

# **Vodafone Magyarország Zrt.**

## **Kiemelt Üzleti Általános Szerződési Feltételei**

Az Általános Szerződési Feltételek legutóbbi módosításának hatálybalépési dátuma: 2021. július 8.

Az Általános Szerződési Feltételek készítésének dátuma: 2021. június 28.

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. A Szolgáltató elérhetősége</b>	<b>4</b>
1.1. A szolgáltató neve, székhelyének postai címe, internetes honlapjának címe	4
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei: cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím, annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők	4
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége: cím, telefonszám, egyéb elérhetőség	4
<b>2. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása</b>	<b>5</b>
2.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás	5
2.2. A szolgáltatás minimális minősége	12
2.3. Az előfizetői végberendezés használatával kapcsolatban megszabott feltételek és korlátozások	12
2.4. A segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférésre vonatkozó információk, ideértve különösen a segélyhívó szolgáltatás használatát, a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés biztosítását és annak esetleges korlátait	15
2.5. A számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatás esetén tájékoztatás arra vonatkozóan, hogy a segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférés biztosított-e, és ha igen, milyen mértékben	16
2.6. A számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás esetén a segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai, ha vannak ilyenek	16
2.7. Információ arról, hogy segélyhívás esetén a segélyhívó fél azonosítására és helymeghatározására vonatkozó adatok jogszabályi előírások következtében - az előfizető ezzel ellentétes rendelkezése esetén is - átadásra kerülnek az illetékes segélyszolgálati állomás felé	16
<b>3. Az Előfizetői Szerződés megkötése és a szerződéskötés feltételei</b>	<b>16</b>
<b>4. Felelősség az előfizetői szerződés teljesítéséért</b>	<b>25</b>
4.1. Az előfizetői hozzáférési pont helye	25
4.2. Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás	26
<b>5. Az előfizetői szolgáltatások díja</b>	<b>32</b>
5.1. A díjcsomagokhoz kapcsolódó összehatárok, adatmennyiség esetén az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összehatárok, hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, további egyedi díjzabású egységek, számok, szolgáltatások díjai	32
5.2. Egyszeri díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen belépési, csatlakozási, bekapcsolási díj, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, az előfizetői szerződés megszűnése, idő előtti felmondása, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, minden egyéb egyszeri díj	35
5.3. Szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak	38

5.4. Különleges és célzott díjszabási rendszerekre, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, az akciók, kedvezményes ajánlatok részletes leírása, így különösen azok időtartama, feltételei, díjai és a nyújtott kedvezmények	38
5.5. Díjazási időszakok, díjazási feltételek, ideértve az elektronikus hírközlő végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is	40
<b>6. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése</b>	<b>49</b>
6.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, ideértve a karbantartást is, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei	49
6.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai	52
6.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	56
<b>7. A Szolgáltató vagy az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő értesítésének módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok</b>	<b>56</b>
<b>8. Az Előfizetői Szerződés időtartama, megszűnése</b>	<b>67</b>
8.1. Az Előfizetői Szerződés időtartama	67
8.2. A Szolgáltató, vagy az Előfizető általi szerződésfelmondás és az Előfizetői Szerződés egyéb megszűnésének esetei, feltételei	67
8.3. A szolgáltatáscsomagok és egyes elemeik megszüntetésével kapcsolatos jogok	78
8.4. Számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával, a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárások részletes szabályai, ideértve az előfizető tájékoztatását a számhordozás és a szolgáltatóváltás esetén fennmaradó jóváírásról is	79
<b>9. Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, jogviták</b>	<b>79</b>
9.1. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata, díjreklamáció és kártérítési igények intézése	79
9.2. Tájékoztatás a Szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése elérhetőségeik	84
9.3. A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről.	85

## 1. A Szolgáltató elérhetősége

### 1.1. A szolgáltató neve, székhelyének postai címe, internetes honlapjának címe

A Szolgáltató neve: Vodafone Magyarország zrt.

Székhelyének postai címe: 1096 Budapest, Lechner Ödön fasor 6.

A Szolgáltató internetes honlapjának címe: [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu)

### 1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei: cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím, annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

A Központi Ügyfélszolgálat

(a) ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségének címe: 1062 Budapest, Váci út 1-3. (Westend City Center);

(b) telefonszáma: 1788, amelyek a hét minden napján 0-24 órában a Szolgáltató hálózatán belül belföldről díjmentesen hívható; vagy +36 1 288 1788, amelyekre irányuló hívások a hívó fél díjsomagja szerint számlázódnak;

(c) ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiség nyitvatartási ideje: hétfő-szerda: 10.00-20.00, csütörtök: 08.00-20.00, péntek-szombat: 10.00-20.00, vasárnap: 10.00-18.00;

(d) postacíme: 1476 Budapest, Pf. 350.;

(e) e-mail elérhetőségei: [corporate.hu@vodafone.com](mailto:corporate.hu@vodafone.com), **Helyhez kötött szolgáltatás** esetén: [vipuzleti.hu@vodafone.com](mailto:vipuzleti.hu@vodafone.com)

**Helyhez kötött szolgáltatás** esetén a Kiemelt Üzleti Előfizetők telefonos ügyfélszolgálatának országos telefonszáma: 1420. A 1420-as szám a Szolgáltató hálózatából belföldről díjmentesen hívható. Az ügyfélszolgálati ügyintézés nyitvatartása 08:30-17:00 között .

A Szolgáltató egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségére vonatkozó adatokat, információkat a [www.vodafone.hu/uzletkereso](http://www.vodafone.hu/uzletkereso) oldal tartalmaz. A Szolgáltató ezen üzleteket márkaképviselőkként vagy viszonteladói hálózatban működteti.

### 1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége: cím, telefonszám, egyéb elérhetőség

(a) ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségének címe: 1062 Budapest, Váci út 1-3. (Westend City Center);

(b) telefonszáma: 1788, amelyek a hét minden napján 0-24 órában a Szolgáltató hálózatán belül belföldről díjmentesen hívható; +36 1 288 1788, amelyekre irányuló hívások a hívó fél díjsomagja szerint számlázódnak;

(c) ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségének nyitvatartási ideje: hétfő-szerda: 10.00-20.00, csütörtök: 08.00-20.00, péntek-szombat: 10.00-20.00, vasárnap: 10.00- 18.00;

(d) postacíme: 1476 Budapest, Pf. 350.;

(e) e-mail elérhetőségei: [corporate.hu@vodafone.com](mailto:corporate.hu@vodafone.com), **Helyhez kötött szolgáltatás** esetén: [vipuzleti.hu@vodafone.com](mailto:vipuzleti.hu@vodafone.com)

**Helyhez kötött szolgáltatás** esetén a Kiemelt Üzleti Előfizetők részére fenntartott telefonos hibabejelentő szolgálat országos telefonszáma: + 36 80 980 847, amely Szolgáltató hálózatából belföldről díjmentesen hívható. A hibabejelentő nyitvatartási ideje: 0-24-ig.

## **2. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása**

### **2.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás**

A jelen ÁSZF az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet („Eszr.”) által előírt tartalommal, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben („Eht.”), az Eszr-ben, illetve az egyéb irányadó jogszabályokban foglalt rendelkezéseknek megfelelően tartalmazza a Szolgáltató által Kiemelt Üzleti Előfizető (a továbbiakban: Előfizető vagy Üzleti Előfizető) számára nyújtott Szolgáltatásokat érintő információkat, az igénybevételükre vonatkozó szabályokat, előírásokat, illetve a Feleket megillető jogokat, valamint az őket terhelő kötelezettségeket. Jelen ÁSZF elválaszthatatlan részét képezik a mellékletei, azaz:

1. számú melléklet: Szolgáltatások leírása
2. számú melléklet: Díjszabás
3. számú melléklet: Adatkezelési Tájékoztató
4. számú melléklet: A számhordozási eljárással, és a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos Szolgáltató által alkalmazott szabályok
5. számú melléklet: Az internethasználatra vonatkozó szabályok
6. számú melléklet: Minőségi célértékek
7. számú melléklet: Akciók
8. számú melléklet: A Kiemelt Üzleti ÁSZF-ben használt elnevezések, fogalmak és definíciók

A jelen ÁSZF-ben használt kifejezések, elnevezések és fogalmak meghatározását az ÁSZF 8. számú melléklete tartalmazza.

A jelen ÁSZF által nem szabályozott egyéb szolgáltatásokra vonatkozó szerződéses feltételeket a Szolgáltató honlapján elérhető egyéb szerződési feltételek – pl. Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételei - tartalmazzák.

#### **a) Mobil rádiótelefon szolgáltatás**

A Mobil rádiótelefon szolgáltatás olyan számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás, amely nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatásnak minősül, és amelynek használata során a szolgáltatás nagy térben mozgó bármely Előfizetője – mobil rádiótelefon hálózat hálózati végpontján csatlakoztatott – nem helyhez kötött berendezésről indított hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal, és amely szolgáltatás beszédátvitelre, valamint az ehhez kapcsolódó szolgáltatásokra és egyéb szolgáltatásokra (például adatátviteli szolgáltatások, rövid szöveges üzenetküldés) szolgál.

A Mobil rádiótelefon szolgáltatás a Szolgáltató mobil hálózata által lefedett területen érhető el. A lefedettség adatok a <https://www.vodafone.hu/hasznos-informaciok/lefedettsegi-terkep> oldalon érhetőek el. A Mobil rádiótelefon szolgáltatásra vonatkozó részletes leírást, és a további információkat, a szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátait az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

#### **b) Mobil internet-hozzáférés szolgáltatás**

A Mobil internet-hozzáférés szolgáltatás olyan rádiótávközlő hálózaton megvalósuló, az Előfizető által a szolgáltatási területen belül mozgás közben is igénybe vehető nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely internetcsatlakozást és ezáltal az internet lényegében valamennyi végpontjával összekapcsolási lehetőséget biztosít.

A Mobil internet-hozzáférés szolgáltatás a Szolgáltató mobil hálózata által lefedett területen érhető el. A lefedettség adatok a <https://www.vodafone.hu/hasznos-informaciok/lefedettsegi-terkep> oldalon érhetőek el. A Mobil internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozó részletes leírást, és a további információkat, valamint a szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátait az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

#### c) Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás

A Szolgáltató az Eht. 188. § 89. pontja szerinti műsorterjesztési szolgáltatásként **Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatást** (vezetékes műsorelosztási szolgáltatást) nyújt az Előfizetők részére analóg és digitális formában.

A fentiekben túl **Nagykereskedelmi partner hálózatán nyújtott helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatásként** a Szolgáltató Internet Protokollon keresztül műsorterjesztési szolgáltatást biztosít különböző átviteli rendszereken keresztül az Előfizetők részére.

