is kötelező, és a Felhasználó érdekkörébe tartozó esemény, melyek elmulasztásából fakadó károkért a Szolgáltató nem felel, és melynek elmulasztása nem mentesíti a Felhasználót a Szolgáltató felé keletkezett kötelezettségei teljesítése alól.

## **5. A REGISZTRÁCIÓ SORÁN MEGADANDÓ ADATOK**

Az online ügyfélszolgálatra és a mobil applikációban történő regisztráció során kötelező adatokat kell megadni és nem kötelező adat megadására van lehetőség. Ha a Felhasználó bármelyik kötelezően megadandó adatát nem rögzíti a Szolgáltató a regisztrációt visszautasítja. A kötelezően kitöltendő mezőket a rendszer az online ügyfélszolgálat esetén \*-gal jelöli. A mobil applikációban a rendszer szövegesen jelzi, hogy az adott mezőbe kötelező adatokat kell megadni, vagy nem kötelező adat megadására van lehetőség, illetve hibaüzenetet ír ki, ha a kötelező mezők nem kerültek megadásra, és ebben az esetben a kötelező adatok megadása nélkül a regisztráció nem folytatható.

### **5.1. Kötelezően megadandó adatok**

A kötelezően megadandó adatokat az online ügyfélszolgálat felületén \*-gal jelöljük, és a mobil applikációban szövegesen jelezzük.

#### **5.1.1. Személyes adatok és a földgázzámlán szereplő adatok**

- Név: A regisztráló személy (Felhasználó) családi és utóneve
- Felhasználó azonosító szám: A számlán illetve az Egyetemes szolgáltatási szerződésen is megtalálható 9 vagy 10 számjegyből álló azonosító.
- Mérési pont azonosító (POD): A számlán megtalálható, a felhasználási hely egyértelmű azonosításra szolgáló, minden felhasználói mérési ponthoz hozzárendelt, egyedi 16 karakterből álló azonosító.
- E-mail cím: A regisztrált felhasználó e-mail címe, amelyre a Szolgáltató online ügyfélszolgálati és/vagy mobil applikációs rendszere az értesítéseit küldi.

- Telefonszám: Felhasználó telefonos elérhetősége, amely adat megadása az online ügyfélszolgálat esetén kötelező, a mobil applikáció esetén nem kötelező.
- Választott felhasználónév: A Felhasználó által tetszőlegesen megadott betű és számkombinációból álló azonosító az online ügyfélszolgálatra történő regisztrálás esetén, amely legalább 6 karakter hosszú, csak kis- és nagybetűket, illetve számokat tartalmaz, ékezetes és speciális karakterek nélkül.
- Jelszó: A Felhasználó által tetszőlegesen megadott betű és számkombinációból álló azonosító, amely az online ügyfélszolgálaton legalább 6 karakter hosszú, a mobil applikációban legalább 8 karakter, maximum 15 karakter hosszú. A jelszónak tartalmazni kell kis- és nagybetűket, illetve számokat ékezetes és speciális karakterek nélkül.
- Jelszó megerősítése: A „Jelszó” mezőben megadott azonosító ismételt rögzítése.

**5.1.2. „Kijelentem, hogy a megadott felhasználó azonosító számra vonatkozóan jogosult vagyok online ügyintézésre”:** A Felhasználó nyilatkozata arról, hogy a regisztrált felhasználó azonosító számra vonatkozóan jogosult a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán és/vagy mobil applikációjában ügyet intézni.

**5.1.3. „Elfogadom az adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat”:** A Felhasználó nyilatkozata arról, hogy a Szolgáltató online ügyfélszolgálatára és/vagy mobil applikációjára vonatkozó adatkezelési tájékoztatót megértette és az abban foglaltakat elfogadja.

**5.1.4. „Elfogadom az online felhasználási feltételeket”:** A Felhasználó nyilatkozata arról, hogy a Szolgáltató online ügyfélszolgálatára és/vagy mobil applikációjára vonatkozó online felhasználási feltételeket megértette és az abban foglaltakat magára nézve elfogadja.

## **5.2. Nem kötelezően megadandó adatok**

**5.2.1. „Hozzájárulok a reklámcélú megkeresésekhez”:** A Felhasználó nyilatkozata arról, hogy a regisztrált felhasználó azonosító számhoz tartozó ügyfél részére a Szolgáltató vagy megbízottja az általa megjelölt kommunikációs módokon ingyenes reklámküldeményeket (a Szolgáltató címzett reklámküldeményei, más reklámküldeményei, akciók ajánlatai, programajánlatai, stb.) küldjön.

