



# Gyakran Ismételt Kérdések

Kereskedők részére

Az MCS/2021 Mobilkészülék-csere támogatási programhoz

Eladói folyamat	3
Feltöltőkártyás telefon cseréje is lehetséges a program keretében?	3
IMEI szám keresés	3
Mit lehet az oka, ha az IMEI szám nem található az adatbázisban, és mit lehet tenni ez esetben?	3
Nem tudok egymás után több IMEI számot ellenőrizni, mi lehet a probléma?	4
Befotózni is elég a dokumentumokat, vagy kötelező scannelni?	4
Meddig tart az ellenőrzés?	5
Kitöltés megszakítása	5
Ki kell nyomtatni a Támogatói Okiratot?	5
Készülékvásárlás	6
Számlázás	6
Rá kell írni a számlára a támogatást?	6
Régi készülék átvétele	7
Hiánypótlás	7
Mikor történik meg a folyósítás?	7
Honnan tudom, hogy melyik pályázathoz tartozó támogatás került kifizetésre?	7
Adatmódosítás	7
A regisztráció során megadott adatokban változás történt, mi a teendő?	7
Új üzlet nyílik a kereskedésünkhöz, lehet-e regisztrálni?	8
Hulladékkezelés	8
Kinek kell átadnunk a pályázóktól átvett régi mobilkészülékeket?	8
Visszavásárlás	8
Eladók meghívása	9
Hogyan lehet meghívót kapni az eladói felülethez?	9
Elveszett a meghívó levelem, mi a teendő?	9
Lejárt a meghívó levelem, mi a teendő?	9
A meghívott személy nem kapott levelet, a státusza egyből aktív. Mi történt?	9
A meghívott személy nem kapott levelet, a státusza Meghívott.	10
Hogyan kell inaktiválni egy eladó hozzáférését?	10
Hogyan kell törölni egy eladó hozzáférését?	10
A meghívó joggal rendelkező eladó bárkinek a hozzáférését kezelni tudja az adott kereskedésen belül?	10
VPN hozzáférés	10
Kitől kapok VPN hozzáférést?	10
A VPN kér jelszót?	10
Kereskedői kapcsolattartóként hogyan kérhetek további VPN fájlokat?	11
Honnan tudom, hogy VPN vagy fix ip alapú a hozzáférésünk?	11
Nem érem el az eladói felületet	11

# Eladói folyamat

**FONTOS! Meghatalmazás, vagy a Pályázó cselekvőképtelensége esetén a pályázat rögzítésének megkezdése előtt minden esetben szükséges ellenőrizni a Meghatalmazást vagy a Képviseleti jogosultság nyilatkozatot (megfelelően került-e kitöltésre, aláírás megfelelő-e), tekintett arra, hogy ezek a dokumentumok a helyszínen nem pótolhatóak.**

## Feltöltőkártyás telefon cseréje is lehetséges a program keretében?

Igen. A támogatási program keretében nem csak előfizetéshez kapcsolódó mobiltelefon készülékek cseréjére van lehetőség, hanem feltöltőkártyás készülékekre is.

## IMEI szám keresés

**Az IMEI szám ellenőrzése minden esetben elsődlegesen kötelező. Az IMEI szám ellenőrzése nélkül a Pályázó jogosultság hiányára való hivatkozással nem utasítható el.**

Az IMEI szám ellenőrzése mindig az Eladói felületen keresztül történik. Amennyiben a Lakosság – Jogosultság ellenőrzése menüpontban történik meg a lekérdezés, a keresés más eredményt adhat, tekintettel arra, hogy azoknál az eseteknél ahol előregisztráció történt, vagy a Kereskedő rögzítette a személyes adatokat, a Lakossági felületen az az üzenet érkezik, hogy az IMEI szám már egy másik pályázathoz hozzárendelésre került.

