

**A Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató
Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Általános Szerződési Feltételei**
**a viszonteladók megtett úttal arányos úthasználati jogosultsággal kapcsolatos
egyres szolgáltatások nyújtására vonatkozó egyedi megállapodásaihoz**

2. számú melléklet

**UD rendszerhez kapcsolódó Szolgáltatásokat nyújtó Viszonteladóra vonatkozó
minősítési rendszer**

A Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt. (továbbiakban: Szolgáltató) az eredményes és hatékony működés eléréseért MSZ EN ISO 9001:2009 szerinti minőségirányítási, az MSZ EN ISO 28001:2008 szerinti munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági irányítási és az MSZ EN ISO 14001:2005 szerinti környezetközpontú irányítási rendszereket működtet. A Szolgáltató az integrált irányítási rendszer feltételei szerint végzi munkáját és ennek megfelelően az ügyfelek elégedettségének, magas szintű kiszolgálásának érdekében kiváló minőségű értékesítési tevékenységet vár el az úthasználati jogosultság értékesítő Viszonteladóktól (továbbiakban: Viszonteladó) is.

A fentieknek megfelelően a Viszonteladó minősítése az alábbi 4 fő szempont alapján történik:

1. Értékesítési Helyek személyes vagy elektronikus úton történő ellenőrzése alapján készülő minősítés
2. Értékesítési hibák és ügyfélpanaszok alapján történő minősítés
3. Szerződésben rögzített fizetési feltételek betartása alapján történő minősítés
4. Értékesítési Helyekkel szemben támasztott követelmények

1. Értékesítési Helyek ellenőrzése alapján történő minősítés

Az ellenőrzést a Szolgáltató erre feljogosított munkatársai, vagy a Szolgáltató által megbízott harmadik személy végezheti. Az ellenőrzés személyes felkeresés alkalmával, jegyzőkönyv kitöltésével történik, vagy elektronikus úton, a személyes ellenőrzés tétteleit tartalmazó fotók bekérésével. A személyes ellenőrzés során a jegyzőkönyvet, az ellenőrzést végző személy tölti ki. A jegyzőkönyv egy példányban készül, melyből Viszonteladó kérésére, általa másolat készíthető. Az ellenőrzés során az alábbi dokumentumok bemutatására az értékesítést végző személynek 10 perc áll rendelkezésére. Elektronikus úton történő ellenőrzés esetében, a Viszonteladó kapcsolattartójának a megkereséstől számított 8 nap áll rendelkezésre a szükséges dokumentumok és fotók megküldésére. Az elektronikus úton bekért dokumentumokat és fotókat a Szolgáltató .jpg, .tif, .pdf kiterjesztésekben tudja csak befogadni.

Az ellenőrzés téttelei:

- Viszonylati jegy, egyenleg feltöltés és az ezekhez kapcsolódó útvonaltervezéssel kapcsolatos (a jelen melléklet vonatkozásában együttesen: "**UD rendszerhez kapcsolódó Szolgáltatások**"), a Szolgáltató által biztosított tájékoztató jellegű kiadványok, szórólapok megléte;
- Értékesítési Helyen kihelyezett aktuális ártájékoztató tábló, Ügyfél által jól látható helyen elhelyezve. (Az UD rendszerhez kapcsolódó Termékek egységárainak változásáról a Szolgáltató értesítést küld a Viszonteladó részére. A Viszonteladó kötelessége a Szolgáltató

honlapjáról letölteni az aktuális dokumentumokat. Amennyiben a Viszonteladó egyedi ártablót használ, azt csak a Szolgáltató jóváhagyását követően használhatja. Amíg az egyedi ártabló nem kerül elfogadásra vagy legyártásra, a Szolgáltató által kiadottat köteles kihelyezni a Viszonteladó.)