## **6. ADATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI**

A Felhasználó köteles az adataiban és a regisztrált felhasználó azonosító számhoz tartozó ügyféladatokban bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót az NKM Energia Zrt. Egyetemes Szolgáltatási Üzletszabályzatban (Üzletszabályzat) meghatározott módon és határidők figyelembe vételével értesíteni vagy – az online ügyfélszolgálati rendszerben módosítható adatokat – az online felületen módosítani.

A mobil applikációban a Felhasználó kizárólag a jelszavát, egyéb adatait az online ügyfélszolgálaton tudja módosítani.

### **6.1. Elfelejtett jelszó**

#### **6.1.1. Online ügyfélszolgálat esetén:**

A Felhasználó a honlapon az online ügyfélszolgálatra történő bejelentkezését megelőzően, az „Elfelejtett jelszó” funkció segítségével új jelszót igényelhet. A rendszer automatikus üzenetet küld a regisztrációkor megadott, a Felhasználónévhez tartozó e-mail címre. A Felhasználónak az automatikus üzenetben megküldött új jelszót az első bejelentkezést követően módosítania kell. Az új választott jelszó nem egyezhet meg a Felhasználónévvel használt utolsó 5 jelszó valamelyikével. A sikertelen jelszováltoztatás esetén a Felhasználó a Szolgáltató ügyfélszolgálatához fordulhat segítségért.

#### **6.1.2. Mobil applikáció esetén:**

A Felhasználó a mobil applikációba történő bejelentkezését megelőzően, az „Elfelejtett jelszó” funkció segítségével új jelszót igényelhet. A rendszer automatikus üzenetet küld a regisztrációkor megadott, a Felhasználónévhez tartozó e-mail címre, mely egy linket tartalmaz. Erre a linkre kattintva tud a

Felhasználó új jelszót megadni. A sikertelen jelszóváltoztatás esetén a Felhasználó a Szolgáltató ügyfélszolgálatához fordulhat segítségért.

## 6.2. Profiladatok

### 6.2.1. Online ügyfélszolgálat esetén:

A Felhasználó a Szolgáltató online ügyfélszolgálat oldalán az „Adatmódosítás” funkció „Profilkezelés” menüpont alatt az alábbi beállításokat/módosításokat végezheti el:

- alapértelmezett profil (regisztrált felhasználó azonosító szám) beállítása
- profilnév módosítása (A regisztrációkor megadott felhasználó azonosító számhoz tartozó felhasználási helyek jellegétől függően – mérővel rendelkező, mérővel nem rendelkező – a sikeres regisztrációkor a rendszer egy ún. profilt hoz létre, amelynek neve később a regisztrált felhasználó által tetszőlegesen módosítható.)
- profilváltás (csak a 2016. február 15-ét megelőzően érdeklődőként regisztrált profilként)
- profil hozzáadása,
- profil törlése,
- regisztráció törlése.

### 6.2.2. Mobil applikáció esetén:

A Felhasználó a mobil applikációban az „Ügyfélprofilok” menüpont alatt az alábbi beállításokat/módosításokat végezheti el:

- ügyfélprofil felvétele
- felvett ügyfélprofil megtekintése (Szerződő neve, Felhasználó azonosító, Felhasználási cím)
- felhasználási hely elnevezése
- felvett ügyfélprofil törlése

### 6.2.3. Profilváltás

Amennyiben a Felhasználó az online ügyfélszolgálat esetén egy mérővel rendelkező felhasználási helyen a Szolgáltató ügyfelévé vált és rendelkezik már erre a felhasználási helyre vonatkozóan korábban létrehozott érdeklődő profillal, akkor a profilváltás segítségével az érdeklődő profilt ügyfélprofilákká módosíthatja.

## 6.3. Regisztrációs adatok

A Felhasználó az online ügyfélszolgálat oldalán az „Adatmódosítás” funkció „Regisztrációs adatok” menüpont segítségével a regisztráció során megadott alábbi adatokat módosíthatja:

- E-mail cím
- Telefonszám
- Jelszó

A Felhasználó a mobil applikációban a „Jelszó módosítás” funkcióra kattintva tudja a regisztrációkor megadott jelszót módosítani. Egyéb módosítást a mobil applikációban nem tud végrehajtani.

