

BKK Zrt. – Üzleti ügyfelek felület

Gyakran ismételt kérdések – GYIK

Regisztráció és belépés

➤ **Milyen böngészőben javasolt használni az alkalmazást?**

Támogatott böngészők: Internet Explorer9+, Mozilla Firefox, Google Chrome és Microsoft Edge.

➤ **Milyen főbb adatokra van szükségem a regisztrációhoz?**

- Szükség lesz a megrendelő cég/intézmény adataira: név, székhely címe, adószám, cégjegyzékszám, bankszámlaszám;
- Kell egy központi e-mail-cím, ahová a regisztrációval, aktiválással kapcsolatos leveleket küldhetjük.
- Meg kell adni egy, a cég jegyzésére, aláírásra jogosult személy nevét.
- A fő kapcsolattartó nevét, e-mail-címét, jelszavát, telefonszámát is rögzíteni kell, ő lesz jogosult a későbbiekben adatot módosítani, új ügyintézőt rögzíteni stb.;
- A szállítási címet, ami nem kell hogy megegyezzen a székhely címével;
- El kell fogadni az ÁSZF-et és az adatkezelési tájékoztatót;
- Marketingnyilatkozat elfogadása vagy elutasítása.

➤ **Hogyan tudok a regisztráció során további ügyintézőt megadni?**

Regisztráció során a fő kapcsolattartó adatait kell megadni, ekkor még nem lehet ügyintézőt megnevezni. A kapcsolattartó természetesen a későbbiekben ügyintézőként is eljárhat. További ügyintézőket a regisztráció BKK általi jóváhagyása után, a fő kapcsolattartó tud majd rögzíteni az Ügyintézők menüpontban.

➤ **Egy adószámmal lehet-e többször is regisztrálni?**

A rendszer lehetőséget biztosít arra, hogy egy adószámmal többször regisztráljanak (pl. egy egyetem különböző megnevezésű szakai, karai regisztrálhatnak önálló szervezetként, bár azonos adószámmal rendelkeznek, hiszen az egyetem az adóalany), azonban a fő kapcsolattartó felhasználónevének különbözőnek kell lennie.

➤ **Mikor válik élessé a regisztráció?**

A regisztráció kezdeményezése (azaz az adatok kitöltése és beküldése) után a megadott megrendelői e-mail-címre kiküldünk egy megerősítést kérő levelet. Az ebben szereplő linkre kattintva tudja aktiválni regisztrációját.

Ezután a BKK közhiteles adatbázisokban ellenőrzi a beírt adatokat, és amennyiben mindent rendben talál, jóváhagyó e-mailben küld visszajelzést. Ettől kezdve tud megrendeléseket kezdeményezni az internetes felületen.

➤ **Hány napom van a regisztráció aktiválására?**

A regisztráció aktiválására 5 nap áll rendelkezésre, eközben a rendszer is küld Önnek egy emlékeztetőt, ha megfeledezett volna róla. Az elindított regisztráció 5 nap után törlődik.

➤ **Mi történik, ha nem aktiváltam 5 napon belül a regisztrációm a megküldött linken?**

Ebben az esetben sajnos újra kell kezdenie a folyamatot.

➤ **Az aktiváló linket milyen e-mail-címre küldik?**

Az aktiválásról az ön által megadott, megrendelői e-mail-címre küldünk levelet.

➤ **Mit tegyek, ha nem kaptam meg az aktiváló linket e-mailben?**

Előfordulhat, hogy a regisztrációs folyamat önhibáján kívül, informatikai vagy egyéb problémák miatt megszakadt. Ha a regisztrációt sikerrel befejezte, és a megerősítő levelet mégsem kapta meg, elsősorban nézze meg postafiókjában a spam/levélszemét mappát. Ha nem találja a levelet továbbra sem, kérjük, írjon a megrend@bkk.hu e-mail-címre és a BKK munkatársai ellenőrzik a folyamatot.

➤ **Mit tehetek, ha elfelejtettem a jelszavam?**

Ha a jelszavát elfelejtette, a Belépés oldalon kattintson az Elfelejtette jelszavát? kérdésre, majd adja meg felhasználónevét és a regisztrált e-mail-címét. A rendszer értesíti az átmeneti, új jelszóról és a további teendőkről.

➤ **Mit tehetek, ha elfelejtettem a felhasználónevemet?**

Ha a felhasználónevét elfelejtette, a Belépés oldalon kattintson az Elfelejtette felhasználónevét? kérdésre, majd adja meg a cége adószámát és regisztrált e-mail-címét. A rendszer elküldi Önnek a felhasználónevét e-mailben.