**Vállalati, üzleti előfizetés esetén nem jogosult a cserére, így az IMEI adatbázisban sem szerepel, felvételére nincs mód.**

## Mit lehet az oka, ha az IMEI szám nem található az adatbázisban, és mit lehet tenni ez esetben?

1. Ellenőrizze, hogy helyesen olvasták ki és gépelték be a pályázati portálra a mobil telefon IMEI számát. Amennyiben a készüléknek két IMEI száma van (pl: dual sim-es készülék esetén), mindkettőt ellenőrizze.
2. Ellenőrizze, hogy valóban 3G vagy 2G készülékről van-e szó.
3. Az adatbázisba kerülés további feltétele, hogy a készülék 2021. július 1. - 2021. december 31. közt legalább egyszer sikeres hanghívást indított, adatforgalmat bonyolított vagy SMS-t küldött.
4. A Kereskedő kérdezze meg a Pályázót, hogy 2021. július 1. - 2021. december 31. közt ki nyújtotta neki a mobil szolgáltatást (Telekom, Telenor, Vodafone, DIGI).

5. Ha az 1-3 pontok alapján a készülék IMEI számának feltételezeten szerepelnie kellene az adatbázisban, akkor a leendő pályázónak a [mobilcsere@nffku.hu](mailto:mobilcsere@nffku.hu) e-mail címen kell panaszát jeleznie.

Levelében kérjük írja meg

- a készülék **IMEI számát**, amennyiben a készüléknek két IMEI száma van, akkor mindkettőt,
- a **telefonszámát**,
- valamint azt, hogy a 2021. július 1. – 2021. december 31. közti időszakban **mely magyarországi 3G vagy 2G hálózaton (Magyar Telekom, Vodafone, Telenor, Digi)** indított legalább egyszer sikeres hanghívást, bonyolított adatforgalmat vagy küldött SMS-t (ki a mobilszolgáltatója).

A beérkezett kérelmek kivizsgálása nem azonnali, az IMEI szám első ellenőrzésének folyamata néhány napot igénybe vesz. Az adatok megküldésre kerülnek az érintett Szolgáltatónak a jogosultság ellenőrzése céljából. Amennyiben a jogosultsági feltételek maradéktalanul teljesülnek, az IMEI szám felvételre kerül az adatbázisba. A vizsgálat eredménye alapján a jogosultság megállapításáról, vagy elutasításáról az NFFKÚ értesítést küld a panaszt benyújtó felé. Ezt követően lehet ismételt felkeresni bármely kereskedőt a készülékcsere lebonyolítása céljából.

Amennyiben a panasz benyújtása esetlegesen a mobil Szolgáltatójánál történt, abban az esetben az IMEI adatbázisba való felvételről a Szolgáltató is küldhet értesítést.

## Nem tudok egymás után több IMEI számot ellenőrizni, mi lehet a probléma?

Az IMEI számok lekérdezése korlátozva van, pályázóként percenként egy, kereskedőként percenként tíz IMEI szám ellenőrizhető a rendszerben

## Befotózni is elég a dokumentumokat, vagy kötelező scannelni?

Igen, elég befotózni is, mindenképpen olvashatóak legyenek az adatok, és a dokumentum minden oldala csatolásra kerüljön.

**FONTOS! A dokumentumok feltöltése előtt kérjük ellenőrizzék, hogy azok megfelelően aláírásra kerültek-e. A Záró nyilatkozatot a Pályázónak és a Kereskedőnek (Eladónak) is alá kell írnia.**

A dokumentum feltöltés részben minden dokumentum feltöltésére egy hely áll rendelkezésre. A két oldalas dokumentumok esetén (pl: Záró nyilatkozat), kérjük a két oldalt egymás mellé téve befotózni, vagy összefűzve szkennelni, és az így előállított egy fájlt csatolni. Egymásra töltés esetén az először feltöltött oldal elveszik.

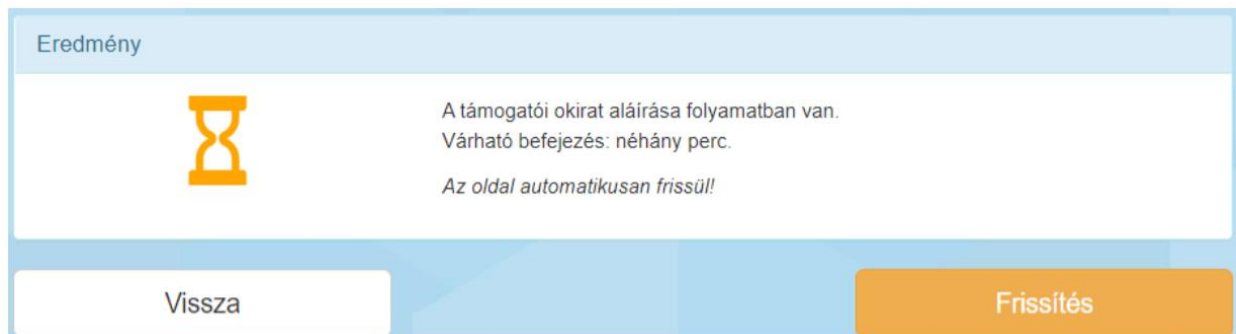
## Meddig tart az ellenőrzés?