A **Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás** magában foglalja a **Nagykereskedelmi partner hálózatán nyújtott helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatást** és a jelen ÁSZF-ben a Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó rendelkezések eltérő rendelkezés hiányában mindkét típusú szolgáltatásra vonatkoznak.

A Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó részletes leírást, a rá vonatkozó további információkat, így különösen a szolgáltatás díjsomagjaiba tartozó médiaszolgáltatások, és a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolását, valamint a szolgáltatás igénybevételének korlátait, az igénybevételt befolyásoló egyéb tényezőket a jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

#### d) Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás

A Szolgáltató **Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatást** nyújt az Előfizetők részére A Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás olyan helyhez kötött Előfizetői Hozzáférési Ponton keresztül igénybe vehető nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely internetcsatlakozást és ezáltal az internet lényegében valamennyi végpontjával összekapcsolási lehetőséget biztosít.

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása érdekében egy Előfizetői Hozzáférési Pontot létesít, amely a Szolgáltató vagy a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban levő más elektronikus hírközlési szolgáltatók központi kiszolgáló berendezésének interfésze, továbbá biztosítja az Előfizetők részére a szükséges azonosítókat és jelszavakat, amelyek segítségével az Előfizetői Végberendezések valamely elektronikus hírközlési hálózaton keresztül az Internet hálózathoz kapcsolódhatnak.

**Nagykereskedelmi partner hálózatán nyújtott helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás keretében** az Előfizetői Végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat kerül létrehozásra különféle elektronikus hírközlő hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel valósul meg, azaz adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása történik az interneten keresztül. A Szolgáltató Előfizetői Hozzáférési Pontot létesít, amely a Szolgáltató vagy a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban levő más elektronikus hírközlési szolgáltatók központi kiszolgáló berendezésének interfésze, továbbá biztosítja az Előfizetők részére a szükséges azonosítókat és jelszavakat, amelyek segítségével az Előfizetői Végberendezések valamely elektronikus hírközlési hálózaton keresztül az Internet hálózathoz kapcsolódhatnak

A **Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás** magában foglalja a **Nagykereskedelmi partner hálózatán nyújtott helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatást** és a jelen ÁSZF-ben a Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozó rendelkezések eltérő rendelkezés hiányában mindkét típusú szolgáltatásra vonatkoznak.

A Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozó részletes leírást, a szolgáltatás egyes típusait, és a további információkat, a szolgáltatás igénybevételének különös műszaki, tárgyi feltételeit és módját, valamint esetleges korlátait az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

#### e) Helyhez kötött telefonszolgáltatás

A Helyhez kötött telefonszolgáltatás olyan helyhez kötött hálózati végponton keresztül igénybe vehető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatásnak minősülő nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás, amely nem nyilvánosan elérhető Mobil rádiótelefon szolgáltatás.

A helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevétele során az Előfizetők Előfizetői Hozzáférési Pontjukon keresztül hívást tudnak kezdeményezni és fogadni ugyanazon vagy más helyhez kötött telefonhálózatok előfizetői végpontjára, végpontjáról vagy bármely mobil rádiótelefon hálózat előfizetői végpontjára vagy végpontjáról.

A Helyhez kötött telefonszolgáltatásra vonatkozó részletes leírást, és a további információkat, valamint a szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátait az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

#### **f) Bérelt vonali és adathálózati szolgáltatások**

A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján Menedzselt Bérelt vonali szolgáltatást, Menedzselt Bérelt vonali internet szolgáltatást, Virtuális Magánhálózati szolgáltatást, Menedzselt WiFi szolgáltatást és ezek kiegészítő szolgáltatásait nyújtja.

Menedzselt szolgáltatás alatt értendő, hogy Szolgáltató a teljes adatátviteli útra vonatkozó felügyeletet (monitorozást) ellát, az alkalmazott technológiától függetlenül, beleértve az Előfizető oldali végberendezést is, amelyet kizárólag a Szolgáltató biztosít. Az Előfizető oldali végberendezés típusát Szolgáltató az Előfizető igényeinek megfelelően választja ki.

#### **g) Gépek közötti szolgáltatások nyújtására használt átviteli szolgáltatások**

Gépek közötti szolgáltatások nyújtására használt átviteli szolgáltatás (M2M szolgáltatás) olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely az adatok és információk automatikus továbbítását foglalja magában eszközök vagy szoftveralapú alkalmazások között, korlátozott emberi beavatkozással vagy anélkül. A szolgáltatás vezeték nélküli, távolról történő adattovábbítás segítségével távoli méréseket és vezérlést tesz lehetővé, kizárólag gépek, berendezések, eszközök és szenzorok között. Ide tartozik az elsődlegesen gépek közötti adatátvitel megvalósítása érdekében történő elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtás, illetve a Szolgáltató által megvalósított gépek közötti adatátvitelen alapuló komplex üzleti megoldások nyújtása, illetve üzemeltetése.

Az M2M szolgáltatás az Előfizető és Szolgáltató között létrejött Előfizetői Szerződés keretében vehető igénybe, mely keretében az átviteli szolgáltatás Zárt Access Point Name (APN) vagy Nyílt Access Point Name (APN) segítségével valósul meg.

Nyílt Access Point Name (APN): A Vodafone oldali internet elérési csatorna beállítások lehetővé teszik, hogy a felhasználó végpontjain elhelyezkedő eszközök elérjék a publikus (nyílt) internetet.

Zárt Access Point Name (APN): A Vodafone oldali elérési csatorna beállítások nem teszik lehetővé, hogy a felhasználó végpontjain elhelyezkedő eszközök szabadon elérjék a publikus (nyílt) internetet, mindössze kifejezetten a felhasználási célra létrehozott nem publikus (zárt) hálózatot vagy IP címeket érhetik el

Az elérhető szolgáltatások az ÁSZF 1. számú mellékletében találhatóak.

### **2.1.1. A Szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, és a kapcsolódó kötelezettségek**

#### **2.1.1.1. Együtműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Az Előfizető és a Szolgáltató a szolgáltatási jogviszonyból és az Előfizetői Szerződésből eredő szerződéses kapcsolatuk során kötelesek egymással együttműködni. Ennek érdekében a Szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről, körülményekről, változásokról egymást kötelesek késedelem nélkül tájékoztatni. A Felek kötelesek egymásnak megadni minden olyan adatot és információt, amelynek közlése a Szolgáltatás szerződés szerű teljesítéséhez szükséges.

Az Előfizető és/vagy jogutódja haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót, ha személyét vagy jogállását, gazdálkodását érintő bármilyen jellegű változás következik be. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli. Az Előfizető – a kármegelőzési, illetve kárenyhítési kötelezettsége teljesítéseként – vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően került teljesítésre. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen ebből eredő károkért és/vagy Előfizetőt érintő költségeikért.

#### 2.1.1.2. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás minőségéért, ha az Előfizető a Szolgáltatást nem rendeltetésszerűen használja.

A rendeltetésszerű használat körében:

- a) Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást továbbértékesíteni. A Szolgáltatás továbbértékesítése nem felel meg a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményének, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi személyes igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizető általi személyes igénybevehetősége.
- b) Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használni. A hálózati szolgáltatás Előfizető általi nyújtása nem felel meg a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményének, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi személyes igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizető általi személyes igénybevehetősége.
- c) Az Előfizető tudomásul veszi, és kötelezettséget vállal arra nézve, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen pedig az Ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá az előfizetői bejelentések és panaszok megtétele során tartózkodik a zaklató, a közizlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt felszólítani a rendeltetésellenes magatartás azonnali megszüntetésére. Amennyiben az Előfizető a kötelezettségének felszólítás ellenére sem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást 60 napos felmondással felmondani (Eht. 134. § (11) bekezdése alapján).

Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele és a Szolgáltatóval való kapcsolattartás során köteles az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani, a rendeltetésellenes és visszaélészerű magatartástól tartózkodni, a Szolgáltató munkatársainak emberi méltóságát tiszteletben tartani és személyhez fűződő jogainak a megsértésétől tartózkodni. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használatára vonatkozó további feltételeket az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

#### 2.1.1.3. A Helyhez kötött szolgáltatás használatára vonatkozó feltételek

Helyhez kötött szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele az Előfizető ingatlanáig kiépített hálózat megléte, amelyen a Szolgáltató által biztosított szolgáltatások a jelen ÁSZF 1. sz. Mellékletében megjelölt településeken (területen), a Szolgáltató Földrajzi Szolgáltatási Területén, vagy Társzolgáltató szolgáltatási területén vehetők igénybe.

Arról, hogy az adott településen vagy településen belül az Előfizető által megjelölt címen elérhető-e az igényelt Szolgáltatás, a Szolgáltató internetes honlapján, illetőleg az Ügyfélszolgálati elérhetőségein tájékozódhat.

Az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése olyan módon történik, hogy a Szolgáltató a kábeleket - amennyiben külön építőipari szakmunkálatot nem igényel - az Előfizető által biztosított befogadó létesítményben (falon kívüli vezetékcsatornában) elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, a lépcsőházban (társasház) és a ház külső falán vezetékcsatornában vezeti. A Szolgáltató egy ingatlanban csak egy Előfizetői Hozzáférési Pontot létesít. Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot tekintet nélkül arra, hogy az az ingatlanban vagy azon kívül helyezkedik-e el.

Bérelt vonali és adathálózati szolgáltatások esetén a Szolgáltató - előzetes felmérést követően – a Szolgáltató vállalása szerint, az Előfizetői szerződésben foglaltak szerint nyújtja a vezetékes adat és internetszolgáltatásokat.

Az Előfizető nem jogosult a kiépített hálózatot bővíteni vagy az Előfizetői Hozzáférési Pontot áthelyezni.

Amennyiben a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználónév és jelszó, úgy ebben az esetben az aktiválás időpontját nem befolyásolja az Előfizető jelszavainak és azonosítóinak Előfizető általi megismerésének hiánya, amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben meghatározott kapcsolattartási e-mail címre vagy mobil hívószámra továbbította az azonosítókat és jelszavakat.



#### 2.1.1.4. Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás esetén alkalmazott hálózatmenedzsment

A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben foglalt Szolgáltatásai tekintetében olyan hálózatkezelési rendszert alkalmaz, vagy alkalmazhat, amely a szűkös kapacitású erőforrások – a Szolgáltató hálózata biztonságának fenntartása és az Előfizetők közössége érdekeinek elsődlegességén alapuló – hatékony kihasználását teszi lehetővé.

