**MOL-NAK üzemanyagkártyás szolgáltatás**

**Gyakran ismételt kérdések és válaszok**

 ***(NAK tagság és NAK munkavállalók részére)***

**2019**

1. **Ki igényelhet kedvezményes kártyákat?**

NAK tagok és NAK munkavállalók.

1. **Ha megszűnik a tagságom, akkor is használhatom tovább a kártyákat?**

Nem, a tagság megszűnésével megszűnik a jogosultság is a kártyahasználatra.

1. **Hol/kinek adhatom le a kitöltött ajánlási lapot/csatlakozási nyilatkozatot?**

Személyesen a falugazdásznak, valamint e-mailben az ugyfelszolgalat@nak.hu -ra, vagy postán a NAK-központba, a 1119 Budapest, Fehérvári út 89-95. címre beküldve.

1. **Nincs internetem, vagy lehetőségem letölteni a nyomtatványt, milyen módon juthatok hozzá?**

Falugazdász-irodában, falugazdásznál van nyomtatott példány.

1. **Az ajánlási lap kitöltésétől számítva hány napon belül kapom kézhez a kártyát?**

Az ajánlási lap leadásától számított 2 héten belül sor kerül egy személyes egyeztetésre a MOL munkatársával, majd szerződéskötésre kerül sor, az aláírt szerződés MOL-hoz való beérkezésétől számítva 2-3 napon belül elkészülnek a kártyák. Az elkészült kártya személyesen is átvehető a MOL Központban, de a postai kézbesítés a Posta gyorsaságától függ.

1. **Hány darab kártyát igényelhet egy jogi személy illetve egy magánszemély?**

Nincs megkötve, annyi kártyát igényelhet, amennyit szeretne.

1. **Családtagok nevére is igényelhetek kártyát?**

Egyelőre nem.

1. **Átruházhatom másra a kártyát, használhatja-e más?**

A "Garázs", illetve "Hordós" esetében nincs megkötve, hogy ki használja és milyen járműbe tankol. A rendszámosnál csak az adott rendszámú járműbe lehet tankolni, de a személy ez esetben sincs megkötve.

A Partner kártya névre szól, a MOL nem vizsgálja, hogy ki használja, de ellenőrizheti a felhasználó személyazonosságát.

1. **Elvesztettem a kártyámat, mi a teendőm?**

A kártyafelhasználók hozzáférést kapnak a MOL online Kártya Központ
(KK) rendszeréhez, ahol követhetik a kártyás tranzakcióikat, aktuális egyenlegüket, a legfrissebb híreket. Ezen az oldalon keresztül tudják kezelni az üzemanyagkártyáikat, így a tiltást is ott tudják megtenni. A Kártya elvesztését vagy ellopását Vevőnek a birtokából kikerüléstől számított 1 órán belül jelezni kell a MOL Nyrt.-nek az éjjel-nappal hívható + 06-1/211-1000 telefonszámon, vagy a KK-n keresztül is lehetősége van a Vevőnek a kártya azonnali tiltására. A letiltáshoz a kártyaszámot mint egyedi azonosítót meg kell adni. A MOL Nyrt. a bejelentést követő 1 órán belül biztosítja a kártyaletiltást. Az 1 órás időszakot követően a Kártyával elkövetett visszaélésekért a MOL Nyrt. a felelős.

1. **Elveszett kártya esetén hány napon belül kapok újat, van költsége?**

Új kártyát kell igényelni a Kártya Központon (KK-n) keresztül vagy a kartyagyartas@mol.hu címre beküldött adatlapon. Az új kártya az igénylést követő 2-3 munkanapon belül elkészül. A kézbesítés személyesen vagy postai úton történik. Egy új kártya díja 1.000 Ft + ÁFA/év, amelyből a NAK tagjai 50%-os kedvezményt kapnak. Általában 10 nap alatt hozzájut az új kártyához.

