MVM ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLATI FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK

Online ügyfélszolgálat és mobilapplikáció szolgáltatásának igénybevételére

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt., az MVM Démász Áramhálózati Kft., az MVM Émász Áramhálózati Kft., az MVM Főgáz Földgázhálózati Kft., valamint az MVM Égáz-Dégáz Földgázhálózati Zrt. (a továbbiakban **Szolgáltatók**) online ügyfélszolgálatára és mobilapplikációjára regisztrált Felhasználó az alábbi feltételeket elfogadja, magára nézve kötelezőnek ismeri el. Felhasználó az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes szolgáltatásban vételező összes ügyfele, továbbá versenypiacon földgázt vételező azon ügyfelei, akik Standard gáz, Standard gáz plusz, EFM Gáz, Átalány Gáz, Standard gáz plus vagy a 20 m3/h névleges (össz)kapacitást meg nem haladó fogyasztásmérővel rendelkező felhasználók részére fenntartott termékre szerződtek, valamint az MVM Démász Áramhálózati Kft., az MVM Émász Áramhálózati Kft., az MVM Főgáz Földgázhálózati Kft., valamint az MVM Égáz-Dégáz Földgázhálózati Zrt. rendszerhasználói, akik rendelkeznek vagy rendelkezhetnek villamosenergia- és/vagy földgáz szerződéssel (a továbbiakban: **Felhasználó**).

A Szolgáltatók és a Felhasználó között, az online ügyfélszolgálat és a mobilapplikáció használatára vonatkozó elemek:

- online kitöltött regisztrációs adatlap, amennyiben a Felhasználó nem rendelkezik mobil applikációban kitöltött regisztrációval,
- mobilapplikációban kitöltött regisztrációs adatlap, amennyiben a Felhasználó nem rendelkezik online regisztrációval,
- a Szolgáltatók visszaigazolása mindkét regisztrációs felületen a Felhasználó regisztrációs igényére vonatkozóan,
- jelen MVM online ügyfélszolgálati felhasználási feltételek (a továbbiakban **OLÜSZFF**),
- reklámcélú nyilatkozat megadása,
- Adatkezelési tájékoztató megismerése

Jelen Online felhasználási feltételek a https://www.mvmnext.hu/foldgaz/Ugyfelszolgalat/altalanos_informaciok oldalon érhető el.

1. SZOLGÁLTATÓI ADATOK

1.1. Szolgáltatók megnevezése, adatai

MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.
Székhely: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.
Postafiók: 1439 Budapest, Pf. 700
Cégjegyzékszám: 01-10-140263
Adószám: 26713111-2-44

MVM Démász Áramhálózati Kft.
Székhelye: 6724 Szeged, Pulz utca 44.
Postacím: 6701 Szeged Pf.199.
Adószáma: 13792679-2-06
Cégjegyzékszáma: 06-09-010805

MVM Émász Áramhálózati Kft.
Székhelye: 3525 Miskolc, Dózsa György u. 13.
Postacím: 3501 Miskolc Pf. 1.
Cégjegyzékszáma: 05-09-013453
Adószáma: 13804495-2-05

MVM Főgáz Földgázhálózati Kft.
Székhelye: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.
Postacím: Budapest 1425
Cégjegyzékszáma: 01-09-878954
Adószáma:13899893-2-44

MVM Égáz-Dégáz Földgázhálózati Zrt.
Székhelye: 6724 Szeged, Pulcz u. 44.
Postacím: 6701 Szeged, Pf. 1220.
Adószáma: 13937856-2-06
Cégjegyzékszáma: 06-10-000470

1.2. Üzemeltető megnevezése, adatai

MVM Ügyfélkapcsolati Kft.
Székhelye: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.
Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.
Adószáma: 26713111-2-44
Cégjegyzékszáma: 01-09-324580

MVM Informatikai Zrt.
Székhely: 7030 Paks, Vasút utca 1.
Cégjegyzékszám: 17- 10- 001240
Adószám: 13649588-2-17
Cégjegyzékszáma: 17-10-001330

1.3. A Szolgáltatók ügyfélszolgálatának elérhetősége

- https://onlineugyintezes.mvmmnext.hu/navigator

2. AZ ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLATON ÉS A MOBILAPPLIKÁCIÓN KERESZTÜL IGÉNYBE VEHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK TÁRGYA ÉS HATÁLYA

2.1. Online ügyfélszolgálat felhasználási feltételek (OLÜSZFF) célja, tárgyi és személyi hatálya

Az OLÜSZFF a Szolgáltatók által nyújtott online ügyfélszolgálat és mobilapplikáció igénybevételére vonatkozó általános felhasználási feltételeket, valamint a szolgáltatás igénybevétele során a felek között fennálló jogokat és kötelezettségeket tartalmazza.

Az OLÜSZFF alapján a Szolgáltatók biztonságos internetes felületet biztosítanak az online ügyfélszolgálaton és a mobilapplikációban a Felhasználó számára a rendszeresen igénybe vehető szolgáltatások használatához. Az OLÜSZFF hatálya kiterjed a Szolgáltatókra és a Felhasználóra egyaránt.

2.2. Az OLÜSZFF időbeli hatálya

A Szolgáltatók és a Felhasználó között az online ügyfélszolgálati és/vagy a mobilapplikáció szolgáltatás akkor jön létre, amikor a Felhasználó a Szolgáltatók online ügyfélszolgálatán és/vagy mobilapplikációjában sikerrel regisztrál, valamint regisztrációját az erre rendelkezésre álló 24 órás időablakon belül aktiválja.