Jellemzően az ellenőrzés néhány percre, esetleges adathiba, vagy hiány esetén maximum 15 percre tart.

A dokumentumok előkészítése (Támogatói Okirat generálása és elektronikus aláírása) jellemzően néhány percet vesz igénybe. Ez idő alatt meg lehet kezdeni a készülék kiválasztását, de az értékesítésnek még nem szabad megtörténnie. Az értékesítéssel meg kell várni a Támogatói Okiratot, és a számla kiállításának ideje csak a Támogatói Okiratot követő időpont lehet.

**A Támogatói Okirat kiállítása előtt létrejött értékesítések (számlák) tekintetében az NFFKÜ nem tud támogatást nyújtani, azok alapján támogatást nem tud kifizetni.**

Amennyiben már legalább 10 percre a rendszer azt írja, hogy a Támogatói Okirat aláírása folyamatban van, gyanakodni lehet az aláíró rendszer elakadására.



A problémát haladéktalanul írásban kell jelezni a [mobilcsere.kereskedo@nffku.hu](mailto:mobilcsere.kereskedo@nffku.hu) e-mail címen, megadva a pályázati azonosítószámot.

## Kitöltés megszakítása

Abban az esetben, ha az adatok rögzítése során bármely oknál fogva a Kitöltés megszakítása funkció használatával megszakításra kerül a pályázati adatlap kitöltése a Támogatói Okirat kiállítását megelőzően, a vásárlás később, ugyanabban az üzletben folytatható. Amennyiben a Pályázó másik kereskedésben szeretné megvásárolni az új készüléket, a kereskedőnek írásban szükséges kérnie a [mobilcsere.kereskedo@nffku.hu](mailto:mobilcsere.kereskedo@nffku.hu) e-mail címen a pályázat visszavonását.

## Ki kell nyomtatni a Támogatói Okiratot?

A Támogatói Okirat elektronikusan kerül aláírásra, így elektronikusan hiteles. Amennyiben a pályázó ragaszkodik hozzá, megkaphatja nyomtatva is.

Az elektronikusan aláírt Támogatói Okirat a pályázati rendszerből tölthető le a Lakosságnak szekcióban történő belépés után (KAÜ azonosítást igényel).

Szükség esetén a Támogatói Okiratot az NFFKÜ ügyfélszolgálatára - írásban történő kérés alapján - e-mailben is meg tudja küldeni.

## Készülékvásárlás

**A vásárlás megkezdését megelőzően minden esetben ellenőrizni kell, hogy a megvásárolni kívánt készülék milyen technológián működik. A csereprogram keretében 2G vagy 3G készülék megvásárlására támogatás nem nyújtható!**

**Tabletre, mobil stick-re, vagy éppen kisállat nyomkövetőre stb. nem vonatkozik a támogatás, csak a mobiltelefonokra.**

## Számlázás

### Rá kell írni a számlára a támogatást?

Nem elvárás, hogy a számlán feltüntetésre kerüljön a támogatás összege, azonban a támogatások követhetősége érdekében, mindenképpen érdemes felvezetni rá.

**Azon számlák esetén, melyeken nem kerül feltüntetésre külön a támogatás összege, annak érdekében, hogy a Pályázó által fizetett összeg megállapítható legyen kérjük a számlára rávezetni: „A számlán szereplő készülék az MCS21-..... azonosítószámú pályázat keretében megítélt .....,- forintos támogatás igénybevételével került megvásárlásra” (A kipontozott rész a pályázatnak megfelelően kitöltendő).**

**FONTOS! A számlán a megvásárolt készülék bruttó teljes (támogatás összegét is tartalmazó) fogyasztói árának szerepelnie kell.**

A pályázati rendszerben a vásárlás rögzítése során, a készülék és számla adatai adatlapon a számlával megegyezően, a készülék teljes (a támogatás összegét is tartalmazó) bruttó fogyasztói árát kell rögzíteni.