A Partner kártya ingyenes, ezért nem kell fizetni és a cseréért sem. Általában 14 nap alatt hozzájut az új kártyához.

1. **Külföldön is használhatom a kártyákat?**

Külföldön csak a MOL Gold Europe kártya használható. A Gold Prepaid kártyák kizárólag belföldön használhatók. A MOL Partner kártya csak a magyarországi MOL hálózatban használható.

1. **Nem találok a MOL-NAK törzskútlistában a településemhez közeli töltőállomást, mik a lehetőségek?**

Jelezze az illetékes Falugazdász felé, és az összegyűjtött visszajelzések és igények esetén felülvizsgálja a MOL a törzskútlistában szereplő töltőállomások körét.

1. **Milyen üzemanyagokra vonatkozik a kedvezmény? Pl. gázra, biodízelre nem?**

A kedvezmények normál és prémium üzemanyagokra, kenőanyagokra, palackozott PB gázra, autókemikáliákra, valamint autómosásra vehetők igénybe, más termékekre és szolgáltatásokra nem vonatkoznak.

1. **Hol tudok érdeklődni, illetve ügyet intézni a kártyák kapcsán?**

A MOL által üzemeltetett online felületen (Kártya Központon), a MOL szerződéses kapcsolattartóján, valamint a MOL Ügyfélszolgálatán keresztül.

1. **Sérült kártyát – ha olvasható – elfogadnak?**

Ha a kártya sérülése nem befolyásolja a kártya és annak felhasználójának azonosíthatóságát, akkor a MOL elfogadja a kártyákat.

1. **Bármilyen járművet tankolhatok kedvezményesen?**

Rendszámra szóló kártyák esetén kizárólag az adott rendszámú gépjárműbe lehet tankolni. "Garázs" kártyával bármilyen gépjárműbe lehet tankolni. "Hordós" kártyával jogosultak bármilyen gépjárműbe, illetve egyéb (üzemanyag szállítására alkalmas) edényzetbe (pl. üzemanyag-kannába) is tankolni.

1. **Kannába, tartályba is vehetek üzemanyagot kedvezményesen a kártyával?**

„Hordós” és Partner kártyával vásárolható üzemanyag olyan kannába, tartályba stb., amely alkalmas üzemanyag szabályos tárolására és szállítására.

1. **Ha panaszom van, kihez fordulhatok?**

NAK Ügyfélszolgálat, NAK Falugazdász, MOL szerződéses kapcsolattartó, MOL Ügyfélszolgálat áll rendelkezésére.

1. **Miért kell a számlaszámot megadnom az ajánlási lapon?**

A számlaszám kötelező szerződéses elem. Az adószámhoz és cégjegyzékszámhoz hasonlóan ezt is rögzíteni kell egy-egy új szerződéskötés során. Pl. egy Prepaid kártya megszűnése, megszüntetése esetén erre a bankszámlaszámra történhet meg a kártyán maradó összeg visszautalása.

1. **Meddig kell visszaküldeni az ajánlási lapot, van-e határidő/meddig vehető igénybe a kedvezmény?**

Az ajánlási lap beküldésére nincs korlátozás, azonban mindig az ajánlási lap beérkezésekor érvényes kondíciókkal történik meg a kártyák és szerződések rögzítése a MOL rendszerében.

1. **Kötelező-e megadnom minden adatot az ajánlási lapon?**

Igen, kötelező.

1. **Kit keressek, ha még nem kaptam meg a kártyámat, pedig már hetekkel ezelőtt megigényeltem?**

Új bejelentkezés esetén: NAK Falugazdászt, vagy NAK ügyfélszolgálatot.

Meglévő szerződéssel rendelkező NAK tag esetén: MOL szerződéses kapcsolattartót, MOL Ügyfélszolgálatot.

1. **Egy vállalkozásnak lehet-e több típusú kártyája is egyidejűleg?**

Igen, lehet.