### 6.3.1. Jelszómódosítás

Amennyiben a Felhasználó módosítani kívánja a jelszavát, új jelszó megadására biztosítunk lehetőséget. A sikeres jelszóváltoztatásról a rendszer az online ügyfélszolgálat és/vagy mobil applikáció felületén automatikus visszajelzést ad. A sikertelen jelszóváltoztatás esetén a Felhasználó a Szolgáltató ügyfélszolgálatához fordulhat segítségért.

## 6.4. Személyes adatok

Mérővel rendelkező ügyfél (20m<sup>3</sup>/h vagy az alatti névleges mérő összteljesítménnyel rendelkező), valamint nem budapesti, mérő nélküli (átalánydíjas) profil esetén jelenik meg ez a funkció. A Felhasználó

az online ügyfélszolgálat felületen az „Adatmódosítás” funkció „Személyes adatok” menüpont segítségével a felhasználó azonosító számhoz tartozó alábbi adatokat módosíthatja:

- E-mail cím
- Telefonszám
- Fax szám

A fenti adatokon kívül az ügyfélnyilvántartó rendszerünkben hiányzó személyes adatokat is megadhatja. Az alábbi adatok ügyfélnyilvántartó rendszerünkben hiánya esetén ezek pótlására az online ügyfélszolgálat felületén egy alkalommal van lehetőség:

#### **Természetes személy (természetes személy) esetén**

- Anyja neve
- Születési hely
- Születési idő

#### **Jogi személy és jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet (cég) esetén**

- Adószám
- Cégjegyzékszám

#### **6.5. Szerződéses adatok**

Mérővel rendelkező ügyfél (20m<sup>3</sup>/h vagy az alatti névleges mérő összteljesítménnyel rendelkező) profil, valamint nem budapesti, mérő nélküli (átalánydíjas) esetén jelenik meg ez a funkció. A Felhasználó az „Adatmódosítás” funkció „Szerződéses” adatok menüpont segítségével a profilhoz tartozó alábbi adatokat módosíthatja:

- Számlázási cím
- Eltérő számlafogadó neve
- Bankszámlaszám – csak banki átutalással történő fizetés esetén, ha nincs a szerződésben rögzített fizető

#### **6.6. Értesítések**

A Felhasználó az „Adatmódosítás” funkció „Értesítések” menüpontban módosíthatja a hozzájáruló nyilatkozatát arról, hogy a Felhasználóneve alatt regisztrált felhasználó azonosító számhoz tartozó ügyfélnek a NKM Energia Zrt. vagy megbízottja az általa megjelölt kommunikációs módokon ingyenes reklámküldeményeket (a NKM Energia Zrt. címzett reklámküldeményei, más reklámküldeményei, akciós ajánlatai, programajánlatai, stb.) küldjön.

A mobil applikáció letöltésével a Felhasználó hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató értesítéseket küldjön a tőle igénybe vett szolgáltatásokkal kapcsolatban (pl. diktálás értesítő, számlafizetés értesítő, stb.).

#### **7. EGY FELHASZNÁLÓNÉV ALATTI TÖBB FELHASZNÁLÓ AZONOSÍTÓ SZÁM - PROFIL - KEZELÉSE**

Amennyiben a Felhasználó több szerződéses partner ügyeit kívánja a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán és/vagy mobil applikációjában intézni, akkor ezt a regisztrációjához történő további profilok (újabb felhasználó azonosító számok) hozzáadásával teheti meg.

A Felhasználó csak abban az esetben kapcsolhat új felhasználó azonosító számot a regisztrációjához, ha nyilatkozik arról, hogy az adott felhasználó azonosító számra vonatkozóan jogosult a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán és/vagy mobil applikáción keresztül ügyet intézni.

Ha a Felhasználó harmadik személy nevén lévő felhasználó azonosító számot jogosulatlanul von a regisztrációja alá, akkor a felhasználó azonosító számmal kapcsolatos online és/vagy mobil applikáción keresztül történő ügyintézésért és ebből eredően harmadik személynek (Szolgáltatóval szerződéses viszonyban álló üzleti partnernek) okozott károkért teljes körűen a Felhasználó felel. A Szolgáltatót a

Felhasználó által a harmadik személynek (Szolgáltatóval szerződéses viszonyban álló üzleti partnernek) az online ügyintézés során okozott károkért felelősség nem terheli.