A számlán szerepelhetnek egyéb megvásárolt termékek is.

**FONTOS! A számlát minden esetben (meghatalmazás esetén is) a Pályázó nevére kell kiállítani.**

## Régi készülék átvétele

A csereprogram keretében kizárólag mobiltelefon készülék leadására van lehetőség, SIM kártya nélkül. A mobiltelefonnak olyan állapotban kell lennie, amely alkalmassá teszi arra, hogy az IMEI szám megállapításra kerülhessen (akár a készülék névjegyből, beállítási adataiból, akár a \*#06# hívásával, akár a készülék akkumulátora mögött a gyári számot is tartalmazó matrica segítségével). A betört kijelzőjű készülékek átvételének, amennyiben az IMEI szám megállapítható, nincs akadálya. Amennyiben a fentiek nem vezetnek eredményre az IMEI szám megállapítása tekintetében, akkor a mobil szolgáltatójától kell segítséget kérnie.

## Hiánypótlás

A kiküldött hiánypótlásokat, amennyiben a felhívásban eltérő teljesítési mód nem szerepel, minden esetben a pályázati felületen kell teljesíteni.

## Mikor történik meg a folyósítás?

A folyósítás az elszámolás hiánytalan benyújtását követően legkésőbb 30 munkanapon belül történik meg, amennyiben hiánypótlásra nem volt szükség.

## Honnan tudom, hogy melyik pályázathoz tartozó támogatás került kifizetésre?

A folyósítás során feltüntetésre kerülnek a pályázati azonosítószámok, a Pályázók nevei, és a hozzájuk tartozó támogatható összegek.

## Adatmódosítás

### A regisztráció során megadott adatokban változás történt, mi a teendő?

Minden adatváltozást haladéktalanul jelezni szükséges írásban az NFFKÜ ügyfélszolgálatán a [mobilcsere.kereskedo@nffku.hu](mailto:mobilcsere.kereskedo@nffku.hu) e-mail címen. Az adatok módosítását követően írásban értesítést küldenek.

## Új üzlet nyílik a kereskedésünkhöz, lehet-e regisztrálni?

A kereskedői regisztráció, 2022. január 31. hatánapját követően nincs lehetőség új átvevőpont regisztrálására a pályázati rendszerben.

## Hulladékkezelés

### Kinek kell átadnunk a pályázóktól átvett régi mobilkészülékeket?

A leadott mobilkészülékek elszállítására, megsemmisítésére nincs központilag kijelölt cég, a készülékek tárolása, szállítása, illetve megsemmisítése a Pályázati kiírás és útmutatóban rögzített - és a Kereskedő által nyilatkozata szerint elfogadott - feltételek szerint kell, hogy történjen, a kereskedő által választott bármely, hulladékkezeléssel foglalkozó, engedéllyel rendelkező szervezet által.

## Visszavásárlás, Szavatosság, Jótállás

### A vásárló részéről felmerülő a szavatosság, jótállás esetén mi a teendő?

*A Támogatási Program nem érintheti a fogyasztók jótállási, szavatossági igényeit. A kereskedő kezeli a reklamációkat a megszokott rendben Amennyiben vásárló nem elégetett a támogatással megvásárolt készülékével (nem jó, nem megfelelően működik, rossz stb...) természetesen élhet jótállási, szavatossági jogával, melyet a Kereskedővel kell rendeznie.*

- A) *A vásárló a Támogatási Program keretében választ egy másik a pályázati feltételeknek megfelelő 120 ezer Ft-on belüli készüléket. Ez alapján a Pályázó jogosultsága megmarad a támogatási összeg igénybevételére, az elszámolást a Kereskedő joggalappal nyújtja be (de csak egy alkalommal).*
- B) *Ha cserére kerül sor és a vásárló nem a PKU-nak megfelelő mobilkészüléket választ cserekészülékként (pl. 120 ezer Ft-nál drágább vagy nem legalább 4G képes készüléket választ) ezzel lényegében lemond a támogatás igénybevételéről.*
  - *Ez esetben a különbözethez nemcsak a két készülék ára közötti különbözetet kell, hogy megfizesse, hanem a korábban igénybe vett 20.000 Ft-os támogatást is.*
  - *Tájékoztatni kell a döntés előtt a fogyasztót, hogy ebben az esetben az - aláírt és elfogadott nyilatkozata alapján – a régi, használt készülék hiányában már nem is kaphat másik kereskedőnél támogatást, és a támogatás ismételt vagy máshol történő igénybe vételére nincs mód.*
- C) *Ha a vásárló a pénzt kéri vissza.*