3. A SZOLGÁLTATÓK ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

3.1. Fogalmak és szolgáltatások

- DÁP (Digitális Állampolgárság Program): A Kormány Digitális Állampolgárság Programja, amink célja, hogy megkönnyítse az állampolgárok életét. Olyan egységes és kiváló felhasználói élményt nyújtó digitális környezet, amely leegyszerűsíti az állampolgárok és a kormányzat különböző szervei közötti kommunikációt.
- DÁP belépés: A Digitális Állampolgár mobilalkalmazás a Digitális Állampolgárság Program kulcsa. Az alkalmazással lépésről lépésre egyre több szolgáltatás vehető igénybe egyszerűen, gyorsan és kényelmesen, a telefonról. A DÁP mobilalkalmazást használva, az MVM Next online ügyfélszolgálatára történő belépés is elérhető már.
- Felhasználói Fiók: Az MVM Online ügyfélszolgálaton regisztrált felhasználói fiók.
- Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ):
    - A Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) olyan teljes körű azonosítási szolgáltatás, amely a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokban azonosít, és azt továbbítja a felhasználók, intézmények felé.
    - A KAÜ magába foglalja az Ügyfélkapu+ és DÁP jelszavas azonosítást, valamint a Kormány által kötelezően nyújtott személyazonosításokat.
    - A KAÜ az azonosításnál az igénylő által megadott azonosító adatok alapján az azonosítást is elvégzi, ha az azonosítási Szolgáltatók ezt lehetővé teszi, hiszen ezzel felgyorsítható az elektronikus ügyintézés. A közigazgatási szerv köteles biztosítani a KAÜ igénybevételével történő azonosítás elfogadását elektronikus ügyintézéskor.
- Mobilapplikáció: olyan rendszer, amely a Felhasználó részére biztosít a Szolgáltatók mobilapplikációs felületén ügyintézési lehetőséget a kiválasztott profil tekintetében, a Szolgáltatók által meghatározott ügyek tekintetében
- Mobilapplikációban történő regisztráció: A Szolgáltatók mobilapplikációs rendszerében történő olyan sikeres regisztráció, amelynek érdekében a Felhasználó önkéntesen megadja a szükséges személyes adatait. A regisztráció elfogadásával a Felhasználó tudomásul veszi és elfogadja a Szolgáltatók mobilapplikációjának használatára irányadó jelen online felhasználási feltételekben foglaltakat
- Online ügyfélszolgálat: olyan rendszer, amely a Felhasználó részére ügyintézési lehetőséget biztosít a kiválasztott profillal kapcsolatban a Szolgáltatók online felületén, a Szolgáltatók által meghatározott ügyek tekintetében.
- Online ügyfélszolgálaton történő regisztráció: A Szolgáltatók online ügyfélszolgálati rendszerében történő olyan sikeres regisztráció, amelynek érdekében a Felhasználó önkéntesen megadja a szükséges személyes adatait. A regisztráció elfogadásával a Felhasználó tudomásul veszi és elfogadja a Szolgáltatók online ügyfélszolgálatának használatára irányadó jelen online felhasználási feltételekben foglaltakat.
- Profil: A Felhasználó által a regisztrációkor a Szolgáltatók online ügyfélszolgálatán megadott Felhasználó azonosító száma, és/vagy mobilapplikációjában a Felhasználó e-mail címe.
- Regisztrált felhasználó: A Szolgáltatók online ügyfélszolgálatán és/vagy mobilapplikációjában a regisztrációhoz szükséges adatok megadása után olyan sikeresen regisztrált személy, aki tudomásul veszi és elfogadja a Szolgáltatók online ügyfélszolgálatára és/vagy mobilapplikációjára vonatkozó online felhasználási feltételekben foglaltakat.
- RNY: A digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. Törvény 25. § (1) bekezdés szerinti nyilvántartás
- Ügyfélkapu+ és DÁP:

- Az Ügyfélkapu+ és DÁP segítségével a felhasználó biztonságosan kapcsolatba léphet az elektronikus közigazgatási ügyintézést és szolgáltatást nyújtó szervekkel.
- Az Ügyfélkapu+ és DÁP használatának feltétele a regisztráció. Erre személyesen bármelyik kormányablakban, okmányirodában stb. vagy online is van lehetőség, az utóbbihoz elektronikus személyazonosító okmányra van szükség.

Az Ügyfélkapu+-és DÁP ra a regisztráció ingyenes.
Az online ügyfélszolgálat és mobilapplikáció szolgáltatásait az 1. és 2. sz. Melléklet tartalmazza.

3.2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, korlátai

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele, hogy a Felhasználó rendelkezzen internethozzáféréssel, a mobilapplikáció esetében okostelefonnal, és az okostelefonon legalább az alábbi verziójú szoftverrel, valamint az alábbi böngészőtípusok valamelyikével:

- Microsoft Edge 39-es verzió
- Mozilla Firefox 50-es vagy ezen böngésző frissebb verziói
- Google Chrome 45.0 vagy ezen böngésző frissebb verziói
- Android készülék esetében legalább Android 9-es verzió
- iOS készülék esetében legalább iOS 15-ös verzió
- Android és iOS -től eltérő operációs rendszerű készülékek esetén a mobiltelefon böngészőn keresztül vehető igénybe a szolgáltatás

A szolgáltatás igénybevételét üzemszünet korlátozhatja.