Ha a Felhasználó jogosulatlanul regisztrál egy felhasználó azonosító számot, akkor a Szolgáltató a 8.2. pontban leírtaknak megfelelően köteles eljárni.

## **8. AZ ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÉS/VAGY A MOBIL APPLIKÁCIÓ SZOLGÁLTATÁS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI**

### **8.1. Az online ügyfélszolgálat és/vagy a mobil applikáció szolgáltatás felmondásának szabályai a Felhasználó részéről**

A Felhasználó jogosult a Szolgáltató online ügyfélszolgálatának és/vagy mobil applikációjának szolgáltatását megszüntetni egy adott felhasználó azonosító számra – profilra -, illetve a teljes regisztrációra vonatkozóan.

#### **Profil törlése**

Az online ügyfélszolgálat esetén a profil az „Adatmódosítás” funkció „Profilkezelés”, valamint a mobil applikációban az „Ügyfélprofilok” menüpontban törölhető. Ha a regisztráció alatt egy profil van, akkor az adott profil online ügyfélszolgálat esetén a regisztráció törlésével egyidejűleg törölhető. Ha a regisztráció alatt több profil szerepel, a regisztrációját csak a profilok törlése után tudja törölni.

A mobil applikáció esetén a profil az „Ügyfélprofilok” menüpontban törölhető.

#### **Regisztráció törlése**

Az online ügyfélszolgálaton létrehozott profil az online ügyfélszolgálat felületen az „Adatmódosítás” funkció „Profilkezelés” menüpontban törölhető. A regisztráció csak abban az esetben törölhető, ha a Felhasználónév alatt már csak egy profil található.

A mobil applikációban létrehozott regisztráció törlése a Szolgáltató telefonos és személyes ügyfélszolgálatán, valamint az [ugyfelszolgalat@nkm.energy](mailto:ugyfelszolgalat@nkm.energy) e-mail címen bejelentett törlési igény alapján történik. A regisztráció törlését akkor is lehet igényelni, ha a regisztráció alatt több profil is található.

A regisztráció törlését követően eltérő Felhasználónévvel ismét lehetőség nyílik az online ügyfélszolgálatunkon, és/vagy a mobil applikációnkban regisztrálni.

### **8.2. Az online ügyfélszolgálat illetve a mobil applikáció szolgáltatás felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről**

A Szolgáltató az alábbi esetek bármelyikének bekövetkezése esetén jogosult az online ügyfélszolgálati és/vagy a mobil applikáció szolgáltatásokat azonnali hatállyal felmondani:

A Felhasználó az online funkciók használatakor

- e-mail címét szándékosan hamisan adja meg
- szándékosan nem valós adatokat ad meg
- vírussal fertőzött csatolt állományt küld
- a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő tartalmú üzenetet küld
- a regisztrációja alá jogosulatlanul von be online ügyfélszolgálati és/vagy a mobil applikációban történő ügyintézésre profilt
- a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kísérletet tesz jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre, vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra, illetve ilyet hajt végre
- bármely módon visszaél az online ügyfélszolgálat és/vagy a mobil applikáció szolgáltatásaival kapcsolatosan.

## **9. SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE, BIZTONSÁG**

A Szolgáltató jogosult a Felhasználó által megadott személyes adatokat tárolni, feldolgozni, és a szolgáltatással kapcsolatban felhasználni a Szolgáltató Üzletszabályzatában és a Szolgáltató Adatkezelési tájékoztatójában meghatározottak szerint. A Felhasználó köteles minden tőle elvárhatót



megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges online ügyfélszolgálat esetén a Felhasználónév, mobil applikáció esetén az e-mail cím, illetve mindkét online felület esetén a jelszó védelme érdekében. A Felhasználó tartozik felelősséggel minden olyan eseményért, tevékenységért, mely Felhasználónevének, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

#### **9.1. Online ügyfélszolgálat esetén:**

Az adatkapcsolat biztonságáért a Felhasználó által az online ügyfélszolgálati csatlakozáshoz használt számítógépe és a Szolgáltató szervere között a böngészők által nyújtott standard SSL (Secure Socket Layer) technológia felel. A Felhasználó által használt böngésző program (pl. Internet Explorer vagy Mozilla Firefox) az SSL segítségével a Felhasználó adatait az elküldés előtt titkosítja. Így azok kódolt formában jutnak el a Szolgáltatóhoz, ezáltal illetéktelen személyek számára nem értelmezhetők.