A hálózat osztott erőforrás jellegére való tekintettel, azaz, hogy a rendelkezésre álló sávszélességen egy meghatározott időpillanatban a szolgáltatást igénybe vevő összes Előfizető osztozik, a Szolgáltató jogosult a hálózatan ún. hálózatmenedzsment eljárásokat alkalmazni.

A Szolgáltató a hálózatmenedzsment eszközével különösen akkor él, amikor a hálózaton adatforgalmi torlódások alakulnak ki (általában 14:00 és 23:00 óra között, mely időszakot a Szolgáltató adatforgalmi csúcsidezőszaknak tekinti). A hálózatmenedzsment alkalmazása befolyásolhatja bizonyos nem valós idejű alkalmazások (egyres, ún. peer-to-peer alkalmazások) használatát.

A Szolgáltató kifejezetten rögzíti, hogy a hálózatmenedzsment a szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó speciális feltétel, és mint ilyen, nem tekinthető az Eht. 137. §-a szerinti korlátozásnak. A fentiekén túl a Szolgáltató a hálózatának, Előfizetőinek, valamint az Előfizetői Végberendezés és az azon tárolt adatok megóvásának és biztonságának érdekében a Szolgáltatás rendeltetésszerű használhatóságát nem befolyásoló módon portszűrést alkalmazhat valamennyi díjcsomag tekintetében (kábelhálózaton, rézépáron, optikai hálózaton elérhető szolgáltatás esetében is) és egyes portok forgalmát letilthatja, valamint előírhatja a Szolgáltató SMTP szerverének használatát, azaz korlátozhatja az Internet kapcsolaton keresztül küldött, de nem a Szolgáltató e-mail (SMTP) szerverén át folytatott e-mail kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül.

#### 2.1.1.5. Átalánydíjas Mobil internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések

A Szolgáltató Mobil internet-hozzáférés szolgáltatása a Felhasználók által megosztottan használt hálózati erőforrások felhasználására, azaz osztott erőforrásokra épül. A Felhasználók egymás adatátviteli sebességét is befolyásolhatják, ezáltal ezeknek az erőforrásoknak a túlzott igénybevétele, akár egy Előfizető részéről is, minden más Felhasználó számára negatív hatást (negatív felhasználói tapasztalatot) válthat ki, ez a mobilinternet szolgáltatások alapvető jellemzője. A hálózati erőforrások fentiek szerinti használata leronthatja a hálózat teljesítményét és ezzel a szolgáltatás minőségét. A fentiek figyelembevételével a hálózat rendeltetésszerű működésének biztosítása és az átlagos ügyfélműny javítása érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsa által a Szolgáltató fenntartja magának a jogot a letölthető adatmennyiség korlátozása nélkül az adatsebesség lassítására az alábbiak szerint:

- a) A Szolgáltató az ÁSZF 2. számú mellékletében meghatározott egyes díjcsomagok Előfizetője vonatkozásában, az adott számlázási ciklusban a havidíjban foglalt belföldi adatforgalom elérésétől, Szolgáltató rugalmasan, a hálózat aktuális leterheltségétől függően lassíthatja az adatsebességet. A számlázási ciklus lezárulásakor a sebesség lassítása megszűnik. Ezen díjcsomagok vonatkozásában ezen túlmenően a lenti b) pontban meghatározott Dinamikus szolgáltatásminőség-szabályozás is alkalmazandó.
- b) Az ÁSZF 2. számú mellékletében meghatározott Mobil internet-hozzáférést biztosító díjcsomagok és opciók vonatkozásában az Előfizető túlzott mértékű hálózathasználatának esetén Szolgáltató Dinamikus szolgáltatásminőség-szabályozást – a továbbiakban: QoS-t - alkalmazhat a normál felhasználók védelmében. Szolgáltató túlzott mértékű hálózathasználatnak tekinti, ha az Előfizető az adott számlázási ciklusban 15 GB vagy a vezeték nélküli mobil internet szolgáltatáshoz tartozó díjcsomagban meghatározott egyéb forgalmi mérték felett forgalmaz (Túlforgalmazó Előfizető). A QoS a 3GPP TS 23.107 számú szabványának és az ETSI TS 123 107 V.9.0.0. szabványának megfelelően kerül alkalmazásra. (A hivatkozott szabványok leírása elérhető az alábbi internetes honlapokon: [www.etsi.org](http://www.etsi.org), illetve [www.3GPP.org](http://www.3GPP.org).) A Túlforgalmazó Előfizető a hálózati erőforrások kiosztásánál alacsonyabb prioritási szintre kerül, mint a többi Előfizető, és a hálózat túlterheltségekor a többi Előfizető nagyobb valószínűséggel fér hozzá a hálózati erőforrásokhoz, mint a Túlforgalmazó Előfizető. Ennek következtében 15 GB vagy a vezeték nélküli mobil internet szolgáltatáshoz tartozó díjcsomagban meghatározott egyéb forgalmi mérték feletti adatforgalmat el nem érő Előfizető a hálózat túlterheltsége idején azonos körülmények esetén nagyobb sebességgel képes adatkommunikációt folytatni, mint a Túlforgalmazó Előfizető. Normál terhelésű hálózat esetén a Túlforgalmazó Előfizető nincs hátrányosan megkülönböztetve a többi Előfizetőtől, ugyanolyan adatsebességre képes, mint a normál felhasználók. Az

alacsonyabb QoS prioritási szintbe sorolást a Szolgáltató a Túlforgalmazó Előfizetővel szemben legfeljebb 15 GB vagy a vezeték nélküli mobil internet szolgáltatáshoz tartozó díjsomagban meghatározott egyéb forgalmi mérték feletti adatforgalom elérésekor az aktuális és az azt követő számlázási ciklusban alkalmazhatja.

Szolgáltató az ÁSZF 6. számú mellékletében meghatározott minőségi célértékeket a fenti esetben is biztosítja.

#### 2.1.1.6. Előre Fizetett Díjú Feltöltőkártyás Szolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések

Üzleti Előfizető Előre Fizetett Díjú Feltöltőkártyás Szolgáltatás igénybevételére nem jogosult.

#### 2.1.2. **Az Üzleti Előfizetőkre vonatkozó eltérő rendelkezések**

A Szolgáltató és az Üzleti Előfizető az Előfizetői Szerződésben az Üzleti Előfizető által adott hozzájárulásra, valamint, a Felek közös megegyezésére tekintettel az Eht., valamint az Eszr. alábbi rendelkezéseitől térnek el és azokat az egymás közötti jogviszonyaikban nem, vagy az Egyéni Előfizetőkre vonatkozóan előírtaktól eltérő tartalommal alkalmazzák. Az Üzleti Előfizető hozzájárulása, illetve a Felek megállapodásának a hiányában a Felek egymás közötti jogviszonyukban a lenti jogszabályi rendelkezéseket változatlan tartalommal alkalmazzák. Az Üzleti Előfizetőre alkalmazott eltérések részletes leírását és ismertetését az Eszr. 4. § (1) és (4) bekezdései szerinti eltérések esetében a jelen ÁSZF lent hivatkozott pontjai tartalmazzák, azzal, hogy az Eszr. 4. § (1) bekezdése szerinti eltérések részletes ismertetését az Előfizetői Szerződés is tartalmazza.

**Az Üzleti Előfizetők tekintetében alkalmazott eltérések és az azokat tartalmazó ÁSZF pontok az alábbiak:**

Eht. 127. § (1a) bekezdés	3. pont
Eht. 127. § (4b), (4c), (4g) bekezdés	8.1. pont
Eht. 129. § (1a), (1b) és (1c) bekezdések	3. pont
Eht. 128. § (5) bekezdés	8.3. pont
Eht. 132. § (10) bekezdés	7.2.1. pont
Eht. 132. § (13) bekezdés	8.2.2.3. d) és 7.2.4.4. pont
Eht. 134. § (1)	8.2.2.1. pont
Eht. 134. § (2) bekezdés	6.1.3., 7.2.1., 8.2.1.2. pont
Eht. 134. § (6), illetve a (13) bekezdés	8.2.1.2. pont
Eht. 134. § (14) bekezdés	8.1., 8.2.3.6. pont
Eht. 134. (14b) bekezdés	8.3. pont
Eht. 134. (15a) bekezdés	8.2.2.4. pont
Eht. 134. (15b) bekezdés	8.3. pont
Eszr. 5. § (1) – (7)	3. pont
Eszr. 7. § (1) bekezdés	3. pont
Eszr. 8. § (5) bekezdés	8.2.3.7. pont

<b>Eszr. 9. § (1) – (2) bekezdések</b>	8.2.2.3. a) pont
<b>Eszr. 26. § (1) bekezdés</b>	8.2.3.6. pont
<b>Eszr. 26. § (4) bekezdés</b>	5.4.5. és 8.2.2.4. pont
<b>Eszr. 26. § (3) bekezdés</b>	8.2.2.3. b) pont

**Az Üzleti előfizetőkre vonatkozó egyéb eltérések:**

<b>Eszr. 24. § (6) bekezdés</b>	A Szolgáltató az Eht. 149. § (2) bekezdése szerinti alternatív, kedvezményes díjakkal kapcsolatos tanácsadást nem végez.
<b>Eht. 137. § (2) bekezdés e ) pont</b>	A Szolgáltató korlátozás esetén nem biztosít az Üzleti Előfizetők részére olyan minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatást, amely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét.
<b>Eht 149. § (2) bekezdés</b>	A Szolgáltató az Üzleti Előfizetők részére előrefizetéses rendszert, a csatlakozási, illetve bekapcsolási díjak részletekben történő megfizetését, továbbá az alternatív, kedvezményes díjakkal kapcsolatos tanácsadást nem biztosít, és a legkedvezőbb díjszabásról részükre nem küld évente tájékoztatást.
<b>Eszr. 3. § (3)-(5) bekezdése</b>	A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének abban az esetben tesz eleget, ha az Üzleti előfizető a kötbérigényét a Szolgáltató felé írásban bejelenti.
<b>Eszr. 5. § (8) bekezdés</b>	Az Üzleti Előfizető az Előfizetői Szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követő 1 éves elévülési időn belül nem jogosult azt kérni a Szolgáltatótól, hogy az bocsássa rendelkezésére az Előfizetői Szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló dokumentumot. A Szolgáltató erre tekintettel ezen jogáról az Üzleti előfizetőt az Előfizetői szerződés megkötése során nem is tájékoztatja.
<b>Eszr. 23. § (3) bekezdés b) és c) pontjai</b>	Amennyiben a hiba kijavítására nyitva álló határidő Szolgáltatónak felróható okból való eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra tekintettel kötbért fizet az Üzleti előfizetőnek, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem, vagy csak minőségi romlással vagy mennyiségi csökkentéssel lehetett igénybe venni. A fizetendő kötbér kiszámításának módja:  $KB = N \times (HD + FD / HN2)$ , ahol KB: kötbér, N: késedelmes napok száma, HD: kedvezmény nélküli havi előfizetési díj, FD: előző havi forgalmi díj, HN2: hibabejelentés hónapjának napjainak száma.