- Tervezett üzemszünetet akkor tartanak a Szolgáltatók, amikor a rendszer karbantartását, javítását, frissítését végzik.
- Felhasználó tudomásul veszi, hogy az üzemszünetek miatti szolgáltatáskiesésekért a Szolgáltatók semminemű felelősséggel nem tartoznak a Felhasználó irányába.

4. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI

- A Szolgáltatók online ügyfélszolgálata és/vagy a mobilapplikációja által biztosított szolgáltatások használata regisztrációhoz kötött.
- Regisztrálni az online ügyfélszolgálatra/ mobilapplikációba az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. egyetemes szolgáltatásban vételező összes ügyfele, továbbá versenypiacon földgázt vételező azon ügyfelek tudnak, akik Standard gáz, Standard gáz plusz, EFM Gáz, Átalány Gáz, Standard gáz plus vagy a 20 m3/h névleges (össz)kapacitást meg nem haladó fogyasztásmérővel rendelkező felhasználók részére fenntartott termékre szerződtek, valamint az MVM Démász Áramhálózati Kft., az MVM Émász Áramhálózati Kft., az MVM Főgáz Földgázhálózati Kft., valamint az MVM Égáz-Dégáz Földgázhálózati Zrt. rendszerhasználói, akik rendelkeznek vagy rendelkezhetnek villamosenergia- és/vagy földgáz szerződéssel.

A Felhasználó és a Szolgáltatók között az online felhasználási feltételek a Felhasználónak a Szolgáltatók online ügyfélszolgálatán történő sikeres regisztrációjával, és/vagy a Szolgáltatók mobilapplikációjának mobiltelefonra történő letöltésével és a mobilapplikációban történt sikeres regisztrációjával teljesülnek. Az OLÜSZFF egyes rendelkezései azonban akkor lépnek hatályba az online ügyfélszolgálaton és/vagy a mobilapplikációban igénybe vehető szolgáltatásokra, amikor a regisztráció aktiválásra kerül.

4.1. Online ügyfélszolgálat és mobilapplikáció esetén:

- A regisztrációs adatlapon az összes kötelező mezőt ki kell tölteni (Név, e-mail-cím, jelszó),

- DÁP, illetve Ügyfélkapu+ regisztráció esetén a 4T adatok automatikusan kitöltésre kerülnek. Az ügyfél által kötelezően kitöltendő mezők az e-mail cím és a jelszó és el kell fogadni a regisztráció során az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat.
- A kitöltött regisztrációs adatlapot a „Regisztrálok" gomb segítségével elektronikus formában elküldi a Szolgáltatók rendszerének, és
- ezek után a Felhasználó a Szolgáltatóktól elektronikus úton továbbított levelében található aktiváló linkre kattintva, az erre rendelkezésre álló időszak alatt aktiválja a regisztrációját.
- A regisztráció aktiválását követően személyes adatok megadása (továbbiakban: **3T**) (anyja neve, születési hely és idő) következik. A mezők kitöltése kötelező.
- A regisztrációs folyamat során az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. részére a reklámcélú nyilatkozat csatornánkénti megadására és profilozásra van lehetősége. A reklámcélú adatkezeléshez történő hozzájárulás önkéntes.
- A regisztráció a fenti lépések maradéktalan teljesülése esetén lezártnak tekinthető és létrejön a felhasználói Fiók.
- A Felhasználó személyes adatait a Szolgáltatók sikeres regisztráció esetén tárolják a jogszabályi követelményeknek megfelelve, amennyiben a Felhasználó nem aktiválja a regisztrációját (sikertelen regisztráció), akkor azokat 24 óra után a Szolgáltatók véglegesen törlik. A Felhasználó regisztráció céljából megadott személyes adatait kizárólag a regisztrációja befejezésének megkönnyítése érdekében kezeli a Szolgáltató. Ha 24 órán belül a Felhasználó az adatai törlését kéri, akkor ezt azt a 06 1 9999 650 ügyfélszolgálati telefonszámon teheti meg munkanapokon 8 és 16 óraközött.
- Jogszabályban meghatározott nem lakossági ügyfelek, továbbá versenypiacon földgázt vételező azon ügyfelek, akik Standard gáz, Standard gáz plusz, EFM Gáz, Átalány Gáz, Standard gáz plus vagy a 20 m3/h névleges (össz)kapacitást meg nem haladó fogyasztásmérővel rendelkező felhasználók részére fenntartott termékre szerződtek, valamint az MVM Démász Áramhálózati Kft., az MVM Émász Áramhálózati Kft., az MVM Főgáz Földgázhálózati Kft., valamint az MVM Égáz-Dégáz Földgázhálózati Zrt. rendszerhasználói, akik rendelkeznek vagy rendelkezhetnek villamosenergia- és/vagy földgáz szerződéssel kizárólag Ügyfélkapu+, DÁP belépéssel vehetik igénybe az online ügyfélszolgálatot és a mobilapplikációt.

A regisztrációkor a 4T adatok alapján (név, anyja neve, születési hely és idő) a Szolgáltatók ellenőrzik, hogy az ügyfél rendelkezik-e hatályos szerződéssel az Adatkezelési tájékoztatóban megnevezett Szolgáltatóknál.

A Felhasználó az online regisztrációval elfogadja, hogy a Szolgáltatók online módon biztosítják az 1. és 2. melléklet szerint a profiltípusnak megfelelően meghatározott szolgáltatásokat és azokra vonatkozó bármely információt a Szolgáltatók a Felhasználó által megadott regisztrációs e-mail-címre, valamint a Szolgáltatók ügyfélnyilvántartó rendszerében rögzített felhasználóazonosító számhoz tartozó elsődleges e-mail-címre is továbbítják.