Adatok módosítása

➤ **Fő kapcsolattartóként hol tudom módosítani a regisztráció során megadott adatokat?**

Bejelentkezés után az Adatok módosítása fülre kattintva módosíthatja a korábban megadott adatait.

➤ **Ki tudja a cégszavakat módosítani a rendszerben?**

A cégszavakat a fő kapcsolattartó tudja módosítani.

➤ **Mely adatok módosításához szükséges a BKK jóváhagyása?**

A BKK jóváhagyására a cég neve, adószáma, bankszámlaszáma, székhelyének címe, a számla postázási címe változásakor van szükség. Ezeket az adatokat külön piktogram is jelöli.

➤ **Megrendelés közben hogyan tudom módosítani a regisztrációkor megadott adatokat változás esetén?**

Megrendelés közben már nem tudja módosítani az adatait. Adatváltozás esetén a fő kapcsolattartó mielőbb módosítsa azokat az internetes felületen, hogy a legközelebbi megrendeléskor már a számlán is a helyes adatok szerepeljenek!

➤ **Miben különbözik a fő kapcsolattartó és az ügyintéző jogosultsága a rendszerben?**

A fő kapcsolattartó – kevés korlátozással, melyhez BKK-jóváhagyás is szükséges – a megrendelői adatokat maga is tudja változtatni, és további ügyintézőket vihet fel a rendszerbe, miközben saját maga is rendelkezik ügyintézői jogosultsággal.

Az ügyintézők megrendeléseket tudnak rögzíteni a kiemelt ügyfelek felületén, de nem jogosultak a megrendelő adatait módosítani.

Megrendelés rögzítése

➤ **Hogyan ajánlott az igazolványszámok rögzítése?**

Két módon lehetséges: a felületről letölthető sablontáblázat alapján, vagy közvetlenül a felületen az ott található, legördülő listából kell kiválasztani a megfelelő igazolványtípust.

➤ **Mit kell tennem, ha a nullával kezdődő igazolványszámok feltöltésekor az Excel elrejti az elejéről a nullákat?**

Az igazolványszámok CSV-fájl-formátumban történő elmentésekor az Excel elrejti az igazolványszám elejéről a nullákat. A fájl betöltésekor azonban a megrendelői felület felismeri az elrejtést, és automatikusan betölti azokat. Nyomtatáskor megjelennek az elrejtett nullák is.

➤ **Amennyiben egy már létező megrendelést szeretnék átmásolni, megtehetem-e, és ha igen, mennyi időre visszamenőleg?**

A felrögzített megrendelések közül bármelyik előkereshető és másolható, akár a lemondott rendelés is.


Mentett megrendelés és kiszállítás

➤ **Meddig tudom módosítani a megrendelésemet a rendszerben?**

Megrendelés és mentés után a rendelés már nem módosítható!

➤ **Meddig tudom lemondani a megrendelésemet a rendszerben?**

A megrendelésben szereplő legkorábbi érvényességi időt megelőző 5. munkanapig.

Amennyiben a rendelést még nem fizette ki, a rendelésbe való belépést követően a megtekintés oldalon a  gombra kattintva lemondható.

➤ **Mit tehetek, ha már kifizetett megrendelést szeretnék lemondani?**

Amennyiben megtörtént a rendelés kifizetése, és mégis szeretné lemondani, kérjük, jelezze a megrend@bkk.hu e-mail-címre, és kollégáink felveszik Önnel a kapcsolatot.

➤ **Fizetési késedelem esetén mennyi idő elteltével törli a rendszer automatikusan a megrendelésemet?**

Ha a megrendelésben szereplő legkorábbi érvényességi időt megelőző 3. munkanap végéig nem fizetik ki a megrendelést, akkor a rendszer automatikusan lemondja azt.

Ebben az esetben a megrendelésben szereplő összes terméket lemondja!

A megrendelés státuszainak neve és azok jelentése



Mentve: a megrendelést még nem küldte el a BKK-nak, azt még módosíthatja



Megrendelve: a megrendelést elküldte a BKK-nak, már nem módosítható, annak lemondására van csak lehetőség.



Díjbekérő kiküldve: a BKK rendszere elkészítette a díjbekérőt, amely a megrendelői felületről letölthető; a banki átutalás a díjbekérő sorszáma hivatkozva indítható.



Kifizetve: a BKK bankszámlájára megérkezett a megrendelés ellenértéke. Amennyiben személyes átvételt kértek a megrendelés rögzítésekor, úgy az értékcsikk már átvehető a kijelölt 3 ügyfélközpont bármelyikében.