- Szolgáltató által nyújtott, kötelezően kihelyezendő információs plakát, ÁSZF 1. sz. melléklete szerinti, HU-GO megjelöléssel jelölt útdíjas úthasználati jogosultság árusítást jelző matrica vagy piktogram megléte, Értékesítési Hely külső frontján láthatósága;
- Eladóhelyi példányú bizonylatok szerződés szerinti kezelése, megléte;
- Saját beszerzésű bizonylatpapír megfelelőségi ellenőrzése (méret, típus, mennyiség, stb.);
- Értékesítési Hely adatainak nyilvántartásban rögzített adatokkal történő egyezősége (cím/adat egyeztetés);
- Egyedi, Viszonteladó által készített reklámfelület (az UD rendszerhez kapcsolódó Szolgáltatások értékesítését jelző tábla, logo, molino stb.), csak Szolgáltató által engedélyezett matrica vagy piktogram alkalmazásának megfelelősége;
- A Kioszk bérleti szerződéssel rendelkező Viszonteladók esetén a kioszkok bekapcsolt, sérülésmentes és működőképes állapota, valamint ügyfél általi akadálymentes megközelíthetősége;
- A Kioszkhoz tartozó matricák és szóróanyagtartók megléte, sérülésmentessége;
- A fentieken felül Szolgáltató jogosult megbizonyosodni arról, hogy a valutaváltással és elfogadással foglalkozó Viszonteladó a jelen mellékletben, illetve a Szerződésben, valamint a vonatkozó jogszabályokban így különösen a pénzváltási tevékenységről 297/2001. (XII. 27.) Korm. rendeletben rögzítetteket betartja-e;
- Az aktuális, Szolgáltató által küldött, értékesítéssel kapcsolatos körlevelek megléte;
- Az értékesítést végző személyek Termék értékesítésére vonatkozó tudása.

A személyes ellenőrzésről készült jegyzőkönyvet (ÁSZF. 8. sz. melléklete) Szolgáltató az ellenőrzéstől számított 5 munkanapon belül elektronikus úton megküldi Viszonteladó részére, tájékoztatva a tapasztalatokról. Elektronikus ellenőrzés esetén, a Viszonteladó által megküldött fényképek, fotók, Szolgáltatóhoz történő beékezését követő 10 munkanapon belül tájékoztatja azok megfelelőségéről.

Szolgáltató havonta összesíti és kiértékeli az ellenőrzések eredményét. A szolgáltatási minőséget negatívan befolyásoló hiányosságok alapján Szolgáltató, tételenkénti 12.700,- Ft kötbért számít fel, és erről bizonylatot állít ki a Viszonteladó részére, melyet a Viszonteladó a bizonylaton meghatározott fizetési határidőre köteles kiegyenlíteni.

A feltárt hiányosságokat tartalmazó ellenőrzési jegyzőkönyvek másolata a kötbér bizonylatának mellékletét képezi.

Egy Értékesítési Hely havonta többször is ellenőrizhető.

A személyes és elektronikus ellenőrzés alapján súlyos szerződésszegésnek minősül:

- belföldön, a Magyar Hivatalos Fizetőeszköztől eltérő pénznemben terméket hirdető, reklámozó értékesítési pont, amely az árakat valutában, megtévesztő (Ft-os árral szemben, azonos vagy nagyobb méretben) módon kiemelten hirdetik;
- ha belföldön megtagadják a Ft-tal, mint hivatalos fizetőeszközzel történő fizetés lehetőségét;
- ha az UD rendszerhez kapcsolódó Szolgáltatások igénybevételét más szolgáltatáshoz kötik, árukapcsolást alkalmaznak, vagy az úthasználati jogosultság megvásárlását határátlépési feltételként hirdetik, jelzik;
- ha nincs kihelyezve az UD rendszerhez kapcsolódó Szolgáltatások egységárainról szóló tájékoztató;
- ha kül-, és belföldön a Magyar Hivatalos Fizetőeszköztől eltérő fizetőeszközt elfogadó vagy váltó Értékesítési Helyen, a váltási árfolyamot jól látható méretben és helyen nem helyezik ki;