4.2. Regisztrációval kapcsolatos egyéb feltételek

A Szolgáltatók fenntartják maguknak a jogot, hogy a regisztrációt külön indoklás nélkül visszautasítsák, illetve, hogy bármikor átmenetileg vagy véglegesen visszavonják különösen az alábbi esetekben:

- Regisztráció során valótlan vagy hiányos adatok megadásakor,
- regisztráció során a *-al megjelölt összes kötelező mező ki nem töltésekor,
- amennyiben a regisztráció aktiválása, megerősítése nem történik meg az e-mail kiküldését követő 24 órán belül,

- a Szolgáltatók ügyfélszolgálati adataival, és/vagy más Felhasználók és/vagy regisztrált ügyfelek személyes, és/vagy a Szolgáltatók online ügyfélszolgálati és mobilapplikáció 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 Szolgáltatók nem vállalnak felelősséget, a Felhasználó a Szolgáltatókkal szemben fennálló kötelezettségekért köteles helytállni.

A Szolgáltatók tájékoztatják a Felhasználót, és felhívják 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 mobilapplikáció használata esetén is kötelező, és a Felhasználó érdekkörébe tartozó esemény, melyek elmulasztásából fakadó károkért a Szolgáltatók nem felelnek, és melynek elmulasztása nem mentesíti a Felhasználót a Szolgáltatók felé keletkezett kötelezettségei teljesítése alól.

4.3 Statisztikai adatok kezelése

Az online ügyfélszolgálati rendszer használata során, az OLÜSZFF előzetes elfogadásával a Felhasználó hozzájárul ahhoz, hogy a Felhasználó személyéhez nem köthető és vele nem beazonosítható online statisztikai adatait a Szolgáltatók, az alkalmazás fejlesztése és optimalizálása, az ügyfélélmény javítása, az ügyfelek elégedettségének növelése érdekében feldolgozzák.

Az online statisztikai adatok mérését, az OLÜSZFF elfogadásával engedélyezi a Felhasználó, a mért adatok nem lesznek társítva a Felhasználóhoz. Ebben az esetben az adatokat kizárólag anonimizált és aggregált formában használják fel a Szolgáltatók, tehát azokat a többi felhasználó online statisztikai adataival összesítetten elemzik. Az általunk felhasznált információk tájékoztatást nyújtanak a felhasználók számáról, az egyes oldalak látogatottságáról, a honlapon töltött időpontokról, időtartamokról, eszközről, amellyel a látogatás történt (mobil, asztali gép, tablet, kijelzőméret, operációs rendszer típusa), maximum településszinten a látogatás földrajzi helyéről, a látogatás gyakoriságáról (a visszatérő vagy új látogatások milyen arányban vannak).

5. Regisztráció

- A regisztráció során 3 kategória közül választhat a Felhasználó: lakossági ügyfél, nem lakossági ügyfél, lakossági és nem lakossági ügyfél. Annak megfelelően szükséges választani, hogy milyen felhasználási hellyel rendelkezik és ezek közül melyiket kívánja a felületen kezelni a Felhasználó. Az új felhasználási hely vagy a nem lakossági felhasználási hely későbbi belépés során is hozzáadható a profilhoz, melynek előfeltétele a DÁP vagy Ügyfélkapu+ belépés.
- A regisztráció kétféleképpen tehető meg:
  - A felületen bekért adatok megadásával lehetséges a regisztrálás. Lakossági ügyfeleink Ügyfélkapu+ vagy DÁP használata nélkül is használhatják a felületet, amennyiben nem kezelnek nem lakossági felhasználási helyet.
  - Az online ügyfélszolgálatra és a mobilapplikációban történő regisztráció során a felületen *-gal jelölt adatokat kötelező megadni. Ha a Felhasználó bármelyik kötelezően megadandó adatát nem rögzíti, a regisztráció nem jön létre.
- Az MVM-fiókba lakossági és nem lakossági Felhasználó egyaránt be tud lépni Ügyfélkapu+ vagy DÁP segítségével is. Ebben az esetben az „Ügyfélkapu+ vagy DÁP belépés” lehetőséget kell választani. Így automatikusan be tudjuk azonosítani a Központi Azonosítási Ügynöknek köszönhetően (KAÜ). Ezt követően átirányítjuk az online ügyfélszolgálatra. (Azon lakossági ügyfeleink, akik csak lakossági felhasználási helyet kívánnak kezelni a felületen, elegendő,

ha a hagyományos – Ügyfélkapu+ vagy DÁP nélküli – belépési módot választják a regisztráció után. Nem lakossági felhasználási hely kezelése kizárólag Ügyfélkapu+ vagy DÁP belépéssel vehető igénybe.

5.1. Kötelezően megadandó adatok

A kötelezően megadandó adatok az online ügyfélszolgálat és mobilapplikáció felületén *-al vannak jelölve.

5.1.1. Személyes adatok

- Név: a regisztrált személy (Felhasználó) családi és utóneve, a személyigazolványban használt módon. (A teljes név megadása kötelező pl: második keresztnév, megszerzett tudományos fokozat: dr., prof. stb.)
- E-mail-cím: a regisztrált felhasználó e-mail-címe, amelyre a Szolgáltatók online rendszere és/vagy mobilapplikációja értesítéseket küldenek.
- Jelszó: A Felhasználó által tetszőlegesen megadott betű és számkombinációból álló azonosító, amely legalább 8 karakter hosszú. A jelszó legyen legalább 8 karakter hosszúságú, kell tartalmaznia kisbetűt, nagybetűt, továbbá számot vagy speciális karaktert. Nem lehet benne ékezetes betű és szóköz. Továbbá nem tartalmazhatja az ügyfél e-mail-címét.
- Anyja neve.
- Születési hely.
- Születési idő.