Lemondva: a megrendelést a vevő manuálisan vagy a rendszer automatikusan lemondta.



Kiszállítás alatt: a BKK átadta a termékeket a futárnak.

Személyes és futáros átvétel

- **Átutaltuk a megrendelés összegét, ebben az esetben egyből mehetek személyesen átvenni a megrendelést?**

Nem, kérjük, hogy csak abban az esetben induljon el az átvétel miatt, ha már a rendelés a Kifizetve státuszt mutatja.

- **Amennyiben nem futáros kiszállítást szeretnék kérni, de a rendelés futáros szállításra van állítva, mi a teendőm?**

A szállítás módosítható, és személyesen is átvehető, ebben az esetben, kérjük, jelezze kérését a megrend@bkk.hu e-mail-címen.

Értékcikk cseréje

- **Mikor cserélhetek értékcikket?**

Cserét lehet kezdeményezni, ha a bérlet megrongálódott, de azonosítható, illetve abban az esetben, ha a tulajdonosának azonosítására használt igazolvány érvényessége időközben lejárt. (A részletszabályokat az Üzletszabályzatunk tartalmazza, mely elérhető [itt](#)).

- **Mi a teendő, amennyiben cserét szeretnék rögzíteni?**

A felületre belépése után, kérjük, arra a megrendelésre kattintson, amelyik rendelésben a cserélendő bérletet vásárolta. A megnyitott rendelés után a Csere gombra kell kattintania.

- **Amennyiben kilépett a cégtől egy dolgozó, cserével átadható-e az értékcikk egy új belépőnek?**

Nem, az értékcikk nem cserélhető, nem átruházható! Cserét csak akkor lehet kezdeményezni, ha a bérlet megrongálódott, de azonosítható, illetve ha a tulajdonosának azonosítására használt igazolvány érvényessége időközben lejárt.

A bérletek – az arckép nélküli éves bérletek kivételével – nem átruházhatók, érvényességi idejük alatt utazásra azokat csak a vásárláskor feltüntetett azonosító okmány tulajdonosa használhatja a csereszabályok figyelembevételével! A vásárláskor megadott, személyi azonosításra alkalmas okmánnyal azonosított személytől eltérő munkavállaló okmányazonosítójának a csere folyamatában történő megadása átruházásnak, tehát szerződésszegésnek minősül!

(Üzletszabályzatunk elérhető [itt](#)).

➤ **A személyes ügyintézés előtt mennyi idővel kell felrögzíteni a cserét?**

Az üzleti ügyfelek felületén felrögzített csere kérését azonnal látják kollégáink, így rögzítés után máris felkereshető a személyes ügyfélszolgálat: az V. ker., Deák Ferenc téri aluljárószint; a VII. ker., Keleti pályaudvar aluljárószint; a XI. ker, Kelenföld vasútállomás , metróállomás aluljáró szint, Őrmezői kijárat alatt található ügyfélközpontok bármelyike lebonyolítja a cserét.

➤ **Ki intézheti a személyes cserét?**

A cserét bárki lebonyolíthatja, aki birtokában van a cserére jelölt bérletnek és a személyi azonosító okmányának.

➤ **Milyen adatokra van szükség az értékcikkek cseréjéhez?**

A cseréhez nincs szükség egyéb dokumentumokra, csak a cserélendő bérletre és az új személyi azonosító okmányra.

➤ **Mit tegyek, ha egyszerre több értékcikket szeretnék cserélni?**

Bármilyen darabszámú csere rögzíthető: egyesével és csatolt fájlként is. Belépve a felületre, azt a teljesített rendelést kell megnyitni, amelyiken a bérletet rendelték. A Csere gombra kattintva rögzíthető a kérés.

➤ **A rendszerbe felvitt cserék mely időpontig módosíthatók?**

A felrögzített cserék mindaddig módosíthatók és törölhetők, amíg a cserék meg nem történtek.

➤ **A csere felrögzítése után hol vehető át az új bérlet?**

Személyes ügyintézésre a következő helyeken van lehetőség: V. ker., Deák Ferenc téri aluljárószint; VII. ker., Keleti pályaudvar aluljárószint; XI. ker, Kelenföld vasútállomás , metróállomás aluljáró szint, Őrmezői kijárat alatt található BKK Ügyfélközpont.

➤ **Amennyiben tévesen vagy feleslegesen rögzítettem csereigényt, mi a teendő?**

A felrögzített cserék a Kuka gombra kattintva törölhetők.