<b>Eszr. 23. § (1) bekezdés a) pont</b>	Szolgáltató az Üzleti Előfizető részére nem fizet kötbért, ha nem értesíti arról az Üzleti Előfizetőt a hibabejelentés időpontjától számított 72 órán belül, hogy a hiba nem észlelhető, vagy nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel, illetve, ha a hiba sikeres elhárításáról annak megtörténtétől számított 24 órán belül nem küld értesítést a részére.
---	---

**Az M2M szolgáltatásra vonatkozóan az Üzleti Előfizető esetében irányadó, a fenti eltérések mellett alkalmazandó további eltérő rendelkezések:**

<b>Eht. 132. § (3) – (4) bekezdés</b>	A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén a módosításról a hatálybalépését megelőzően nem értesíti az Előfizetőt.
<b>Eht. 132. § (5) – (9) bekezdés</b>	A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén az Előfizető nem jogosult felmondani az Előfizetői Szerződését.
<b>Eht. 134. § (15) bekezdés</b>	Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és az Előfizetői szerződést jogosult a határozott időtartam lejártá előtt felmondani, a Szolgáltató nem csak a Eszközvásárlásból eredő kedvezményeket követelheti, és a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt is fűzhet.

A fenti felsorolás nem teljeskörű, így amennyiben az ÁSZF egyéb eltérő rendelkezést is tartalmaz az Üzleti Előfizetőkre nézve, azok értelemszerűen alkalmazandóak.

## **2.2. A szolgáltatás minimális minősége**

A Szolgáltatás tekintetében a Szolgáltató által a Helyhez kötött és a Mobil internet-hozzáférési szolgáltatások tekintetében vállalt és alkalmazott szolgáltatásminőségi célértékeket a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet előírásainak megfelelően az ÁSZF 6. számú mellékletében tünteti fel, ezt meghaladóan a Szolgáltató a Szolgáltatása tekintetében egyéb minimális minőséget nem vállal.

## **2.3. Az előfizetői végberendezés használatával kapcsolatban megszabott feltételek és korlátozások**

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele során kizárólag a hatályos magyar szabványoknak és szabályozásoknak megfelelő Eszközt használhat. Az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz kizárólag megfelelőség-tanúsítással és megfelelő interfésszel rendelkező szabványos Eszközt csatlakoztathat.

Amennyiben az Előfizető nem megfelelő Eszközt használ, vagy ha az Eszköz konfigurációját átállítja és ezzel saját magának, Szolgáltatónak vagy harmadik félnek kárt okoz, úgy az az Előfizető érdekkörében felmerült károkozásnak minősül, Szolgáltató a károkozásokért nem felelős, az Előfizető köteles az okozott kár ellenértékét a károsultnak megfizetni, és amennyiben az okozott kár megtérítése érdekében harmadik fél a Szolgáltatóval szemben lép fel kártérítési igénnyel, úgy a Szolgáltató jogosult a kártérítési összeget Előfizetőre áthárítani. Az Előfizető saját maga által

üzembe helyezett Eszköz meghibásodásából, vagy az Előfizető által javított Eszköz nem megfelelő működéséből eredő szolgáltatáskiesés kapcsán a Szolgáltató felelőssége ugyancsak kizárt.

Az Eszköz rendeltetészerű használata és az üzemképességének biztosítása az Előfizető felelőssége. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott Eszköz üzemeltetési feltételeit az Előfizetői Szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Az Eszköz megfelelő működéséért a Szolgáltatót csak olyan mértékben terheli felelősség, hogy az átadott Eszköz a hivatalos szabványnak vagy műszaki előírásnak megfeleljen. A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizető érdekkörében merülnek fel, ideértve különösen az Előfizető által a Szolgáltatótól függetlenül beszerzett Eszköz használatából eredő kárt, valamint a Helyhez kötött szolgáltatás esetében az olyan kábelhálózaton keletkezett kárt, mely az Előfizető ingatlanában már korábban kiépítésre került és az Előfizető döntése szerint a Szolgáltató ezen hálózaton keresztül biztosítja a szolgáltatást.

Helyhez kötött szolgáltatás esetén az Előfizető köteles lehetővé tenni, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által biztosított Eszköz a rendeltetésének megfelelő módon kerüljön elhelyezésre, beállításra és üzembehelyezésre a Felek által előzetesen egyeztetett időpontban a Szolgáltató vagy alvállalkozója által. Ha az Előfizető által tett hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott Eszközből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket az Előfizető köteles a Szolgáltató számlája alapján a Szolgáltató számára megfizetni.

### **2.3.1. Mobil szolgáltatásra vonatkozó rendelkezések**

A **Mobil Szolgáltatás** igénybevételének előfeltétele a megfelelő hálózati kapcsolat megléte, amely az Előfizetői SIM kártya aktiválásával valósul meg.

Az Előfizetőtől jogtalanul eltulajdonított vagy az elvesztett Eszközt (mobil rádiótelefon készüléket, USB modem, wifi router stb.) az Előfizető írásbeli kérelmére a Szolgáltató legfeljebb egy éves időtartamra tiltó listára helyezi. Ehhez – az írásbeli kérelem benyújtása mellett – az Előfizetőnek igazolnia szükséges a leltani kívánt Eszköz feletti rendelkezési jogát (pl.: IMEI számot és az Előfizető adatait tartalmazó számlával, Előfizetői, illetve a készülék adásvételi szerződéssel stb.).

A Szolgáltató jogosult tiltó listára helyezni az Előfizető részére az Előfizetői, illetve a készülék adásvételi szerződésben kedvezményesen értékesített Eszközt, ha az Előfizetői Szerződés határozott időtartamának lejártá előtt nem a Szolgáltatónak felróható okból szűnt meg, és az ilyen esetre az egyedi Előfizetői Szerződés szerinti fizetési kötelezettségét az Előfizető nem teljesítette a Szolgáltató felé.

A Szolgáltató jogosult tiltó listára helyezni azon Eszközt is, amelynek igénybevételével az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését, így különösen a megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező, valamint az előfizetői szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használó Eszközt.

### **2.3.2. Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozó rendelkezések**

Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatások előfeltétele a megfelelő hálózati kapcsolat (kábelmodemes hozzáférés esetén a kábeltelevíziós hálózat, réz-érpáras hálózatokon igénybe vehető szolgáltatások esetén az ilyen hálózat) megléte illetőleg kiépítése.

Az Előfizető Végberendezését az Előfizetői Hozzáférési Ponton, a Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott Eszközhöz (pl. modem) csatlakoztathatja. A kiépített Előfizetői Hozzáférési Ponthoz csatlakozó Végberendezés beszerzése, csatlakoztatása, karbantartása az Előfizető feladata.

A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a Végberendezés szolgáltatására és nem vállal felelősséget az Előfizető által csatlakoztatott Végberendezés műszaki paramétereinek tekintetében. A hálózathoz csak a hatályos jogszabályoknak és szabványoknak megfelelő, megfelelőségi tanúsítással ellátott Végberendezés (pl. router) csatlakoztatható, így a Szolgáltató az Előfizető által használt Végberendezés alkalmatlanságára visszavezethető hibákért nem vállal felelősséget.

Az Előfizetői Szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az Igénylőt – kérésére – előzetesen tájékoztatja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről (hardverek; szoftverek). A Szolgáltató nem köteles az Igénylő hardvereinek és szoftvereinek a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmasságát tételére, illetőleg az Előfizető által használt Végberendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért a Szolgáltató felelősséget vállalni nem tud.

Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges hálózati eszközöket Szolgáltató biztosítja Előfizető részére, továbbá biztosítja ezen eszközök megfelelő működését is. Hálózati eszközök alatt kizárólag a szolgáltatás hozzáférési pont működőképességét biztosító eszközök értendők. A hálózati eszközök rendeltetésszerű használata és az üzemképességük biztosítása az Előfizető felelőssége.

A Szolgáltató a szolgáltatás minőségére vonatkozó célértékeket az Előfizető állandó szolgáltatás-hozzáférési pontjához legalább 10/100 Mbit kapacitású ethernet hálózati kártya igénybevételével történő csatlakozásának alapulvételével határozta meg. Az állandó szolgáltatás-hozzáférési ponthoz USB port igénybevételével való csatlakozás a szolgáltatás tényleges átviteli sebességét jelentősen csökkentheti.

Az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz kizárólag megfelelőség tanúsítással és megfelelő interfész-szel rendelkező szabványos Végberendezést csatlakoztathat. Előfizető biztosítja a Szolgáltató által telepítésre kerülő aktív eszközök zavartalan működéséhez szükséges környezeti feltételeket, mely paraméterek az előzetes műszaki egyeztetés során kerülnek tisztázásra a telepítendő berendezés gépkönyve alapján (üzemi hőmérsékleti tartomány, por-állóság és páratartalom).

Az Eszköz (pl. modem) mellé **Üzleti Előfizetők** számára adott kiegészítő Mobil internet-hozzáférés szolgáltatás (Prémium kiegészítő szolgáltatás) igénybevételnek az előfeltétele a megfelelő hálózati kapcsolat megléte, amely az Előfizetői SIM Kártya aktiválásával valósul meg. Az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz kizárólag a Szolgáltató által biztosított Eszközt csatlakoztathatja.

A Szolgáltatás átadási pontjánál (előzetes helyszíni bejárás és műszaki egyeztetés, valamint szükség esetén hatósági és egyéb hozzájárulások beszerzését követően), a szolgáltatás működéséhez szükséges végponti eszközök számára helyet meglévő rack szekrényben és az országos villamos (Magyarországon 230V) hálózatra való csatlakozást Előfizető biztosítja.

### **2.3.3. A Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó rendelkezések**

A Szolgáltatás igénybevételéhez meghatározott funkcióval, megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező Végberendezés szükséges. HD (high definition – nagy felbontású) csatornák kizárólag az erre alkalmas médiabox/mediacard, és HD minőség elérését lehetővé tevő (ún. HD-ready vagy full HD, HDMI csatlakozóval ellátott) Végberendezés igénybevételével élvezhetők HD minőségben. A Szolgáltató dönthet úgy, hogy valamely HD minőségű csatornát az alapsomag részeként, vagy külön erre kialakított tematikus csomagban tesz elérhetővé. A HD tartalom elérhetőségével kapcsolatban a mindenkor hatályos csatornakiosztás tartalmaz információkat. A mediacard használata DVB-C tunerrel és CI+ fogadónnyal rendelkező tévékészülékkel lehetséges.