#### **9.2. Mobil applikáció esetén:**

Az adatkapcsolat biztonságáért a Felhasználó által a mobil applikáció csatlakozáshoz használt mobiltelefonja és a Szolgáltató szervere között a böngészők által nyújtott standard SSL (Secure Socket Layer) technológia felel. A Felhasználó által használt mobil alkalmazás az SSL segítségével a Felhasználó adatait az elküldés előtt titkosítja. Így azok kódolt formában jutnak el a Szolgáltatóhoz, ezáltal illetéktelen személyek számára nem értelmezhetők.

## **10. SZOLGÁLTATÁSOK**

### **10.1. A Szolgáltató online ügyfélszolgálat felületén**

#### **10.1.1. Mérővel rendelkező ügyfél (20m<sup>3</sup>/h vagy az alatti névleges mérő összteljesítménnyel rendelkező) profil esetén**

- Főoldal
  - Adatmódosítás
    - Profilkezelés
      - Profil adatok módosítása
        - Alapértelmezett profil kiválasztása
        - Profilnév módosítása
      - Profil hozzáadása
      - Profil törlése
      - Regisztráció törlése
    - Regisztrációs adatok
    - Személyes adatok
    - Szerződéses adatok
    - Értesítések
  - Számlázási mód
  - Fizetési mód
  - Fizetési feltételek
  - Kilépés
- Mérőállás
  - Mérőállások rögzítése
  - Korábbi mérőállások
  - Leolvasási és diktálási időpontok (havi mérőállás közlésére megállapodással rendelkezőknek diktálási értesítés kérése)
  - Okosmérő (csak okosmérővel rendelkező ügyfelek esetén)
- Számlázás
  - E-gázzámla igénylése
  - E-gázzámla lemondása
  - Számlák lekérdezése – internetes bankkártyás fizetési lehetőség
  - Folyózámla egyenleg

- Beérkezett fizetések
- Nyitott tételek – internetes bankkártyás fizetési lehetőség
- Lejárt tartozás – internetes bankkártyás fizetési lehetőség
- Fizetés
  - Befizetésre váró tételek – internetes bankkártyás fizetési lehetőség
  - Nyilatkozatok a túlfizetés elszámolásáról
  - Egyedi csekk kérése
  - Részletfizetés kérése
  - Soron kívüli terhelés indítása
  - Felszólító levelek, fizetési emlékeztetők
- Ügyintézés
  - Tartozásigazolás
  - Számlamásolat kérése
  - Részszámla érték módosítása
  - Átírás indítása kiköltöző ügyfélként
  - Átírás indítása beköltöző ügyfélként
  - Időpontfoglalás

#### 10.1.2. **Nem budapesti, mérő nélküli ügyfél (átalánydíjas) profil esetén**

- Főoldal
  - Adatmódosítás
    - Profilkezelés
      - Profil adatok módosítása
        - Alapértelmezett profil kiválasztása
        - Profilnév módosítása
      - Profil hozzáadása
      - Profil törlése
      - Regisztráció törlése
    - Regisztrációs adatok
    - Személyes adatok
    - Szerződéses adatok
    - Értesítések
  - Fizetési feltételek
  - Kilépés
- Számlázás
  - E-gázzámla igénylése
  - E-gázzámla lemondása
  - Számlák lekérdezése – internetes bankkártyás fizetési lehetőség
  - Folyószámla egyenleg
  - Nyitott tételek – internetes bankkártyás fizetési lehetőség
  - Lejárt tartozás – internetes bankkártyás fizetési lehetőség
- Fizetés
  - Befizetésre váró tételek – internetes bankkártyás fizetési lehetőség
- Ügyintézés
  - Időpontfoglalás

#### 10.1.3. **Budapesti mérő nélküli ügyfél (átalánydíjas) profil esetén**

- Főoldal
  - Adatmódosítás

- Profilkezelés
  - Profil adatok módosítása
    - Alapértelmezett profil kiválasztása
    - Profilnév módosítása
  - Profil hozzáadása
  - Profil törlése
  - Regisztráció törlése
- Regisztrációs adatok
- Értesítések
  - Kilépés
- Számlázás
  - Elektronikus számla
- Bejelentés
  - Személyes adatok módosítása
  - Díj adatok módosítása
  - Szüneteltetés
  - Visszakupcsolás
- Ügyintézés
  - Időpontfoglalás