- a hatályos Együttműködési Megállapodásban rögzített, ezáltal Szolgáltató nyilvántartásában lévő címtől, Értékesítési Helytől eltérő földrajzi címen, ponton végzi UD rendszerhez kapcsolódó Szolgáltatások értékesítési tevékenységét;
- ha Szolgáltató engedélye, hozzájárulása nélkül nem a saját nevében állítja ki az UD rendszerhez kapcsolódó Termékek értékesítése alkalmával kötelezően kiállítandó adóügyi bizonylatot (nyugtát vagy számlát);
- UD rendszerhez kapcsolódó Szolgáltatások érvényesítési jogát Szolgáltató írásos engedélye és hozzájárulása nélkül 3. félnek átengedi, átadja vagy továbbadja, átruházza, valamint arra 3. félnek lehetőséget biztosít;
- az UD rendszerhez kapcsolódó Szolgáltatások értékesítéséhez kapcsolódó hirdetése, reklámkiadványa, jelzése, vagy az arra utaló felhívása a kihelyezését, telepítését, megjelenítését megelőzően a Szolgáltató engedélyével, hozzájárulásával nem bír;
- amennyiben az ellenőrzés alkalmával készült jegyzőkönyv aláírását, vagy az ellenőrzés végrehajtásához szükséges együttműködést megtagadják;
- ha a viszonteladó nem helyezi ki jól látható helyre az ÁSZF-ben meghatározott jogszabályokat és a felhasználói ÁSZF-et. (Az UD rendszerhez kapcsolódó Szolgáltatások egységárainak és a rendeletnek a változásáról Szolgáltató értesítést küld a Viszonteladó részére. A fenti dokumentumok Szolgáltató honlapjáról történő letöltése a Viszonteladó felelőssége.);
- amennyiben a Viszonteladó nem biztosítja a Végfelhasználók számára a bankkártya és a Szolgáltató által biztosított valamennyi üzemanyagkártya elfogadását, vagy azok elfogadását megtagadja.

Az ellenőrzés tapasztalatait Szolgáltató a személyes ellenőrzések alkalmával keletkező jegyzőkönyvön (ÁSZF. 8. sz. melléklet) külön megjegyzésként dokumentálja, melyen a Viszonteladó saját megjegyzését, észrevételét szintén feltüntetheti. Az ellenőrzések alátámasztására esetlegesen készítenő digitális fényképfelvétel és hangfelvétel készítéséhez Viszonteladó az Együttműködési Megállapodás aláírásával egyidejűleg visszavonhatatlan hozzájárulását adja. Szolgáltató az általa a 4. pont alapján rögzített követelményi hiányosságról elektronikus úton értesítést köteles küldeni Viszonteladó kapcsolattartója felé, az értékesítési hálózathoz való felfüggesztés, kizárás napján azt részletezve és indokolva. Szolgáltató jogosult rendszereiben a jelen 1. pontban rögzített hiányosságokkal bíró Értékesítő Helyek UD rendszerhez kapcsolódó Szolgáltatások értékesítési jogát az ellenőrzés alkalmával felfüggeszteni mindaddig, amíg Viszonteladó a feltárt hiányosságok pótlásáról, megszüntetéséről maradéktalanul nem gondoskodik. Szolgáltató a szerződésszegés megszüntetésének Viszonteladó általi hitelt érdemlő igazolásától számított 1 (egy) munkanapon belül külön eljárási díj felszámítása nélkül megszünteti a felfüggesztést.

2. Értékesítési hibák és ügyfélpanaszok alapján történő minősítés

A Végfelhasználó által tévesen megvásárolt úthasználati jogosultságokat módosítani, törölni nem lehet.

Szolgáltató a panaszos ügyfelet a Viszonteladóhoz irányítja. A panasszal kapcsolatos adatokat rögzíti, és azt e-mailen a Viszonteladónak továbbítja. Az eset kapcsán tett lépésekről Szolgáltató tájékoztatja ügyfelét, melyben a keletkezett kellemetlenségért a Viszonteladót teszi felelőssé. Viszonteladó köteles a részére megküldött panaszt 5 munkanapon belül kivizsgálni és a vizsgálat eredményét a Szolgáltató részére megküldeni elektronikus úton, e-mail formájában.

Amennyiben a kivizsgálásról a Szolgáltatót a megadott 5 munkanapon belül nem értesíti, ez esetben a Szolgáltató jogosult úthasználati jogosultság érvényesítési és értékesítési jogát korlátozni, mindaddig, amíg Viszonteladó a panaszeset vizsgálati eredmény elküldéséről nem gondoskodik. A korlátozás megszüntetése a Viszonteladó által a Szolgáltatónak megküldött, panaszeset vizsgálati eredményről szóló elektronikus levelének kézhezvételét követő munkanapon, külön eljárási díj felszámítása nélkül alkalmazásra kerül.