- *Ilyenkor támogatás összegét sem a Vásárló, sem a Kereskedő nem kaphatja meg, hiszen nem felelt meg a pályázati feltételeknek, és a vásárló csak az által fizetett összeget kapja vissza.*
- *Tájékoztatni kell a döntés előtt a fogyasztót, hogy ebben az esetben az - aláírt és elfogadott nyilatkozata alapján – a régi, használt készülék hiányában már nem is kaphat másik kereskedőnél támogatást, és a támogatás ismételt vagy máshol történő igénybe vételére nincs mód.*

## Eladók meghívása

### Hogyan lehet meghívót kapni az eladói felülethez?

Az eladó felülethez csak a regisztrált és jóváhagyott kereskedésen keresztül lehet meghívót és hozzáférést kapni. A kereskedést regisztráló személy a kereskedés jóváhagyását követően tud meghívni eladókat. A meghíváskor választhat és olyan személyt is meghívhat, akinek van jogosultsága az adott kereskedéshez további felhasználókat meghívni, de olyant is akinek nincs lehetősége további meghívottakat generálni.

### Elveszett a meghívó levelem, mi a teendő?

Az adott kereskedésben meghívás joggal rendelkező felhasználó, vagy a kereskedést regisztráló személy a program ideje alatt a meghívót újra ki tudja küldeni. Ehhez az adott átvételi pontnál a Meghívók szekcióban a kérdéses meghívó melletti 'Adatlap' gombot kell megnyomni, majd rákattintani a 'Meghívó újraküldése' gombra.

### Lejárt a meghívó levelem, mi a teendő?

Az adott kereskedésben meghívás joggal rendelkező felhasználó, vagy a kereskedést regisztráló személy a program ideje alatt a meghívót újra ki tudja küldeni. Ehhez az adott átvételi pontnál a Meghívók szekcióban a kérdéses meghívó melletti 'Adatlap' gombot kell megnyomni, majd rákattintani a 'Meghívó újraküldése' gombra.

A kiküldött meghívó 72 óráig érvényes.

### A meghívott személy nem kapott levelet, a státusza egyből aktív. Mi történt?

Ha a felhasználó már regisztrált az e-mail címe alapján, akkor új meghívót a rendszer nem küld ki, hanem hozzárendeli a kereskedéshez a korábbi regisztrációt is.

## A meghívott személy nem kapott levelet, a státusza Meghívott.

Érdemes ellenőrizni a levélszemét (spam) mappát is a levélszemét szűrő függvényében ez a levél is bekerülhet ide. Ha a meghívott továbbra sem találja a levelet, érdemes a meghívót újraküldeni.

## Hogyan kell inaktíválni egy eladó hozzáférését?

Az adott kereskedésben meghívás joggal rendelkező felhasználó, vagy a kereskedést regisztráló személy az adott kereskedésen belül a program ideje alatt a Meghívók szekcióban az adott felhasználó adatlapján inaktíválni tudja a hozzáférést. A hozzáférés bármikor újra aktiválható.

## Hogyan kell törölni egy eladó hozzáférését?

Az adott kereskedésben meghívás joggal rendelkező felhasználó, vagy a kereskedést regisztráló személy az adott kereskedésen belül a program ideje alatt a Meghívók szekcióban az adott felhasználó neve melletti 'Törlés' gombra kattintva törölni tudja a hozzáférést.

## A meghívó joggal rendelkező eladó bárkinek a hozzáférését kezelni tudja az adott kereskedésen belül?

Igen. A továbbhívási joggal rendelkező eladó nem csak azon felhasználóét akit ő hívott meg, hanem az adott kereskedésen belüli valamennyi eladó meghívását kezelni tudja.

## VPN hozzáférés

### Kitől kapok VPN hozzáférést?

A VPN hozzáféréseket az NFFKÜ a kereskedői regisztráció során kereskedelmi pontonként megadott kapcsolattartóknak adja át, így azt tőle lehet elkérni.

### A VPN kér jelszót?

Nem, a VPN nem kér jelszót. A VPN (virtuális magánhálózat) ugyanakkor a felhasználók számára biztonságos kommunikációt biztosít a nyilvános hálózat és a helyi, jelen esetben a pályázati portál hálózata közt.