5.1.2. „Hozzájárulok, hogy személyes adataimat az MVM-fiók regisztrációjára vonatkozó Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint kezeljék, amelyet előzetesen megismertem és elfogadok”: A Felhasználó nyilatkozata arról, hogy a Szolgáltatók online ügyfélszolgálatára és/vagy mobilapplikációjára vonatkozó Adatkezelési tájékoztatót megértette és az abban foglaltakat magára nézve elfogadja.

5.1.3. „Elfogadom az MVM Next online ügyfélszolgálatának felhasználási feltételeit”: A Felhasználó nyilatkozata arról, hogy a
Szolgáltatók online ügyfélszolgálatára és/vagy mobil applikációjára vonatkozó online Felhasználási feltételeket megértette és az abban foglaltakat magára nézve elfogadja.

5.2. Nem kötelezően megadandó adatok

„Reklámcélú nyilatkozat”: A Felhasználó nyilatkozata arról, hogy a regisztrált felhasználó fiókhoz tartozó ügyfél részére az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt., vagy a Reklámcélú megkereséssel és profilozással összefüggő adatkezelési tájékoztatóban meghatározott bármely önálló adatkezelő, a természetes személy Felhasználó által megjelölt kommunikációs módokon ingyenes reklámküldeményeket küldjön.

6. SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE, BIZTONSÁG

A Szolgáltatók jogosultak a Felhasználó által megadott személyes adatokat tárolni, feldolgozni, és a szolgáltatással kapcsolatban felhasználni a Szolgáltatók Üzletszabályzataiban és a Szolgáltatók Adatkezelési tájékoztatóiban meghatározottak szerint. A Felhasználó köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltatók által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges online ügyfélszolgálat és mobilapplikáció esetén a Felhasználónév, a regisztráció során megadott e-mail-cím, illetve az online ügyfélszolgálat és a mobilapplikáció esetén a

jelszó védelme érdekében. A Felhasználó tartozik kizárólagos felelősséggel minden olyan eseményért, tevékenységért, mely Felhasználónevének, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

6.1. Online ügyfélszolgálat esetén:

Az adatkapcsolat biztonságáért a Felhasználó által az online ügyfélszolgálati csatlakozáshoz használt számítógépe és a Szolgáltatók szervere között a böngészők által nyújtott standard SSL (Secure Socket Layer) technológia felel. A Felhasználó által használt böngészőprogram (pl. Chrome, Mozilla, Firefox) az SSL segítségével a Felhasználó adatait az elküldés előtt titkosítja, így azok kódolt formában jutnak el a Szolgáltatókhoz, ezáltal illetéktelen személyek számára nem értelmezhetők.

6.2. Mobilapplikáció esetén:

Az adatkapcsolat biztonságáért a Felhasználó által a mobilapplikáció csatlakozáshoz használt mobiltelefonja és a Szolgáltatók szervere között a böngészők által nyújtott standard SSL (Secure Socket Layer) technológia felel. A Felhasználó által használt mobilalkalmazás az SSL segítségével a Felhasználó adatait az elküldés előtt titkosítja, így azok kódolt formában jutnak el a Szolgáltatókhoz, ezáltal illetéktelen személyek számára nem értelmezhetők.

7. SZOLGÁLTATÁSOK

Az egyes funkciók az elektronikus ügyintézésre vonatkozó üzemszüneti szabályoknak megfelelően korlátozhatók, amikor működésük átmenetileg szünetel.
A szolgáltatások listája megtekinthető az 1. sz. (lakossági ügyfelek) és a 2. sz. (nem lakossági ügyfelek) Mellékletben.

8. AUTOMATIKUS RENDSZERÜZENETEK KÜLDÉSE

A Szolgáltatók online ügyfélszolgálati rendszeréhez beérkező információk feldolgozása során az online ügyfélszolgálati rendszer és/vagy a mobilapplikáció meghatározott online funkciók használatakor automatikus visszaigazoló üzenetet küldhet a Felhasználó regisztrációs e-mail címére.

9. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A jelen MVM online ügyfélszolgálati felhasználási feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltatók Üzletszabályzata az irányadó.

Mellékletek:

1. számú melléklet: MVM Online ügyfélszolgálat és mobilapplikáció menüstruktúra LAKOSSÁGI ÜGYFELEK
2. számú melléklet: MVM Online ügyfélszolgálat és mobilapplikáció menüstruktúra NEM LAKOSSÁGI ÜGYFELEK
3. számú melléklet: FOLYAMATLÉPÉSEK LEÍRÁSA

Kelt: 2025. augusztus 15.

MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.
MVM Démász Áramhálózati Kft.
MVM Émász Áramhálózati Kft.
MVM Főgáz Földgázhálózati Kft.
MVM Égáz-Dégáz Földgázhálózati Zrt.

