

## **ONLINE FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK az NKM Energia ZRT. áram 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/aram/pages/aloldal.jsp?id=740> 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

Céggjegyzékszám: 01-10-140263

Adószám: 26713111-2-42

#### **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/aram/ugyfelszolgalat](http://www.nkmenergia.hu/aram/ugyfelszolgalat)

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

Az NKM Energia Zrt. mobil applikációja elérhető a Google Play Áruházból illetve az Apple Store-ból NKM Áramapp néven.

### **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 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 9. pont, a fogalom-meghatározásokat a 11. 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 4.0 verzió
- iOS készülék esetében legalább iOS 9.0 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.nkmenergia.hu/aram> 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 ügyfélszolgálati és/vagy a mobil applikációja által biztosított szolgáltatások használata regisztrációhoz kötött. Az online ügyfélszolgálatra és/vagy a mobil applikációs felületre minden felhasználó regisztrálhat, akinek az NKM Energia Zrt.-vel érvényes villamosenergia szerződése van.

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, a regisztráció során e-számlát kérhet és elfogadja az E-számla feltételeit,
- a kitöltött regisztrációs adatlapot a „Regisztrálok” 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 (szerződéses folyószámlaszám, felhasználásihely azonosító, email cím, jelszó) kitölti,
- elfogadja a regisztráció során az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat, valamint a jelen OSZF-et, a regisztráció során e-számlát kérhet és elfogadja az E-számla feltételeit,
- a kitöltött regisztrációs adatlapot a „Mentés” gomb segítségével elektronikus formában elküldi a Szolgáltató online ügyfélszolgálati rendszerének,
- ezek után a Szolgáltató a Felhasználónak aktiváló linket küld, amellyel a Felhasználó a regisztrációját aktiválni tudja, majd ezután tud a Felhasználó a szerződéses folyószámlaszámmal vagy megadott azonosítójával belépni az applikációba.

A Felhasználó a honlapon és a mobil applikációban kap visszajelzést a regisztrációjának sikeres aktiválásáról. A regisztrációkor megadott szerződéses folyószámla szám alá tartozó felhasználási helyek a rendszerben az adott regisztráció alatt egy fiókot alkotnak.

A Felhasználó az online regisztrációval elfogadja, hogy a Szolgáltató online módon biztosítja a 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 30 napon belül,
- a Szolgáltató online ügyfélszolgálati adataival, és/vagy más Felhasználók és/vagy regisztrált felhasználói azonosítóhoz 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 szerződéses folyószámlaszámhoz tartozó ügyfelek személyes és/vagy szerződéses adataival, és/vagy a Szolgáltató online ügyfélszolgálati rendszerével történő bármilyen visszaélés esetén.

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 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 ügyfélszolgálaton és a mobil applikációban történő regisztráció során kötelező adatokat kell megadni. Ha a Felhasználó bármelyik kötelezően megadandó adatát nem rögzíti a Szolgáltató a regisztrációt visszautasítja. A kötelezően kitöltendő mezőket a rendszer az online ügyfélszolgálat és a mobil applikáció esetén \*-gal jelöli, illetve hibaüzenetet ír ki, ha a kötelező mezők nem kerültek megadásra, és ebben az esetben a kötelező adatok megadása nélkül a regisztráció nem menthető.

### 5.1. Kötelezően megadandó adatok

A kötelezően megadandó adatokat az online ügyfélszolgálat és a mobil applikáció felületén \*-gal jelöljük.