## 10.2. Érdeklődő (még nem NKM Energia ügyfél) profil esetén

### 10.2.1. Érdeklődő profil-felhasználási helyen mérővel rendelkező

- Főoldal
  - Adatmódosítás
    - Profilkezelés
      - Profil adatok módosítása
        - Alapértelmezett profil kiválasztása
        - Profilnév módosítása
        - Profilváltás
      - Profil hozzáadása
      - Profil törlése
      - Regisztráció törlése
    - Regisztrációs adatok
    - Értesítések
  - Kilépés
- Ügyintézés
  - Átírás indítása beköltöző ügyfélként
  - Időpontfoglalás

### 10.2.2. Érdeklődő profil – Felhasználási helyen mérővel nem rendelkező

- Főoldal
  - Adatmódosítás
    - Profilkezelés
      - Profil adatok módosítása
        - Alapértelmezett profil kiválasztása
        - Profilnév módosítása
      - Profil hozzáadása
      - Profil törlése
      - Regisztráció törlése
    - Regisztrációs adatok

- Értésítések
  - Kilépés
- Ügyintézés
  - Időpontfoglalás

### **10.3. A Szolgáltató mobil applikációs felületén**

10.3.1. Regisztrációval rendelkező felhasználó, profil felvétel nélkül és/vagy; Felhasználási helyen mérővel nem rendelkező; Profil felvétele utáni ügyfelek részére (Mérővel rendelkező ügyfél (20m<sup>3</sup>/h vagy az alatti névleges mérő összteljesítménnyel rendelkező) profil esetén; Budapesti mérő nélküli ügyfél (átalánydíjas) profil esetén; Nem budapesti, mérő nélküli ügyfél (átalánydíjas) profil esetén

- Ügyfélprofilok
  - új ügyfélprofil hozzáadása (kivéve: Budapesti mérő nélküli ügyfél (átalánydíjas) profil esetén)
- Mérőállás és rögzítés
- Számlák és fizetés
  - Számlák
  - E-számla beállítás
  - Számlamagyarázó
- Ügyintézés
  - Mérőállás diktálása
  - Ügyfélszolgálat
- Gázszivárgás bejelentése
- Jelszó módosítása
- Kijelentkezés
- NKM Áramapp (NKM Energia Zrt. csoport áramszolgáltatáshoz kapcsolódó mobil applikációja)

## **11. AUTOMATIKUS RENDSZERÜZENETEK KÜLDÉSE**

A Szolgáltató online ügyfélszolgálati rendszeréhez beérkező információk feldolgozása során az online ügyfélszolgálati rendszer és/vagy a mobil applikáció meghatározott online funkciók használatakor automatikus visszaigazoló üzenetet küld a Felhasználó regisztrációs e-mail címére, illetve a mérővel rendelkező (20m<sup>3</sup>/h vagy az alatti névleges mérő összteljesítménnyel rendelkező), valamint a nem budapesti mérő nélküli (átalánydíjas) profilokhoz tartozó, a Szolgáltató ügyfélnyilvántartó rendszerében az ügyfélhez rögzített elsődleges e-mail címre is, amennyiben az eltér a regisztrációs e-mail címtől. A regisztrációs e-mail címtől eltérő e-mail cím rögzítésére kizárólag a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán van lehetőség.

A Szolgáltató online ügyfélszolgálati és/vagy mobil applikációja automatikusan visszaigazoló e-mail rendszerüzeneteket küld a 10.1., 10.2., 10.3. pontoknak megfelelően (értelemszerűen az online ügyfélszolgálaton illetve a mobil applikációban igénybe vehető menüpontok szerinti szolgáltatások szerint) az alábbi online funkciók használatakor:

### **11.1. Mérővel rendelkező ügyfél (20m<sup>3</sup>/h vagy az alatti névleges mérő összteljesítménnyel rendelkező) profil esetén**

- Adatmódosítás
  - Profilkezelés
    - Profil hozzáadása
    - Profil törlése
    - Regisztráció törlése
  - Regisztrációs adatok
  - Személyes adatok