1. sz. Melléklet
MVM Online ügyfélszolgálat és mobilapplikáció menüstruktúra
LAKOSSÁGI ÜGYFELEK

	Ügyfélkör	
Menüpont megnevezése, funkcionalitás	**ÁRAM**	**FÖLDGÁZ**
Főoldal		
Éves energiafogyasztás felhasználási helyenként (ideiglenesen nem elérhető)	-	-
Aktuális számláim	x	x
Diktálási időszak	x	x
Szerződéses ügyintézés (DÁP, KAÜ+)	x	x
Ajánlatok	x	x
Számláim		
Számlák megtekintése		
Aktuális számláim (Nyitott számla/számlák megtekintése, letöltése és befizetése)	x	x
Folyamatban lévő és befizetett számláim (Egyenleg, befizetett és könyvelés alatt lévő számlák megtekintése, e-számla esetén PDF-dokumentum letöltése)	x	x
Számlabeállítások		
E-számla-beállítások / Papírszámla-beállítások	x	x
Számlázási cím módosítás (papírszámlás esetén)	x	x
Elektronikus fizetési felszólítás	x	-
Részszámlaérték módosítás	x	x
Jelleggörbe módosítás	-	x
Mérőóráim		
Diktálás (havi)	x	x
Éves fényképes mérőállás rögzítés (csak applikációban)	x	x
Okosmérők kezelése	x (2026 szeptembertől)	-
Előre fizetős mérő feltöltése	x	-
Előre fizetős mérő feltöltése (Smart mérő)	x	-
Igénybejelentés *Itt tudja az MVM Démász és MVM Émász áramhálózattal, továbbá az MVM Főgáz és az MVM Égáz-Dégáz földgázhálózattal kapcsolatos csatlakozási és bővítési igényeit benyújtani.*		
Ajánlatok		
Ismerje meg az MVM Csoport ajánlatait, termékeit, szolgáltatásait.		
Írásos ügyfélszolgálat		
Írjon nekünk, ha kérdése van számlája megértéséhez, tájékoztatást kér az elszámolás kapcsán, kérdése van MVM-folyószámlájával kapcsolatban, adatait ellenőrizné, javítani szeretné, vagy ha egyéb kérése, kérdése van.		
További ügyintézés		
Felhasználási helyeim	x	x
Saját felhasználási helyeim	x	x
Felhasználási helyeim megbízott fizetőként	x	x

Megállapodáskötés éves fényképes mérőállás rögzítésére	x	x
Új felhasználási hely (hozzáadás)	x	x
Időpontfoglalás	x	x
Videós ügyfélszolgálat	x	x
Hibabejelentés	x	x
Profilom		
Személyes adataim (regisztrált profil adatai, módosítás, szerződéses adatok, ügyfélkapus összekapcsolás)	x	x
Regisztráció adatai	x	x
Profil (e-mail-cím módosítása, jelszó módosítása)	x	x
További lehetőségek (Reklámcélú-nyilatkozat módosítása, Számlázási cím módosítása, Fiók törlése)	x	x
Mentett bankkártyák	x	x
(Általános szerződési feltételek, Online felhasználási feltételek (OLÜSZFF), Fiók adatkezelési tájékoztató, Cookie alkalmazással kapcsolatos tájékoztató, CIB fizetési tájékoztató, CIB Gyakran feltett kérdések)	x	x
Értesítések beállítása (Értesítések beállítása)	-	x
Egyéb elérhető lehetőségek		
Hírek	x	x
Adatkezelési tájékoztató	x	x

2. sz. Melléklet
MVM Online ügyfélszolgálat és mobilapplikáció menüstruktúra
NEM LAKOSSÁGI ÜGYFELEK

	Ügyfélkör
Menüpont megnevezése, funkcionalitás	**Áram és gáz**
Főoldal	
Éves energiafogyasztás felhasználási helyenként (ideiglenesen nem elérhető)	-
Aktuális számláim	x
Diktálási időszak	x
Szerződéses ügyintézés (DÁP, KAÜ+)	x
Ajánlatok	x
Számláim	
Számlák megtekintése	
Aktuális számláim (Nyitott számla/számlák megtekintése, letöltése és befizetése)	x
Folyamatban lévő és befizetett számláim (Egyenleg, befizetett és könyvelés alatt lévő számlák megtekintése, PDF-dokumentum letöltése)	x
Számlabeállítások	
E-számla-beállítások	x
Résszámlaérték módosítása	x
Elektronikus fizetési felszólítás (csak áram)	x
Jelleggörbe módosítás (csak földgáz)	x
Mérőóráim	
Diktálás (havi)	x
Éves fényképes mérőállás rögzítés (csak applikációban)	x
Ajánlatok *Ismerje meg az MVM Csoport ajánlatait, termékeit, szolgáltatásait.*	
Igénybejelentés *Itt tudja az MVM Démász és MVM Émász áramhálózattal, továbbá az MVM Főgáz és az MVM Égáz-Dégáz földgázhálózattal kapcsolatos csatlakozási és bővítési igényeit benyújtani.*	
Írásos ügyfélszolgálat *Írjon nekünk, ha kérdése van számlája megértéséhez, tájékoztatást kér az elszámolás kapcsán, kérdése van MVM-folyószámlájával kapcsolatban, adatait ellenőrizné, javítani szeretné, vagy ha egyéb kérése, kérdése van.*	
További ügyintézés	
Felhasználási helyeim	x
Saját felhasználási helyeim	x
Felhasználási helyeim megbízott fizetőként	x
Megállapodáskötés éves fényképes mérőállás rögzítésére és értesítési e-mail cím beállítás/módosítás lehetősége	x
Új felhasználási hely (hozzáadás)	x
Időpontfoglalás	x
Videós ügyfélszolgálat	x
Hibabejelentés	x
Profilom	