A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki az Eszköz szolgáltatására, és nem vállal felelősséget a Végberendezés műszaki paramétereinek tekintetében.

### **2.3.4. Helyhez kötött telefonszolgáltatásra vonatkozó feltételek**

A Helyhez kötött telefonszolgáltatás előfeltétele a megfelelő hálózati kapcsolat (pl. kábeles hozzáférés esetén a kábeltelevíziós hálózat, réz-érpáras hálózatokon igénybe vehető hagyományos telefon Szolgáltatások esetén az ilyen hálózat) megléte illetőleg kiépítése.

A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki az Eszköz szolgáltatására és nem vállal felelősséget az Előfizető által csatlakoztatott Eszköz műszaki paramétereinek tekintetében. A hálózathoz csak a hatályos jogszabályoknak és szabványoknak megfelelő, megfelelőségi tanúsítással ellátott Eszköz csatlakoztatható, így a Szolgáltató az Előfizető által használt Eszközök alkalmatlanságára visszavezethető hibákért nem vállal felelősséget.

A telefonhálózathoz csak a rádióberendezésekről szóló 2/2017. (I. 17.) NMHH rendeletben előírt, tanúsítással rendelkező Eszköz csatlakoztatható.

Az Előfizetői Szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az igénylőt – kérésére – előzetesen tájékoztatja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről.

Egy Előfizetői Hozzáférési Ponthoz egy darab Eszköz csatlakoztatható. Amennyiben az Előfizető egy Előfizetői Hozzáférési Ponthoz egynél több Eszközt kíván csatlakoztatni, vagy a Szolgáltatáshoz használt Eszközt át kívánja alakítani, illetve azokat nem hírközlő berendezésekkel kívánja összekapcsolni, úgy ehhez a Szolgáltató hozzájárulását kell kérnie. Az Eszközök maximális számát, valamint egyes berendezések (pl. telefax, adatmodem, alközponti berendezés) alkalmazhatóságát a távközlési hálózat típusa korlátozhatja.

### **2.3.5. Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tétele**

A Szolgáltatónak jogában áll a Szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot ellenőrizni.

A Szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyt adó ingatlanba belépni, és az Előfizető szükségtelen zavarása nélkül ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az Előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tűrni. Az Előfizető a hibát annak észlelésekor haladéktalanul köteles bejelenteni a Szolgáltatónak, és a hibabehatárolás és hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és hibaelhárítás lehetőségét Előfizetői Hozzáférési Ponton, illetve az annak helyt adó ingatlanban vagy ingatlanrészben biztosítani. A hibaelhárításra vonatkozó további rendelkezések az ÁSZF 4.2. pontjában találhatóak.

### **2.4. A segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférésre vonatkozó információk, ideértve különösen a segélyhívó szolgáltatás használatát, a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés biztosítását és annak esetleges korlátait**

A segélyhívó szolgáltatások az alábbiakban felsorolt hívószámokon a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állási időben díjmentesen érhetők el.

· Mentők	104
· Tűzoltóság	105
· Rendőrség	107
· Európai egységes segélyhívó	112

A segélyhívás mobil rádiótelefon készülékről ingyenes és Előfizetői SIM kártya nélkül is lehetséges. Az Eht. 145. § (2) bekezdésében foglalt kötelezettség alapján a segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatai kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok kérésére rendelkezésre bocsátani - külön jogszabályban meghatározott módon - a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat. E kötelezettség alapján a Szolgáltató valós időben (real-time) megadja a hívó fél hívószámát a hívott fél felé a 24/1997. (III.26.) BM rendelet szerinti, az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat hívószámaira kezdeményezett hívások esetében, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívásokat, valamint SMS-eket és MMS-eket is.

## AML szolgáltatás

Amennyiben az Előfizető mobil rádiótelefon készülékének operációs rendszere lehetővé teszi, a „112” Egységes Európai Segélyhívószámra irányuló hívás esetén a tartózkodási hely pontosabb meghatározására irányuló adatátadásra kerül sor. Az Előfizető mobil rádiótelefon készülékébe beépített helymeghatározó rendszer által megállapított pozíciót az Előfizető mobiltelefon készüléke automatikusan adat SMS formájában a segélyhívó szervezetnek átadja. A segélyhívó szervezet számára küldött SMS hazai hálózatban díjmentes.

Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás, és a Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás esetén nem értelmezhető a segélyhívás, ezen Szolgáltatások nem alkalmasak segélyhívásra.

### **2.5. A számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatás esetén tájékoztatás arra vonatkozóan, hogy a segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférés biztosított-e, és ha igen, milyen mértékben**

Szolgáltató számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatást Előfizetőinek nem nyújt, így ezen pont tekintetében felvilágosítást sem áll módjában nyújtani.

### **2.6. A számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás esetén a segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai, ha vannak ilyenek**

A számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatások esetén a segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés tekintetében műszaki korlát nem áll fent.

### **2.7. Információ arról, hogy segélyhívás esetén a segélyhívó fél azonosítására és helymeghatározására vonatkozó adatok jogszabályi előírások következtében - az előfizető ezzel ellentétes rendelkezése esetén is - átadásra kerülnek az illetékes segélyszolgálati állomás felé**

A segélyhívó azonosítására és helymeghatározására vonatkozó adatok átadására vonatkozó információkat a jelen ÁSZF 2.4. pontja tartalmazza.

## **3. Az Előfizetői Szerződés megkötése és a szerződéskötés feltételei**

A Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizető részére az Előfizetői Szerződés alapján nyújtja. Az Előfizetői Szerződés a Szolgáltatás nyújtása tárgyában a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés, amely a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből, az Előfizetői Szerződésből áll. Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató nem bocsátja Előfizető rendelkezésére az Előzetes Tájékoztatót, az Előfizetői Szerződés adatainak összefoglalóját, ilyen dokumentumokat a Szolgáltató nem állít elő, és ebből kifolyólag ezen dokumentumok értelemszerűen nem képezik az Előfizetői Szerződés részét (eltérés az Eht. 127. § (1a) bekezdésétől, 129. § (1a), (1b) és (1c) bekezdéseitől, az Eszr. 5. § (1) – (7) és a 7. §. (1) bekezdésétől). Az Előfizetői Szerződés részét képezik továbbá a szerződéskötéskor ilyenként meghatározott egyéb dokumentumok, nyilatkozatok.

### **3.1. Az előfizetői jogviszony létrejötte**

Az előfizetői jogviszony úgy jön létre, hogy az Előfizető a Szolgáltató ajánlatát tartalmazó Előfizetői Szerződés feltételeit elfogadja azáltal, hogy az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatát az Előfizetői Szerződés aláírásával vagy Ráutaló magatartással megteszi.



Felek erre vonatkozó kifejezett ellentétes megállapodása hiányában az Előfizetői Szerződésen a határozott időtartam lejáratának napja nem kerül dátumszerűen meghatározásra.

Az Előfizető cégjegyzésre jogosult képviselője az Előfizetői Szerződés megkötésével kijelenti, hogy az Előfizetői Szerződés Előfizető nevében való megkötésére jogosult.

### 3.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló igénybejelentés és ajánlat

Nagyvállalati ügyfélmenedzser fogadja az Előfizetőtől a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor az összes szükséges adatot hiánytalanul tartalmazó igénybejelentés és az összes szükséges kapcsolódó irat a Szolgáltató nagyvállalati ügyfélmenedzseréhez megérkezik. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó minden lényeges feltételt, így különösen, a Szolgáltatás igénybevételének kívánt kezdő időpontját és az egyéb lényeges feltételeket. A Szolgáltató egyes Szolgáltatásai tekintetében meghatározhatja, hogy az igénybejelentő mely további elérhetőségén tehet az adott Szolgáltatással kapcsolatban igénybejelentést, azaz ilyen esetben a Szolgáltató az adott Szolgáltatása tekintetében az igénybejelentést nem köteles valamennyi/bármely elérhetőségén befogadni.

Az egyes Szolgáltatásokra vonatkozó akciós feltételek és ÁSZF-ek közzététele nem minősülnek a Szolgáltató által tett szerződéses ajánlatnak, így a Szolgáltatót ezekkel összefüggésben ajánlati kötöttség nem terheli.

**Helyhez kötött szolgáltatás** esetében az Igénybejelentő a Szolgáltatás Hozzáférési Pont létesítését csak olyan ingatlanba kérheti, amely a Szolgáltató Szolgáltatási Területén helyezkedik el, és amelyet az Igénybejelentő jogszerűen használ, és ahol az Előfizetői Szerződésből fakadó kötelezettségeinek – például, de nem kizárólagosan a Szolgáltató általi ellenőrzés, és hibaelhárítás biztosítása – eleget tud tenni.

Az igénybejelentésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- az igényelt hozzáférési pont pontos címét,
- amennyiben a létesítés helyének tulajdonosa az Előfizető személyétől eltér, az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulását a hozzáférési pont létesítéséhez.

**Mobil szolgáltatás** esetében tekintettel a szolgáltatás jellegére – különösen arra, hogy a Szolgáltatást az Igénybejelentő nem helyhez kötötten kívánja igénybe venni, hanem több helyszínen – nem szükséges az igény teljesíthetőségének a vizsgálata. Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az erre irányuló igénybejelentés megtételével egyidejűleg megkötheti.

A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló igénybejelentés a Szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az Igénybejelentő erre irányuló bejelentéséről való tudomásszerzést követően haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül nyilatkozik és értesíti az Igénybejelentőt arról, hogy

a) az igény teljesíthető, és ezzel egyidejűleg megjelöli a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját;

b) az igényt nem teljesíti.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés kötését jogosult bármikor megtagadni, különösen:

- ha az igénybejelentés nem tartalmazza a szerződéskötéshez lényeges és szükséges tartalmi elemeket;
- a Szolgáltató nyilvántartása szerint az Igénybejelentőnek a Szolgáltatóval szemben bármely szolgáltatásból eredő számlatartozása van, vagy az Előfizető korábban igénybevett szolgáltatását Szolgáltató az igénybejelentő súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg;

- (c) ha az igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem állnak rendelkezésre, vagy azokat az Igénybejelentő nem tudja biztosítani;
- (d) az Igénybejelentő igénybejelentésében a Szolgáltatás megkezdésére a szerződéskötés időpontját 30 nappal meghaladó időpontot jelölt meg.
- (f) ha az Igénybejelentő által elfogadott ajánlat megtételekor a Szolgáltató téves adatokból indult ki, nem vett minden szükséges adatot figyelembe, vagy az adatok időközben megváltoztak, és emiatt az adott ajánlat alapján történő szerződéskötés a konkrét ügyben veszteséges üzletet eredményezne a Szolgáltató számára.