## Kereskedői kapcsolattartóként hogyan kérhetek további VPN fájlokat?

További VPN hozzáféréseket az NFFKÜ ügyfélszolgálat tud adni. Az igényt írásban, a [mobilcsere.kereskedo@nffku.hu](mailto:mobilcsere.kereskedo@nffku.hu) e-mail címen kell jelezni.

## Honnan tudom, hogy VPN vagy fix ip alapú a hozzáférésünk?

A kereskedést regisztráló személy tud ebben segíteni, azonban a meghívó linkből is kiderül. Ha szerepel a meghívó levélben található linkben az '-eladó', tehát a kötőjel eladó szó ékezetek nélkül, akkor az adott kereskedés VPN alapján csatlakozik a rendszerhez.



  
NEMZETKÖZI FEJLESZTÉSI ÉS  
FORRÁSKOORDINÁCIÓS  
ÜGYNÖKSÉG ZRT.

**Tisztelt** [REDACTED]

Az MCS21 kódszámú pályázati konstrukció vonatkozásában eladói meghívásban részesült.

Kereskedő megnevezése: [REDACTED]

Átvevőpont megnevezése: [REDACTED]

Bejelentkezés:  
<https://mobilcsere-elado> [REDACTED]

Meghívó érvényessége: [REDACTED]

Üdvözlettel:  
**NFFKÜ**  
E-mail: [mobilcsere.kereskedo@nffku.hu](mailto:mobilcsere.kereskedo@nffku.hu)

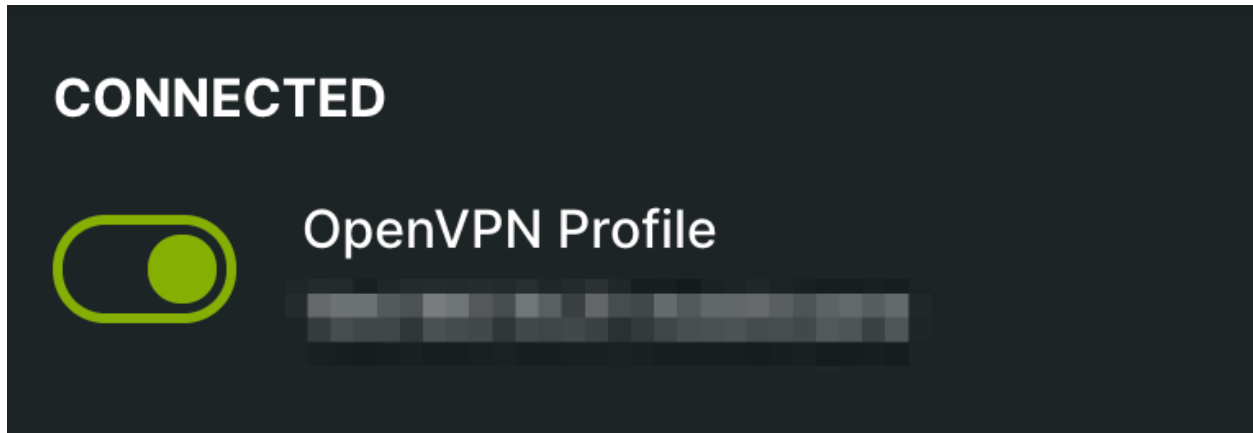
## Nem érem el az eladói felületet

Az eladói felület elérése korlátozva van.

A fix ip alapján csatlakozók az IP címeket a kereskedői regisztráció során adhatták meg. A változtatási igényt írásban, a [mobilcsere.kereskedo@nffku.hu](mailto:mobilcsere.kereskedo@nffku.hu) e-mail címen kell jelezni.

A VPN alapján csatlakozók esetében az eladói felület elérésének a feltétele, hogy a számítógépen aktív internet kapcsolat mellett aktív VPN kapcsolat is legyen.

A VPN programban a kapcsoló csúszka zöld színű, amennyiben a VPN kapcsolat aktív. Ha a kapcsoló csúszka nem zöld színű, a kapcsolat nem aktív.



**Egy VPN konfiguráció egyszerre csak egy számítógépen használható. Szükség esetén az NFFKÜ ügyfélszolgálat - korlátozott számban - tud további VPN hozzáféréseket adni.**