1. **Ha több kártyát igényelek, akkor azokhoz lehet különböző törzskutakat beállítani?**

A törzskutak beállítása vállalkozásonként lehetséges.

1. **Ha több kártyát igényelek, akkor azokhoz lehet különböző termékvásárlási jogosultságokat beállítani?**

Termékvásárlási jogosultság kártyánként változtatható.

1. **Mi van abban az esetben, ha már rendelkezem OTP Bank Multipont bankkártyával és a MOL-NAK Partner kártyával?**

A kedvezmények nem vonhatóak össze, mindkettőre egyszerre nem írnak fel pontot.

1. **A multipont kártyával rendelkezők kaphatnak MOL-NAK üzemanyagkártyát?**

Igen. Multipont Business kártyával rendelkezők a MOL-NAK kártya használata után ugyanúgy fel tudják íratni a hűségpontokat.

1. **A Prepaid kártyások csak a törzskutakon tankolhatnak kedvezményesen?**

Az alapkedvezmények a MOL teljes Gold Prepaid hálózatában igénybe vehetők. Az extra (akciós) engedményeket tudják igénybe venni a NAK törzskúti listából kiválasztott töltőállomáson.

1. **Miért jóval rövidebb a NAK Prepaid törzskútlistája, mint a hagyományos Prepaid törzskútlista?**

A helyi- és földrajzi adottságok figyelembevételével történt meg a jelenlegi NAK Prepaid törzskútlista meghatározása.

1. **Egy kártyához hány törzskút választható? Hogyan történik a törzskút kiválasztása?**

1 kártyához 1 db törzskút választható. A szerződésen kell megjelölni a kiválasztott törzskutat.

1. **A MOL-NAK kedvezménybe bevont törzskútjainak listája hol található meg a MOL weboldalán?**

A MOL-NAK kedvezménybe bevont törzskutak listáját a MOL nem szerepelteti a weboldalán. A törzskútlistában szereplő töltőállomásokról a Falugazdászoktól vagy a MOL kapcsolattartóitól kaphatnak tájékoztatást a NAK tagjai.

1. **A kártyadíjat mikor, hogyan kell fizetni egyik és másik kártya esetében?**

Kártyadíjat évente egyszer, a kártya kibocsátásakor kell fizetni. Ezt követően minden évfordulót követő első számla fogja tartalmazni az aktuális kártyadíjakat.

1. **Gold Prepaid kártyánál a tag által kiválasztott MOL-NAK törzskút (H-P) milyen gyakran változtatható?**

Nincs limitálva.

1. **Adószámmal rendelkezem, igényelhetek Partner kártyát?**

Igen, de csak természetes személyként használható, ezért a vásárlásról nem kérhető jogi személy nevére áfás számla.

1. **Ha megszűnik a tagságom, mi lesz az esetleges plusz egyenlegemmel?**

Megszűnik a kedvezmény, és egy alap szerződésre áll át a MOL.

1. **Partner kártya a kedvezmények tekintetében miben különbözik a klasszikus multipont kártyától?**

A Partner kártya multipont "zsebe" semmiben nem különbözik a klasszikus multipont kártyától a kedvezmények tekintetében. Természetesen a tankolásra a Partner kártya ad kedvezményt még, a klasszikus multipont kártya nem.

1. **Van-e mobil applikáció, melyben lekérhető az egyenleg?**

Egyelőre nincs, de folyamatban van a fejlesztése.

1. **A feltöltő Prepaid kártyánál mennyi a minimum, illetve maximum limit, amit fel lehet tölteni?**

Nincs limitálva a maximum és a minimum.

1. **Az elfelejtett PIN kódot hogyan tudom pótolni?**

A MOL nem őrzi meg a kártyákhoz tartozó PIN kódokat, azokat csak a kártyabirtokos birtokolja. PIN kód elfelejtése, elvesztése esetén új kártyát kell rendelni.