A Szolgáltató jogosult a nevében eljáró személyek képviseleti jogosultságát korlátozni, illetve eltérő tartalommal meghatározni, különös tekintettel az Előfizetői szerződés megkötésére, módosítására, megszüntetésére való jogosultságra, szerződéses jognyilatkozatok megtétele, és a Szolgáltatás ellenértékének átvétele tekintetében. A Szolgáltató képviseletében eljáró személyek az Előfizetőket – korlátozott képviseleti jog fennállása esetén - tájékoztatják képviseleti jogosultságuk köréről.

### 3.1.2. Az Előfizetői Szerződés megkötése

**Az Előfizetői Szerződés jelenlévők között Üzlethelyiségen kívül köthető** meg amennyiben a szerződést kötő Felek, vagy azok képviselői az Előfizetői Szerződés megkötésekor személyesen jelen vannak. Jelenlévők között Üzlethelyiségen kívül történő szerződéskötés esetében az Előfizetői Szerződés az aláírásával, illetve az Előfizetői Szerződésben foglalt feltételek Előfizető általi Ráutaló magatartással történő elfogadásával jön létre.

### 3.1.3. A Ráutaló magatartás

Szolgáltató ajánlatát elfogadó, az Előfizetői Szerződés megkötését, és az előfizetői jogviszony létrejöttét eredményező Ráutaló magatartásnak minősül Előfizető részéről az Előfizetői Szerződés lényeges tartalmának ismeretében tanúsított, egyetértést kifejező tevőleges magatartás, amely kifejezi az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló akaratát, így különösen:

- elektronikus felületen elektronikus eszközzel történő aláírás;
- Előfizetői SIM kártya átvétele a Szolgáltatótól;
- az Előfizetői Szerződés megkötés során a szolgáltatási díj, vagy az Előfizetői SIM kártya/eSIM kártya díjának megfizetése;
- olyan adásvételi szerződés megkötése, amelyben utalás található az Előfizetői Szerződésre;
- a Szolgáltatás igénybevétele;
- Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését és ezzel a Szolgáltatás létesítését lehetővé teszi és ennek megtörténtét a munkalapon papír alapon történő aláírással vagy elektronikus felületen elektronikus eszközzel történő aláírással igazolja.
- egyéb, a fentiekben fel nem sorolt, az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló tevőleges magatartás.

Felek megállapodnak, hogy amennyiben az Előfizetői Szerződés létrejöttét megelőzően erre nem került sor, a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését követően tartós adathordozón 8 napon belül megküldi az Előfizető részére az Előfizetői Szerződést, valamint az Előzetes Tájékoztatót és a Szerződés-összefoglalót.

Üzleti Előfizető nem jogosult - sem az Előfizetői Szerződés fennállása alatt, sem annak a megszűnését követő 1 éves elévülési időn belül - kérni az Előfizetői Szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló dokumentum átadását.

A **Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás** esetén az egyes szolgáltatási csomagokra és azok mellett igénybe vehető kiegészítő / prémium szolgáltatásokra külön Előfizetői Szerződések jönnek létre, melyek megkötésének és hatályban tartásának feltétele valamely szolgáltatási csomagra vonatkozó Előfizetői Szerződés megléte. A kiegészítő /

prémium szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés megszűnése a **Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatásra** kötött Előfizetői Szerződés hatályát nem érinti.

#### 3.1.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai

Az Üzleti Előfizető Előfizetői Szerződése megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja az Üzleti Előfizető nyilvántartásba vételéről szóló cégkivonatot vagy egyéb dokumentumot, és a képviseletre jogosult aláírási címpéldányát. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez az Előfizető képviselőjétől érvényes személyi igazolvány, vagy útlevel, vagy egyéb személyazonosság igazolására alkalmas okirat, cégek esetében ezen felül cégbejegyző végzés vagy cégkivonat, továbbá eredeti aláírási címpéldány, társasági szerződés vagy alapító okirat egyidejű bemutatása szükséges.

A Szolgáltató a GIRO Elszámolásforgalmi Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1054 Budapest, Vadász utca 31., Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Cg. 01-10-041159) közreműködésével jogosult ellenőrizni az Előfizető adatainak hitelességét a Belügyminisztérium (Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Helyettes Államtitkárság) adatbázisaiban.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető által megadott adatok valóságát ellenőrizze. Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem, vagy hamisan adja meg, ideértve különösen az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének helyét nem adja meg, úgy a Szolgáltató a szerződéskötést, és/vagy a Szolgáltatás Hozzáférési Pont létesítését megtagadhatja.

**A Helyhez kötött szolgáltatás esetében** a Szolgáltató csak abban az esetben vállalja Eszköz futárral történő kiszállítását, amennyiben Üzleti Előfizető esetén a bejegyzett telephely/székhely címe és a szállítási cím megegyezik.

#### 3.1.5. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

- a) az Előfizető neve, székhelye;
- b) az Előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma;
- c) Előfizető képviselőjének születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
- d) az Előfizető képviselőjének a)-b) pont szerinti adatai;
- e) **Helyhez kötött szolgáltatás** esetén az Előfizetői Hozzáférési Pont helye;
- f) Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma;
- g) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (e-mail cím, munkaidőben elérhető, kapcsolattartásra alkalmas telefonszám).
- h) az Előfizető képviselőjének személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma fényképes személyazonosító okmány száma.
- i) az Előfizető képviselőjének lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma;
- j) Előfizető cégbejegyző végzése vagy cégkivonata, továbbá az Előfizető nevében eljáró képviselő eredeti aláírási címpéldánya, társasági szerződés vagy alapító okirat.

Üzleti Előfizető esetében az Előfizetői Szerződés megkötéséhez a fentiekben túl cégbejegyző végzés vagy cégkivonat, továbbá eredeti aláírási címpéldány, társasági szerződés vagy alapító okirat egyidejű bemutatása szükséges.

#### 3.1.6. Az adatváltozás bejelentése

Előfizető az Előfizetői Szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 (tizenöt) napon belül bejelenteni a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a rendelkezésére bocsátott előfizetői adatokban bekövetkezett változások haladéktalan bejelentésének

elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az Előfizető szerződésszegésére tekintettel, az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

### 3.1.7. Az Előfizető hitelképességének vizsgálata

Az adatvédelemre és adatkezelésre vonatkozó szabályozással összhangban a Szolgáltató jogosult az Előfizető hitelképességének vizsgálatára, annak érdekében, hogy képet kapjon az Előfizető fizetési készségéről és képességéről a szerződéses fizetési kötelezettségek teljesítése érdekében, különös figyelemmel a Szolgáltató által Előfizetőnek nyújtott kedvezményekre. A Szolgáltató a hitelképesség vizsgálata során jogosult az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat, illetőleg ezt igazoló okmányokat kérni, és jogosult a fenti dokumentumok hitelességének ellenőrzésére és felszólíthatja az Előfizetőt azok érvényességének igazolására. A szóban forgó adatok kezelése Az ÁSZF 3. számú mellékletében foglaltak szerint történik.

A hitelbírálat eredményétől és a Szolgáltató mérlegelésétől függően kerülhet sor – esetenként Vagyonbi biztosíték adása mellett – utólag fizető előfizetői jogviszony létesítésére. Lejárt tartozás esetén a Szolgáltató az Előfizetővel Előfizetői Szerződést nem létesít.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult az Előfizető hitelképességét vizsgálni, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat, illetőleg ezt igazoló okmányokat kérni. A Szolgáltató jogosult a fenti dokumentumok hitelességének ellenőrzésére és felszólíthatja az Előfizetőt azok érvényességének igazolására. A hitelbírálat eredményétől és a Szolgáltató mérlegelésétől függően a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételét, vagy az Eszköz megvásárlását előleg vagy egyéb más biztosíték (pl. bankgarancia, kezesség stb.) adásához kötni. Kivételt képez ez alól, amikor az Előfizető saját elhatározásából a Szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a Szolgáltatónál befizeti. Ebben az esetben az Előfizető a Szolgáltatást az előleg értékéig veheti igénybe. A Szolgáltató az előleget saját mérlegelési jogkörében meghatározott idő, de legfeljebb 12 hónap elteltét követően az Előfizető számláján jóváírja és a jóváírást követően igénybe vett szolgáltatások díját, illetve az egyéb fizetési kötelezettségeket – az előlegként befizetett összeg értékéig – folyamatosan beszámítással rendezi.

### 3.1.8. Az írásbeli szerződéskötés esetére irányadó rendelkezések

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt a szolgáltatások biztosításához bármikor jogosult előleget vagy bankgaranciát kérni.

A Felek az Előfizetői Szerződés hatályának beálltát az egyes mobilhívószámokra vonatkozóan a következők szerint határozzák meg: Az Előfizetői Szerződés az Előfizetői Szerződés akkor lép hatályba, amikor azt az Előfizető és a Szolgáltató cégjegyzési jogosultsággal rendelkező, kellő felhatalmazással ellátott képviselői aláírták vagy elektronikus úton megkötötték, amennyiben az Előfizetői Szerződést a Felek nem egyidejűleg írják alá, akkor a hatálybalépés időpontja megegyezik a későbbi aláírás vagy megkötés dátumával.

### 3.1.9. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hálózathoz Előfizetői Hozzáférési Pontot biztosít az Előfizető részére az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, hacsak a felek ettől eltérően nem állapodtak meg.

Az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg igényelt, az Előfizetői Hozzáférési Pont biztosításán felül kért Szolgáltatások aktiválása az Előfizetői Hozzáférési Pont biztosítását követő 15 napon belül megtörténik. A további szolgáltatások aktiválási ideje – az Előfizetői Szerződés megkötésének időpontjától eltérő időpontban jelzett igény esetén – 15 nap, kivéve, ahol ettől kifejezetten eltérően rendelkeznek az Előfizetői Szerződésben vagy a jelen ÁSZF-

ben. A Szolgáltatáshoz kapcsolódó további szolgáltatások aktiválási ideje – az Előfizetői Szerződés megkötésének időpontjától eltérő időpontban jelzett igény esetén – 48 óra kivéve, ahol ettől kifejezetten eltérően rendelkezik jelen ÁSZF vagy ha, a Felek ettől eltérően állapodnak meg.

Az Szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően - amennyiben szükséges és az Előfizetői Szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy az igényt teljesíti. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek Előfizetői Szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdeni. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése ezen időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és – figyelemmel arra, hogyha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az első rendelkezés szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges - a Felek nem állapodnak a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az Előfizetői Szerződés az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 16. napon, vagy a Felek Előfizetői Szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik.