#### 5.1.1. Személyes adatok és az áramszámlán szereplő adatok

- Név: A regisztráló személy (Felhasználó) családi és utóneve
- Felhasználó azonosító: A számlán illetve az Egyetemes szolgáltatási szerződésen is megtalálható 10 számjegyből álló azonosító.
- Szerződéses folyószámlaszám: A számlán illetve az Egyetemes szolgáltatási szerződésen is megtalálható 12 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 és a mobil applikáció esetén sem kötelező.
- Választott bejelentkezési azonosító: A Felhasználó által tetszőlegesen megadott betű és számkombinációból álló azonosító az online ügyfélszolgálatra történő regisztrálás esetén, amely 3-20 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 7 karakter hosszú, a mobil applikációban legalább 8 karakter hosszú. A jelszónak tartalmazni kell kis- és nagybetűket, illetve számokat ékezetes és speciális karakterek nélkül. Továbbá nem tartalmazhatja az ügyfél belépési azonosítóját, e-mail címét.
- 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 szerződési feltételeket megértette és az abban foglaltakat magára nézve elfogadja.

## 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 adatait az online ügyfélszolgálaton tudja módosítani.

### 6.1. Elfelejtett jelszó

#### 6.1.1. Online ügyfélszolgálat esetén:

A Felhasználó a honlapon az online ügyfélszolgálatra és a mobil applikációra történő bejelentkezését megelőzően, az „Jelszó kérés” 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. A sikertelen jelszováltoztatás esetén a Felhasználó a Szolgáltató ügyfélszolgálatához fordulhat segítségért.

### 6.2. Fiók adatok

#### 6.2.1. Online ügyfélszolgálat esetén:

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

- módosítható a regisztrációkor megadott e-mail cím
- jelszó módosítás lehetősége
- másodlagos belépési azonosító is módosítható
- regisztráció törlése

#### 6.2.2. Mobil applikáció esetén:

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

- levelezési cím módosítása
- telefonszám módosítása
- fiók törlése

### 6.3. Adatmódosítás

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

- szerződéses ügyintézésen belül, a szerződéses adatok módosítása lehetséges
- egyéb, nem a regisztrációkor megadott e-mail cím
- levelezési cím
- telefonszám
- jelszó

A Felhasználó a mobil applikációban a regisztrációs adatokra vonatkozóan módosítást nem tud végrehajtani.

#### 6.3.1. Jelszómódosítás

Amennyiben a Felhasználó módosítani kívánja a jelszavát, új jelszó megadására biztosítunk lehetőséget a „Jelszó kérés” menüpontra kattintva. A sikeres jelszóváltoztatásról a rendszer az online ügyfélszolgálat felületén automatikus visszajelzést ad. A sikertelen jelszóváltoztatás esetén a Felhasználó a Szolgáltató ügyfélszolgálatához fordulhat segítségért.

#### 6.4.

##### **Személyes adatok**

A korábban megadott személyes adatokat törölni, módosítani kizárólag az ügyfélszolgálaton tudja: [ugyfelszolgalat@nkm.energy](mailto:ugyfelszolgalat@nkm.energy).

A Felhasználó az online ügyfélszolgálat felületén a „Szerződéses adatok módosítása” menüpont segítségével a felhasználó azonosító számhoz tartozó alábbi adatokat módosíthatja:

- egyéb, nem a regisztrációkor megadott e-mail cím
- telefonszám

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 van lehetőség:

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

- Anyja neve
- Születési hely
- Születési idő
- Személyazonosító igazolvány

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

- Adószám
- Cégjegyzékszám

#### 6.5. Szerződéses adatok

A Felhasználó a „Szerződéses adatok módosítása” menüpont segítségével a fiókhöz tartozó alábbi adatokat módosíthatja:

- Telefonszám
- Levelezési cím
- Egyéb, nem a regisztrációkor megadott e-mail cím

Személyes adatokat nem törölhet és nem is módosíthat, csak a hiányzó adatokat töltheti fel.

#### 6.6. Értesítések

Az Felhasználónak az online felületen az „E-mail értesítések igénylése” menüpontban van lehetősége kiválasztani, hogy milyen eseményekről kér e-mail értesítéseket (pl.: Fizetési határidő közeledése, diktálás időpontja, fizetési határidő lejárt stb.)