Nem hitelesített vevő, vagy eladó példányú bizonylat.

Szolgáltató tudomására jutó, Viszonteladó által kiállított és Végfelhasználó részére átadott UD rendszerhez kapcsolódó Szolgáltatások bizonylata nem tartalmaz hitelesítési elemet (aláírás és/vagy bélyegző). Ezekben az esetekben Szolgáltató elektronikus úton (e-mail-en) tájékoztatja Viszonteladót, továbbá tételenként 12.700,- Ft kötbért számít fel és erről bizonylatot állít ki Viszonteladó részére, melyet Viszonteladó a bizonylaton feltüntetett fizetési határidőre köteles kiegyenlíteni.

3. Szerződésben rögzített fizetési feltételek betartása

Szolgáltató által kiállított számlák, kötbér bizonylatok nem, vagy nem szerződésszerű kiegyenlítése esetén a Viszonteladó Átalány-költségtérítésre nem jogosult. Késedelmes fizetés esetén az Szolgáltató késedelmi kamatot számláz ki Viszonteladó felé.

Az első fizetési felszólítás megküldését (mely történhet e-mail-ben is) követően Szolgáltató jogosult a Viszonteladó úthasználati jogosultság értékesítési jogosultságát haladéktalanul korlátozni (a továbbiakban együttesen, mint korlátozás).

Érvényesítési korlátozás naptári évenként alkalmazott feloldásonkénti kötbére:

Első esetben: 25.400 Ft

Második esetben: 38.100 Ft

Harmadik esetben Szolgáltató jogosulttá válik a Szerződés azonnali hatályú felmondására.

A fentiek felül Szolgáltató jogosult választása szerint az értékesítési jogot haladéktalanul felfüggeszteni, korlátozást alkalmazni vagy a Szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha:

- Viszonteladóval kapcsolatosan, a Magyar Közlöny Lap és Könyvkiadó, Igazságügyi Minisztérium, vagy valamely Állami szervezet nyilvántartásában megjelenő, – az UD rendszerhez kapcsolódó Szolgáltatások értékesítési jogának ideje alatt – adóvégrehajtást, adószám-felfüggesztést, csődeljárást, munkaügyi vagy versenyfelügyeleti elmarasztalást, felszámolást, végelszámolást, adóhiányt, adótartozást vagy fogyasztóvédelmi elmarasztalást fogyanatosítanak.

4. Értékesítési Helyekkel szemben támasztott követelmények

Az Értékesítési Hellyel szemben támasztott követelményeket (ÁSZF. 1. sz. melléklete) Szolgáltató, vagy annak megbízottja személyes bejárás alkalmával, vagy elektronikus úton igazoló dokumentumok, fotók bekérésével bármikor ellenőrizheti. Az Értékesítési Helyekkel szemben támasztott követelményeknek történő meg nem felelés az érintett Értékesítési Hely UD rendszerhez kapcsolódó Szolgáltatások értékesítési jogának azonnali visszavonásával és/vagy az értékesítési jog korlátozásával jár. Amennyiben Viszonteladó a hiányosságok megszüntetését igazoltan alátámasztja Szolgáltató felé tett nyilatkozatában, úgy Szolgáltató 25.400 Ft kötbér Viszonteladó részéről történő megfizetését követően rendszereiben ismételtén aktiválja Viszonteladó értékesítési jogát.

Az ellenőrzésről készült jegyzőkönyvet (ÁSZF. 8. sz. melléklete) (szükség esetén a csatolt fotókat) Szolgáltató az ellenőrzéstől számított 5 munkanapon belül elektronikus úton megküldi Viszonteladó részére, tájékoztatva a tapasztalatokról, illetve az Értékesítési Hely értékesítési jogának megszüntetéséről és/vagy felfüggesztéséről.

Viszonteladó vállalja, hogy folyamatos jelleggel az UD rendszerhez kapcsolódó Termékekhez és a Termékvásárláshoz kapcsolódó tájékoztatást nyújt az érdeklődő Végfelhasználók számára szóban, valamint az ÁSZF 1. számú mellékletében meghatározott módokon.

Ezen minősítési rendszerre vonatkozó előírás, az ÁSZF elválaszthatatlan mellékletét képezi.