**Helyhez kötött szolgáltatás** létesítési idejét az alábbi tényezők befolyásolják/befolyásolhatják:

- az adott földrajzi pont elérhetősége átvitel technikai szempontból
- az adott földrajzi ponton a szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hálózati feladatok
- az adott földrajzi ponton a szolgáltatás kiépítéséhez szükséges engedélyezés (ingatlan tulajdonosi és hatósági engedélyek beszerzése, valamint azok átfutási ideje)
- az adott földrajzi ponton a szolgáltatás kiépítéséhez szükséges telepítési feladatok (Előfizető oldali végberendezés telepítése, konfigurálása, kábelezési feladatok)
- az Előfizető által megrendelt beállítások komplexitása
- az Előfizető által megrendelt földrajzi pontok (telephelyek) száma

A létesítési idő a fenti szempontok figyelembevételével mellett az Előfizetői Szerződésben vagy egyedi szerződésben kerül meghatározásra. Felek a teljesítésre minden egyes, az Előfizető által megadott földrajzi pont (telephely) létesítési határidejében külön állapodnak meg.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Előfizető a Szolgáltató számára a földrajzi címen (telephelyen) a helyszíni szerelés, kábelezés feltételeit nem biztosítja és a késedelmes teljesítés emiatt következik be. A helyszíni szerelés kiterjed a szolgáltatás igénybevételére megjelölt földrajzi címen - az Előfizető tulajdonában lévő vagy általa bérelt ingatlanon – a szolgáltatás kiépítéséhez szükséges minden tevékenységre, így különös tekintettel, de nem kizárólagosan az Előfizetői Szerződésben megjelölt feltételek mellett:

- az épület tetején eszköz elhelyezésre
- az épületen belüli kábelezési, kábel elvezetési, kábelcsatornázási munkákra
- az épületen belüli, szintek közötti kábel elvezetésre

Hozzáférési pontlétesítésének minősül új hozzáférési pont létesítése létesítés, hozzáférési pont áthelyezése, az Előfizető által megadott azon földrajzi ponton (telephelyen), ahol már korábban hozzáférési pont került létesítésre, további hozzáférési pont létesítése - amennyiben a létesítés átvitel technikai szempontból, nemcsak logikailag, hanem fizikailag is új kiépítést igényel.

Amennyiben Előfizető által meghatározott munkaterületet a Szolgáltató képviselőjében munkát végző személy balesetveszélyesnek vagy egészségkárosítónak ítéli meg, úgy a Szolgáltató a veszély elhárításáig felfüggesztheti a munkavégzést. A kockázat csökkentéséhez vagy megszüntetéséhez szükséges feladatok elvégzése Előfizető feladata. Előfizető továbbá tudomásul veszi, hogy az ilyen okból bekövetkező késedelem a Szolgáltató részére nem róható fel.

### 3.1.10. Az exportellenőrzés szabályainak történő megfelelés

Az Előfizető és a Szolgáltató

- a) köteles megfelelni valamennyi alkalmazandó (ilyen lehet a Magyarországon érvényesíthető, az Egyesült Királyság, Európai Unió és az Egyesült Államok kormányai, szervei által elrendelt) gazdasági, kereskedelmi és pénzügyi szankciót meghatározó jogszabálynak, rendeletnek, tilalomnak, korlátozó

intézkedésnek ("Szankciók"), továbbá valamennyi kereskedelmi ellenőrzésre vonatkozó jogszabálynak és rendeletnek ("Exportszabályok");

- b) köteles kifejezetten tartózkodni bármely olyan magatartástól, amely eredményeképpen felmerülhet a Szankciók vagy Exportszabályok másik Fél vagy másik Fél Cégcsoportjának tagja általi megszegése;
- c) köteles a másik Fél indokolt kérésére a másik Fél részére a Szankciók, valamint az Exportszabályok betartásához szükséges támogatást nyújtani, dokumentációt és információt rendelkezésre bocsátani, beleértve különösen, de nem kizárólag az adott termék vagy szolgáltatás rendeltetési helyére, tovább értékesítésére, újra értékesítésére, célzott felhasználására, végfelhasználójára vonatkozó információt is;
- d) amint az adott Fél tudomására jut, köteles a másik Felet írásban értesíteni bármilyen tényleges vagy fenyegető vizsgálatról, az alkalmazandó jogra vonatkozó jogsértésről, továbbá a Feleket vagy egyik Felet a Szankciók vagy engedélyek, felhatalmazások tekintetében érintő bármilyen lényeges változásról, így különösen, de nem kizárólag
  - amennyiben a Fél bármelyik, az (a) pontban meghatározott joghatóság Szankciós listájára kerül vagy
  - a Fél Export Szabályozással kapcsolatos státuszát érintő változásról, például, ha felkerül a korlátozással érintettek listájára;
- e) jogosult az Előfizetői Szerződést írásban azonnali hatállyal felmondani, amennyiben a másik Fél megszegi jelen klauzula bármely rendelkezését;
- f) jogosult a szerződészegésből felmerült közvetlen kárát a szerződészegő Féllel szemben érvényesíteni.

### 3.1.11. A vesztegetéssel és a korrupcióval kapcsolatos alkalmazandó jogszabályoknak („VK jogszabályok”) való megfelelés

3.1.11.1. Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy vezetői, tisztségviselői, alkalmazottai, ügynökei, tanácsadói, vállalkozói, alvállalkozói és bármely más, a jelen Megállapodás kapcsán a nevében eljáró vagy szolgáltatásokat nyújtó illetve igénybe vevő személy („Együttműködő Személyek”):

- a) a vesztegetésre és a korrupcióra vonatkozó minden alkalmazandó jogszabálynak megfelelően járjon el (még akkor is, ha a Előfizetőre egyébként nem vonatkoznak ilyen jogszabályok), ideértve, de nem kizárólag:
  - i. az Egyesült Királyság 2010. évi megvesztegetési törvénye (UK Bribery Act 2010); és
  - ii. az Egyesült Államok 1977. évi külföldi korrupciós gyakorlatokról szóló törvénye (US Foreign Corrupt Practices Act 1977)
  - iii. Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény, 290.§ - 300. §-a (Korrupciós bűncselekmények)
  - iv. és ezen záradéknak megfelelően;
- b) ne cselekedjen semmi olyat, és ne mulasszon el semmi olyan cselekedetet, ami a Szolgáltató számára bármely VK jogszabály megsértését okozhatja;
- c) nem adhat, nem ígérhet, nem ajánlhat fel, nem kérhet vagy fogadhat el közvetlenül vagy közvetve helytelen befolyásolási céllal pénzügyi vagy egyéb előnyt, beleértve (de nem kizárólag) egyetlen hivatalos személy vonatkozásában sem
- d) fenntartsanak arányos és hatékony vesztegetés-ellenes (ideértve az ajándékokra és a vendéglátásra vonatkozó) intézkedéseket, amelyek célja a VK jogszabályoknak való megfelelés biztosítása, ideértve a megfelelés nyomon követését és a jogsértések felderítését; és
- e) a Szolgáltató kérésére azonnali és teljes körű választ adjon ezen záradék feltételezett vagy állítólagos megsértésével kapcsolatban, információ-, dokumentáció- vagy adat szolgáltatás teljesítésével, az Előfizető saját költségére.

- 3.1.11.2. Az Előfizető és a Szolgáltató kizárólag elektronikus átutalással vagy más nyomon követhető fizetési módon – az Előfizető, illetve Szolgáltató nevére szóló bankszámla javára - hajt végre pénzügyi teljesítést.
- 3.1.11.3. Az Előfizető haladéktalanul, írásban köteles értesíteni a Szolgáltatót a Megállapodás időtartama alatt vagy ezt követően öt évig a következők bármelyikéről:
- a) jelen 3.1.11. pont vagy a KV jogszabályok tényleges vagy feltételezett megsértése vagy annak kísérlete esetén; és
  - b) minden olyan vizsgálat esetén (bíróság, választottbíróság vagy közigazgatási eljárás), amely megkezdődött vagy folyamatban van, vagy amely felveti vagy hivatkozik ilyen gyanúra, állításra vagy kísérletre.
- 3.1.11.4. Az Előfizető a Szolgáltató kérésére köteles engedélyezni az Előfizetőnek (akár saját maga, akár egy megbízott útján), hogy ellenőrizze az Előfizető birtokában lévő könyvelési dokumentációt, nyilvántartásokat és információkat annak ellenőrzése érdekében, hogy az Előfizető megfelel-e ezen záradék elvárásainak. Az Előfizető minden szükséges segítséget köteles megadni az ilyen felülvizsgálathoz az Előfizető költségére. A felülvizsgálati jogok és a segítségnyújtás kötelezettsége továbbra is fennáll a Megállapodás megszűnését követő öt éven át. Az Előfizető megerősíti, hogy Együttműködő Személyekkel szemben hasonló jogokkal rendelkezik, és ezeket a jogokat az Előfizető gyakorolja a Szolgáltató ésszerű kérésére.
- 3.1.11.5. Abban az esetben, ha a Szolgáltató (egyedüli és önálló véleménye szerint) azt állapítja meg, hogy az Előfizető feltételezhetően megsértette ezt a záradékot (ideértve a KV jogszabályok megsértését is), akkor ezt a jogsértést a Megállapodás lényeges megsértésének kell tekinteni és Szolgáltatónak joga van a Szolgáltató Megállapodásból vagy törvényből fakadó jogainak sérelme nélkül:
- a) kifizetések teljesítését vagy a Megállapodás szerinti kötelezettségei teljesítését mindaddig felfüggeszteni, amíg meggyőződik arról, hogy jelen záradék (ideértve a KV-jogszabályok megsértését is) megsértése nem következett be és nem feltételezhető, hogy annak megsértése be fog következni;
  - b) a Megállapodást és az elfogadott megrendeléseket felmondani.
- 3.1.11.6. A Szolgáltató nem felel az Előfizetővel szemben semmilyen költségért, követelésért, kiadásért, veszteségért vagy kárért, amely a fizetések felfüggesztésére vonatkozó döntésével kapcsolatos, a jelen 3.1.11. pont vagy bármely más kötelezettség alapján.
- 3.1.11.7. Az Előfizető kártalanítja a lehető legteljesebb mértékben a Szolgáltatót, annak vezetőit, tisztségviselőit, alkalmazottait, ügynökeit és leányvállalatait a Szolgáltatónál felmerült összes olyan veszteség, felelősség, kár, költség (ideértve, de nem kizárólag a jogi költségeket) és kiadás tekintetében, amelyek a Szolgáltatónál azért merültek fel, mert az Előfizető megsértette a KV jogszabályokat vagy jelen záradékot.
- 3.1.11.8. A Előfizető szavatolja, hogy:
- a) sem ő sem az Együttműködő Személyek nem sértik és nem is sértették meg ténylegesen vagy feltételezhetően a jelen záradékot vagy a KV jogszabályokat;
  - b) nem ítélték el, és az Együttműködő Személyeket sem ítélték el vesztegetéssel, korrupcióval vagy csalással kapcsolatos bűncselekmény miatt;
  - c) nem volt, nincs, valamint az Együttműködő Személyek nem voltak és nem állnak gyanú vagy vád alatt csalással, vesztegetéssel vagy korrupct gyakorlattal kapcsolatban, ideértve bírósági, választottbíróági vagy hatósági eljárásokat bármely ügyészi, kormányzati, közigazgatási vagy szabályozó szerv részéről;
  - d) sem ellene sem az Együttműködő Személyek ellen nem indult ilyen gyanúval vagy váddal kapcsolatos vizsgálat; és
  - e) az Előfizető egyik tisztségviselője, igazgatója, részvényese, alkalmazottja vagy ügynöke, vagy bármely olyan személy, aki pénzügyi érdekeltséggel rendelkezik az Előfizető cégben,

nem tekinthető hivatalos személynek vagy hivatalos személy közvetlen családtagjának vagy nem válik azzá a jelen szerződés időtartama alatt a Szolgáltató előzetes írásos hozzájárulása nélkül.