A Felhasználó a mobil applikációban az „Értesítésközpont” menüpontban módosíthatja, hogy milyen eseményekről kér értesítéseket: telefonos push üzenetek, vagy e-mail értesítések formájában (pl. diktálás értesítő, számla kiállítás, stb.).

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

### **7.1. 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 illetve szerződéses folyószámla számra vonatkozóan.

#### **Regisztráció törlése**

Az online ügyfélszolgálat esetén a fiók az „Regisztráció módosítás” funkció „Adatmódosítás”, valamint a mobil applikációban az „Adataim” menüpontban törölhető.

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

### **7.2. 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.

## **8. 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 elvárható 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.

### **8.1. 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.

## 8.2. 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.

## 9. SZOLGÁLTATÁSOK

### 9.1 A Szolgáltató online ügyfélszolgálat felületén

#### Főoldal

- Igénybejelentés szolgáltatóváltásra
- Hiány/Dokumentum pótlás
  - Hiány/Dokumentum pótlás
    - Dokumentum beküldés
    - Szolgáltatóváltással kapcsolatos hiánypótlás
- Regisztrációs adatok
  - Regisztrációs adatok megtekintése
  - Regisztrációs adatok módosítása
- Szerződéssel kapcsolatos ügyintézés
  - Árszabás módosítás
  - Kapcsolattartó megadása, módosítása
  - Felhasználási cél változása
  - Szerződéses adatok módosítása
  - Fizetési mód váltás
  - Szerződéskötés/felmondás
    - Szerződéskötés
    - Szerződés felmondás
    - Kereskedőváltás
- Számlaügyintézés
  - Számlák megtekintése és kifizetése
  - Eseti visszautalás kérése
  - Folyószámla kivonat igénylése
  - Postai csekk pótlása
    - Bankkártyás fizetés
    - Postai csekk igénylése
  - Részletfizetés igénylés
  - Részszámla beállítás
- E-számla igénylése
- Nyilatkozat túlfizetésről
- E-mail értesítések igénylése
- Mérőállás kezelés
  - Mérőállás bejelentés
  - Diktálási időpontok
  - Mérőállás történet
- Kiegészítő szolgáltatások
  - TREND
  - Relax felmondás
- Új bekapcsolás



- Időpontfoglalás Irodákra
- Általános bejelentés
- Műszaki hibabejelentés
  - Közvilágítási hiba bejelentése
  - Hibabejelentés saját felhasználási helyre
  - Információ bejelentett hibákról
- Hálózati károkozás bejelentése
- Tervezett áramszünetek
  - Tervezett áramszünetek listája
  - Elmaradt áramszünetek listája
- Felhasználói kézikönyv

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

- Felhasználási hely
- Ajánlatok
- Számlák
- Főmenü
  - Kuponok
  - Kapcsolat
  - Értesítések
  - Beállítások
    - Adataim
    - Jelszó módosítása
    - Értesítésközpont
  - Információk
    - Hírek
    - Fizetési tájékoztató
    - Számlamagyarázó
    - Használati útmutató
    - Alkalmazás információ
    - NKM Földgázapp megnyitása
- Kijelentkezés

## **10. 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, vagy telefonjára (push notification), amennyiben az ügyfél azt előre beállította, a Szolgáltató ügyfélnyilvántartó rendszerében az ügyfélhez rögzített elsődleges e-mail címre is, amennyiben az eltér a regisztrációs e-mail címtől.

A Szolgáltató online ügyfélszolgálati és/vagy mobil applikációja automatikusan visszaigazoló e-mail rendszerüzeneteket küld a 9.1. és 9.2. pontoknak megfelelően (értelemszerűen az online ügyfélszolgálaton illetve a mobil applikációban igénybe vehető menüpontok szerinti szolgáltatások szerint).

## 11. FOGALMAK

**NKM Energia Zrt. áram 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. áram 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. áram 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. áram 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.

## 12. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

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

**NKM Energia Zrt.**