- Szerződéses adatok
- Értesítések
- Számlázási mód (módosítás esetén)
- Fizetési mód (módosítás esetén)
- Mérőállás
  - Mérőállások közlése
- Számlázás
  - Számlák lekérdezése (bankkártyás fizetési tranzakciók esetén)
  - Nyitott tételek (bankkártyás fizetési tranzakciók esetén)
- Lejárt tartozás (bankkártyás fizetési tranzakció esetén) Fizetés
  - Befizetésre váró tételek (bankkártyás fizetési tranzakciók esetén)
  - Egyedi csekk kérése
  - Részletfizetés kérése
  - Soron kívüli terhelés indítása
- Ügyintézés
  - Tartozásigazolás (hivatalos tartozásigazolás)
  - Számlamásolat kérése
  - Részszámla érték módosítása
  - Átírás indítása kiköltöző ügyfélként
  - Átírás indítása beköltöző ügyfélként
  - Időpontfoglalás

#### **11.2. Nem budapesti, mérő nélküli (átalánydíjas) profil esetén**

- Adatmódosítás
  - Profilkezelés
    - Profil hozzáadása
    - Profil törlése
    - Regisztráció törlése
  - Regisztrációs adatok
  - Személyes adatok
  - Szerződéses adatok
  - Értesítések
- Számlázás
  - Számlák lekérdezése – internetes bankkártyás fizetési lehetőség
  - Nyitott tételek – internetes bankkártyás fizetési lehetőség
  - Lejárt tartozás – internetes bankkártyás fizetési lehetőség
- Fizetés
  - Befizetésre váró tételek – internetes bankkártyás fizetési lehetőség
- Ügyintézés
  - Időpontfoglalás

#### **11.3. Budapesti mérő nélküli ügyfél (átalánydíjas) profil esetén**

- Adatmódosítás
  - Profilkezelés
    - Profil hozzáadása
    - Profil törlése
    - Regisztráció törlése
  - Regisztrációs adatok
  - Értesítések
- Bejelentés

- Személyes adatok módosítása
- Díj adatok módosítása
- Szüneteltetés
- Visszakapcsolás
- Ügyintézés
  - Időpontfoglalás

#### **11.4. Érdeklődő (még nem NKM Energia ügyfél) profil esetén**

##### **11.4.1. Érdeklődő profil – Felhasználási helyen mérővel rendelkező**

- Adatmódosítás
  - Profilkezelés
    - Profil adatok módosítása
      - Profilváltás
    - Profil hozzáadása
    - Profil törlése
    - Regisztráció törlése
  - Regisztrációs adatok
  - Értesítések
- Ügyintézés
  - Átírás indítása beköltöző ügyfélként
  - Időpontfoglalás

##### **11.4.2. Érdeklődő profil – Felhasználási helyen mérővel nem rendelkező**

- Adatmódosítás
  - Profilkezelés
    - Profil hozzáadása
    - Profil törlése
    - Regisztráció törlése
  - Regisztrációs adatok
  - Értesítések
- Ügyintézés
  - Időpontfoglalás

## **12. FOGALMAK**

**NKM Energia Zrt. földgáz online ügyfélszolgálat:** olyan rendszer, amely a Felhasználó részére biztosít a kiválasztott profillal kapcsolatban a Szolgáltató online felületén ügyintézési lehetőséget, a Szolgáltató által meghatározott ügyek tekintetében.

**NKM Energia Zrt. földgáz mobil applikációja:** olyan rendszer, amely a Felhasználó részére biztosít a Szolgáltató mobil applikációs felületén ügyintézési lehetőséget, a Szolgáltató által meghatározott ügyek tekintetében.

**NKM Energia Zrt. földgáz online ügyfélszolgálatán történő regisztráció:** A Szolgáltató online ügyfélszolgálati rendszerében történő olyan sikeres regisztráció, amelynek érdekében a Felhasználó önkéntesen megadja a szükséges személyes adatait (név, e-mail cím, telefonszám, felhasználónév, jelszó). A regisztráció elfogadásával a Felhasználó tudomásul veszi és elfogadja a Szolgáltató online ügyfélszolgálatának használatára irányadó jelen online felhasználási feltételekben foglaltakat.

**NKM Energia Zrt. földgáz mobil applikációjában történő regisztráció:** A Szolgáltató mobil applikációs rendszerében történő olyan sikeres regisztráció, amelynek érdekében a Felhasználó önkéntesen megadja a szükséges személyes adatait (név, e-mail cím, jelszó). A regisztráció elfogadásával a Felhasználó

tudomásul veszi és elfogadja a Szolgáltató mobil applikációjának használatára irányadó jelen online felhasználási feltételekben foglaltakat.