Személyes adataim (regisztrált profil adatai, módosítás, szerződéses adatok megtekintése)	x
• Regisztráció adatai	x
○ Profil (e-mail cím módosítása, jelszó módosítása)	x
További lehetőségek (Reklámcélú-nyilatkozat módosítása, Számlázási cím módosítása, Fiók törlése)	x
Mentett bankkártyák	x
Jogi, fizetési tájékoztatók (Általános szerződési feltételek, Online felhasználási feltételek (OLÜSZFF), Fiók adatkezelési tájékoztató, Cookie alkalmazással kapcsolatos tájékoztató, CIB fizetési tájékoztató, CIB Gyakran feltett kérdések)	x
Értesítések beállítása (ideiglenesen csak földgáz)	x
Egyéb elérhető lehetőségek	
Hírek	x
Adatkezelési tájékoztató	x

3. Melléklet
FOLYAMATLÉPÉSEK LEÍRÁSA

1. ADATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI

- A Felhasználó köteles az adataiban és a regisztrált fiókhoz tartozó ügyféladatokban bekövetkezett változásokról a Szolgáltatókat a Szolgáltatók Üzletszabályzataiban meghatározott módon és határidők figyelembevételével értesíteni.
- A felhasználói fiókban a Felhasználó e-mail-címét, a jelszavát, 4T adatait (nem szerződő ügyfél esetén), illetve reklámcélú megkeresésekre vonatkozó nyilatkozatát módosíthatja, visszavonhatja.

1.1 Elfelejtett jelszó

MVM Online ügyfélszolgálat és mobilapplikáció esetén:

A Felhasználó az online ügyfélszolgálatra vagy mobilapplikációba 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 Felhasználót az automatikus üzenetben megküldött link segítségével elnavigálja az új jelszó megadásának felületére. A sikertelen jelszóváltoztatás esetén a Felhasználó a Szolgáltatók ügyfélszolgálatához fordulhat segítségért telefonon munkanapokon 8 és 18 óra között a 06 1 9999 650 telefonszámon, ahol az online regisztrációban jártas munkatársaink fogadják hívását.

1.2 Profiladatok és regisztrációs adatok

MVM Online ügyfélszolgálat és mobilapplikáció esetén:

A Felhasználó a „Profilom" menüpont alatt az alábbi beállításokat/módosításokat végezheti el:

- e-mail-cím módosítása,
- jelszó módosítása,
- reklámcélú nyilatkozat módosítása, visszavonása,
- bankkártya átnevezése,
- bankkártya törlése,
- számlázási cím módosítása,
- fiók törlése.

1.3 Jelszómódosítás

Amennyiben a Felhasználó módosítani kívánja a jelszavát, új jelszó megadására biztosítunk lehetőséget a „Profilom" menüpont „személyes adataim" almenüben. A sikeres jelszóváltoztatásról a rendszer az online ügyfélszolgálat és/vagy mobilapplikáció felületén automatikus visszajelzést ad. A sikertelen jelszóváltoztatás esetén a Felhasználó munkanapokon 8 és 18 óra között a 06 1 9999 650 telefonszámon tud segítséget kérni, ahol az online regisztrációban jártas munkatársaink fogadják hívását.

1.4 Személyes adatok

A szerződéssel rendelkező Felhasználó az online ügyfélszolgálat felületen a „Profilom" menüpont segítségével az alábbi adatokat módosíthatja:

- e-mail-cím,
- jelszó.

A szerződéssel nem rendelkező Felhasználó az alábbi adatokat módosíthatja:

- Születési név

- Anyja neve
- Születési idő
- Születési hely

1.5 Értesítések

- A Felhasználó az „Profilom” menüpont „reklámcélú-nyilatkozatok módosítása” funkcióval módosíthatja és visszavonhatja a hozzájáruló nyilatkozatát arról, hogy az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. vagy megbízottja az általa megjelölt kommunikációs módokon ingyenes reklámküldeményeket (a MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. címzett reklámküldeményei, más reklámküldeményei, akciós ajánlatai, programajánlatai stb.) küldjön.
- A Felhasználónak az online felületen a „Profilom, Értesítések beállítása” menüpontban van lehetősége kiválasztani, hogy milyen eseményekről kér rendszerüzeneteket, e-mail és push értesítéseket. (egyelőre csak földgáz szolgáltatásban elérhető)

A felhasználónak a „Számláim, Számlabeállítások” menüpontjában van lehetősége az elszámolással, számlázással és fizetéssel kapcsolatos beállításokat megtennie.

2. EGY PROFIL ALATTI FELHASZNÁLÁSI HELYEK KEZELÉSE

2.1 Lakossági ügyfelek profil

Egyetemes szolgáltatásban vételező, illetve Rendszerhasználó lakossági ügyfeleink az alábbi módon kezelhetik profiljaikat:

- Amennyiben a Felhasználó több szerződéses partner ügyeit kívánja a Szolgáltatók online ügyfélszolgálatán és/vagy mobilapplikációjában intézni, akkor ezt a regisztrációjához történő további profilok (újabb felhasználó azonosító és felhasználói helyek) hozzáadásával teheti meg, mint megbízott fizető. A rendszer minden olyan felhasználási helyet megtalál a Felhasználóhoz, amely(ek) esetében ő a szerződő fél. Amennyiben nem jelenik meg a felhasználási hely, kérjük, hívja munkatársainkat a 06 1 9999 650 telefonszámon.
- A Szolgáltatók online ügyfélszolgálatán új felhasználási hely hozzáadása a „További ügyintézés, Felhasználási helyeim” menüpontban az „Új felhasználási hely hozzáadása” gombbal lehetséges.
- Ha a Felhasználó harmadik személy nevén lévő felhasználó azonosító számot jogosulatlanul von a regisztrációja alá, akkor a felhasználóazonosító számmal kapcsolatos online és/vagy mobilapplikáción keresztül történő ügyintézésért és ebből eredően harmadik személynek (Szolgáltatókkal szerződéses viszonyban álló üzleti partnernek) okozott károkért teljeskörűen a Felhasználó felel. A Szolgáltatókat a Felhasználó által a harmadik személynek (Szolgáltatókkal szerződéses viszonyban álló üzleti partnernek) az online ügyintézés során okozott károkért felelősség nem terheli.
- Ha a Felhasználó jogosulatlanul regisztrál egy felhasználóazonosító számot, akkor a Szolgáltatók a 5.2. pontban leírtaknak megfelelően kötelesek eljárni.

2.2 Nem lakossági ügyfelek profil

- Nem lakossági ügyfeleink Ügyfélkapu+ vagy DÁP használatával léphetnek be a felületre.
- Belépés után a megfelelő profil kiválasztásával automatikusan megjelenik az összes ügyintézési meghatalmazással (RNY) a Felhasználóhoz rendelt felhasználói hely
- Amennyiben lakossági profilt is szeretne kezelni, a „Felhasználási helyeim” menüpont alatt az „Új felhasználási hely hozzáadás” funkció használatával teheti meg.

2.3 Lakossági és nem lakossági ügyfelek típusú profil

- Amennyiben a Felhasználó több szerződéses partner ügyeit kívánja a Szolgáltatók online ügyfélszolgálatán és/vagy mobilapplikációjában intézni, akkor ezt a regisztrációjához történő további profilok (újabb felhasználóazonosító és felhasználási helyek) hozzáadásával teheti meg, mint megbízott fizető. A rendszer minden olyan felhasználási helyet megtalál a felhasználóhoz, amely(ek) esetében ő a szerződő fél. Amennyiben nem jelenik meg a felhasználási hely, kérjük, hívja munkatársainkat a 06 1 9999 650 telefonszámon.
- A Szolgáltatók online ügyfélszolgálatán új felhasználási helyet a „További ügyintézés, Felhasználási helyeim" menüpontban az Új felhasználási hely hozzáadása gombbal lehetséges.
- Ha a Felhasználó harmadik személy nevén lévő felhasználóazonosító számot jogosulatlanul von a regisztrációja alá, akkor a felhasználóazonosító számmal kapcsolatos online és/vagy mobilapplikáción keresztül történő ügyintézésért és ebből eredően harmadik személynek (Szolgáltatókkal szerződéses viszonyban álló üzleti partnernek) okozott károkért teljeskörűen a Felhasználó felel. A Szolgáltatókat a Felhasználó által a harmadik személynek (Szolgáltatókkal 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 Szolgáltatók a 5.2. pontban leírtaknak megfelelően kötelesek eljárni.
- Nem lakossági profilját a jobb felső sarokban elérhető, Profilom menüpontból érheti el.
- Nem lakossági felhasználási hely is hozzáadható nem szerződői jogosultságokkal, feltétele a DÁP/KAÜ+ belépés). A profilválasztó alatt új, nem lakossági profilt is hozzá lehet adni, adószám megadásával, vagy jogosultsági igény kérésével, utóbbi esetében az írásos ügyfélszolgálatra irányítjuk az ügyfelet)
- A profilváltó segítségével mozoghat a felhasználási helyek között.

3. AZ MVM ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÉS/VAGY A MOBILAPPLIKÁCIÓ SZOLGÁLTATÁS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

3.1 Az MVM online ügyfélszolgálat és/vagy a mobil applikáció szolgáltatás felmondásának szabályai a Felhasználó részéről

A Felhasználó bármikor és indokolás nélkül jogosult a Szolgáltatók online ügyfélszolgálatának és/vagy mobilapplikációjának használatát megszüntetni egy adott felhasználási helyre vonatkozóan, illetve a teljes regisztrációra (Felhasználói Fiók és nem a szerződés) vonatkozóan.

Felhasználói Regisztráció törlése
A regisztráció törlése: „Profilom, Személyes adataim" menüpont „Fiók törlése" funkció használatával lehetséges.

3.2 Az MVM online ügyfélszolgálat, illetve a mobilapplikáció szolgáltatás felmondásának szabályai a Szolgáltatók részéről

A Szolgáltatók az alábbi esetek bármelyikének bekövetkezése esetén jogosultak az online ügyfélszolgálati és/vagy a mobilapplikáció szolgáltatásokat azonnali hatállyal felmondani és azokat megszüntetni:
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 mobilapplikációban 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 mobilapplikáció szolgáltatásaival kapcsolatosan,
- a Felhasználó nevében arra illetéktelen személy végezte el jogosulatlanul a regisztrációt,
- a Felhasználó adataival visszaélve történt a regisztráció,
- a Felhasználó 2 évig semmilyen fióktevékenységet nem folytat a felületen, azaz nem lép be a felületre. A regisztráció törléséről a Szolgáltatók e-mailben tájékoztatják a Felhasználót a törlés előtt legkésőbb 5 naptári nappal. Az automatikusan törölt Felhasználói Fiók újra regisztrálható.