**Regisztrált felhasználó:** A Szolgáltató online ügyfélszolgálatán és/vagy mobil applikációjában a regisztrációhoz szükséges adatok megadása után olyan sikeresen regisztrált személy, aki tudomásul veszi és elfogadja a Szolgáltató online ügyfélszolgálatára és/vagy a mobil applikációjára vonatkozó online felhasználási feltételekben foglaltakat.

**Mérővel rendelkező ügyfél (20m<sup>3</sup>/h vagy az alatti névleges mérő összteljesítménnyel rendelkező) regisztráció:** A Felhasználó olyan regisztrációja a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán, és/vagy mobil applikációjában, amelynek során a Felhasználó mérővel rendelkező (20m<sup>3</sup>/h vagy az alatti névleges mérő összteljesítménnyel rendelkező) felhasználási helyű felhasználó azonosító számot regisztrál.

**Nem budapesti, mérő nélküli ügyfél (átalánydíjas) regisztráció:** A Felhasználó olyan regisztrációja a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán és/vagy mobil applikációjában, amelynek során a Felhasználó nem budapesti mérő nélküli (átalánydíjas) felhasználó azonosító számot regisztrál.

**Budapesti mérő nélküli ügyfél (átalánydíjas) regisztráció:** A Felhasználó olyan regisztrációja a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán és/vagy mobil applikációjában, amelynek során a Felhasználó budapesti mérő nélküli (Díjbeszedő Holding Zrt. által számlázott átalánydíjas) felhasználó azonosító számot regisztrál.

**Profil:** A Felhasználó által a regisztrációkor a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán megadott **Felhasználó azonosító száma**, és/vagy mobil applikációjában a Felhasználó e-mail címe.

**Mérővel rendelkező ügyfél (20m<sup>3</sup>/h vagy az alatti névleges mérő összteljesítménnyel rendelkező profil:** olyan felhasználó azonosító szám, amelyhez a Szolgáltató ügyfélnyilvántartó rendszerében 20m<sup>3</sup>/h vagy az alatti névleges mérő összteljesítménnyel rendelkező egy vagy több felhasználási hely (egyetemes szolgáltatásra jogosult) tartozik.

**Nem budapesti, mérő nélküli ügyfél (átalánydíjas) profil:** olyan felhasználó azonosító szám, amelyhez a Szolgáltató ügyfélnyilvántartó rendszerében olyan nem budapesti felhasználási hely tartozik, ahol a Felhasználó földgázt csak főzési célra vételez. A felhasználási helyen gázmérő nincs felszerelve és ezért a Felhasználó földgázfogyasztása a lakás és a gáztűzhely méretétől függően kerül megállapításra.

**Budapesti mérő nélküli ügyfél (átalánydíjas) profil:** olyan felhasználó azonosító szám, amelyhez a Szolgáltató ügyfélnyilvántartó rendszerében olyan felhasználási hely tartozik, ahol a Felhasználó földgázt csak főzési célra vételez, és amelynek számlázását a Díjbeszedő Holding Zrt. végzi. A felhasználási helyen gázmérő nincs felszerelve és ezért a Felhasználó földgázfogyasztása a lakás és a gáztűzhely méretétől függően kerül megállapításra.

**Érdeklődő (még nem NKM Energia ügyfél) profil (Felhasználási helyen mérővel rendelkező):** A Szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban még nem álló olyan felhasználási hely, ahol gázmérő van felszerelve, amely az elfogyasztott földgáz mennyiség mérésére szolgál. Ilyen típusú profilok 2016. február 15-étől a rendszerben újként nem hozhatók létre.

**Érdeklődő (még nem NKM Energia ügyfél) profil (Felhasználási helyen mérővel nem rendelkező):** A Szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban még nem álló olyan felhasználási hely, ahol a Felhasználó földgázt csak főzési célra vételez. A felhasználási helyen gázmérő nincs felszerelve és ezért a Felhasználó földgázfogyasztása a lakás és a gáztűzhely méretétől függően kerül megállapításra. Ilyen típusú profilok 2016. február 15-étől a rendszerben újként nem hozhatók létre.



### **13. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

A jelen online szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltató Üzletszabályzata az irányadó.

**NKM Energia Zrt.**