- 3.1.11.9. Előfizető haladéktalanul írásban értesíti a Szolgáltatót a Megállapodás időtartama alatt bármikor, vagy ezt követően öt évig, ha körülményei vagy tudomása megváltozik úgy, hogy a vonatkozó időpontban nem lenne képes vállalni az ebben a pontban meghatározott szavatosságokat.
- 3.1.11.10. A Megállapodásban foglalt szolgáltatások nyújtása során az Előfizető vállalja, hogy:
- a) a Megállapodásban nyújtandó szolgáltatásokkal kapcsolatban semmilyen juttatást semmilyen hivatalos Személynek nem nyújt:
    - i. a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül; és
    - ii. részletes számlát nyújt át a Szolgáltató részére, a költségek vagy ráfordítások pontos részletezésével;
  - b) a Szolgáltató előzetes írásbeli jóváhagyása nélkül alvállalkozót nem von be a Szolgáltatás teljesítéséhez vagy a Megállapodásban való részvételhez, illetve a Megállapodás alapján fizetendő díjak teljesítését bármely személy részére át nem engedi,
  - c) a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül nem fizet készpénzzel harmadik félnek a Megállapodás alapján nyújtandó szolgáltatásokkal kapcsolatban; és
  - d) pontos és teljes körű könyvelést és nyilvántartást vezet a Megállapodás teljesítésével kapcsolatban, és az összes ilyen nyilvántartást megőrzi a Megállapodás megszűnésétől számított legalább öt évig.

### 3.1.12. **Mobil szolgáltatásra vonatkozó egyéb rendelkezések**

Az Ügyfélszolgálaton keresztül (telefonon, írásban, személyesen ) történő ügyintézéshez az Előfizető köteles megadni az egyértelmű azonosításához szükséges személyes adatokat, elsődlegesen az Előfizető által megadott (4-6 jegyű, arab számokból álló) ügyfélbiztonsági kódot, ennek hiányában az Előfizető, illetve az Előfizető képviselőjének azonosításához szükséges egyéb személyes adatokat. A Szolgáltató kérheti továbbá, hogy az Előfizető adja meg az ugyanazon ügyfélszámhoz tartozó másik telefonszámát, vagy egyéb olyan telefonszámot, ahol azonnal visszahívható. Amennyiben – a Szolgáltató által meghatározott esetekben – elengedhetetlen mindezek megadása, és az Előfizető ezen kérésnek nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizető igényét elutasítja.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés hatálya alá tartozó minden beszerzésére (különösen, de nem kizárólag új Előfizetői SIM-kártya beszerzését) kizárólag a Szolgáltató által megjelölt értékesítési csatornákon keresztül kerülhet sor. Előfizető ezen beszerzéseket kizárólag írásban meghatalmazott kapcsolattartója útján végezheti.

Előfizető beszerzési igényét a Szolgáltató által a számára biztosított megrendelőlap kitöltésével, és annak az Előfizetői Szerződésnek megfelelően a Szolgáltatóhoz történő eljuttatásával jelzi. Előfizető által a Szolgáltatónak megküldött megrendelőlap az Egyedi Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képezi, a megrendelőlap megküldésével Előfizető az abban foglalt kötelezettségeket – összhangban az Előfizetői Szerződés rendelkezéseivel – magára nézve kötelezőnek ismeri el.

A Szolgáltató a hivatali órákban – azaz munkanapokon 8:30–17:00 óráig – kézbesített megrendelést követően az Előfizetői SIM Kártyákat, Ezsközt 15 napon belül az Előfizető székhelyén, vagy a Megállapodás külön rendelkezése alapján más helyen az Előfizető részére átadja, a berendezések esetén feltételezve, hogy az adott időpontban a megfelelő raktárkészlet rendelkezésre áll. Megfelelő raktárkészlet hiányában a Felek a szállítás időpontját közösen egyeztetik. Amennyiben Előfizetőnek lejárt számlatartozása van, annak kiegyenlítéséig a Szolgáltató a megrendeléseket nem köteles teljesíteni. Az Előfizetői SIM-kártyák aktiválása – azaz a szolgáltatás megkezdésének határideje – azok átadásától számított legkésőbb 15 napon belül történik meg. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető megrendelését nem köteles teljesíteni, a megrendelés 60 nap múlva hatályát veszti.

Nem tartozik jelen pont hatálya alá az Előfizető előfizetésében üzemelő Előfizetői SIM Kártyákhoz új szolgáltatások megrendelése, amire az Előfizető részére titkosként átadott ügyfélbiztonsági kód használatával van lehetőség. Az



azonosítók elvesztését, illetéktelen személyek tudomására jutását az Előfizető köteles haladéktalanul a Szolgáltatóval közölni, és kérni azok megváltoztatását. Ezen azonosítók illetéktelen használatából, elvesztéséből, illetéktelen személy tudomására jutásáról vagy az ezekről való értesítés késedelméből vagy elmulasztásából eredő károkért csakúgy, mint az egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizető által meghatározott személyek esetleges változásának haladéktalan bejelentésének elmulasztása miatt az Előfizetőt ért károkért a Szolgáltatót semmiféle felelősség nem terheli.

#### **4. Felelősség az előfizetői szerződés teljesítéséért**

##### **4.1. Az előfizetői hozzáférési pont helye**

###### **4.1.1. Mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén**

###### **Előfizetői SIM kártya**

A Mobil rádiótelefon szolgáltatás igénybevételére jogosult Előfizető azonosítására szolgáló aktív eszköz, amely minimálisan tartalmazza az Előfizető azonosító számát, valamint a Mobil rádiótelefon szolgáltatások igénybevételére szolgáló információkat. Az Előfizetői fizikai SIM Kártya mindenkor a Szolgáltató tulajdonát képezi, azt követően is, hogy azt a Szolgáltató az Előfizetőnek használatra átadta..

###### **Előfizetői SIM Kártya biztosítása**

A Szolgáltató az Előfizető azonosítására szolgáló, a **Mobil szolgáltatást** megtestesítő Előfizetői SIM Kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére, amely csak erre alkalmas Eszközzel használható. Az új Előfizetői SIM Kártyát a kézhezvételtől számított 48 órán belül aktiválja a Szolgáltató. A Szolgáltató az Előfizetői SIM Kártyát az Előfizetőnek fel nem róható módon bekövetkező meghibásodása, használatra alkalmatlanná válása esetén annak az Ügyfélszolgálatra vagy a viszonteladókhoz történő leadását követően megfelelőre cseréli.

Amennyiben az Előfizetői SIM Kártyát az Előfizetőtől jogtalanul eltulajdonítják, akkor a Szolgáltató az Előfizető kérelmére az Előfizető választása szerint az ÁSZF 6.1.3. pontban foglaltak szerint jár el.

###### **4.1.2. Helyhez kötött szolgáltatás esetén**

Előfizetői Hozzáférési Pont minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az Előfizető tulajdonában és használatában lévő Eszköz a Szolgáltató hálózatához. Az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa), abban az esetben is, ha az a szolgáltatási cím szerinti ingatlanon kívül található.

**Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás** esetében az Internet Előfizetői Hozzáférési Pont a hálózat végződtető Eszköz Előfizető oldali Ethernet portja. Az Internet Előfizetői Hozzáférési Pont a HGW vagy ONT LAN portja, vagy WiFi-nél HGW. A LAN Internet hozzáférés (elérési) szolgáltatás esetén az előfizetői hozzáférési pont a házhálózati elosztó szekrényben lévő a szolgáltató tulajdonába tartozó hálózati eszköz kimeneti portja.

**Nagykereskedelmi partner hálózatán nyújtott helyhez kötött szolgáltatás keretében a Menedzselt adatszolgáltatás** esetén a Szolgáltató a szolgáltatás keretében szavatolja, hogy az Előfizető oldalán rendelkezésre álló végberendezés Ethernet portján (az internetes kommunikációs rendszer szolgáltatás átadási pontján) adatkapcsolat valósul meg. Az adat ezen Ethernet portra történő továbbításával a Szolgáltató által vállalt kötelezettség megvalósul, Szolgáltatót az adattovábbítás tekintetében további felelősség nem terheli.

A Bérelt vonali internet mellé igénybe vehető Mobiladat Backup opció esetén, illetőleg amikor a szolgáltatás egy esetleges bérelt vonali internet leállás esetén automatikusan a Szolgáltató mobilhálózatára tereli az Előfizető adatforgalmát, a szolgáltatás átadási pontját a Bérelt vonali internet végberendezésébe helyezett Előfizetői SIM Kártya biztosítja.

Az Előfizetői SIM kártya a Mobiladat Backup opció igénybevételére jogosult Előfizető azonosítására szolgáló aktív eszköz, amely minimálisan tartalmazza az Előfizető azonosító számát, valamint a Mobiladat Backup opció

igénybevételére szolgáló információkat. Az Előfizetői SIM Kártya mindenkor a Szolgáltató tulajdonát képezi, azt követően is, hogy azt a Szolgáltató az Előfizetőnek használatra átadta.

Az Előfizető részére, a Mobiladat Backup opció biztosítására átadott Előfizetői SIM Kártya kizárólag a bérelt vonali internet szolgáltatáshoz biztosított végberendezésében használható.

**Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás** esetén Digitális szolgáltatás esetén ez a pont az előfizető médiaboxán található kimenet, analóg szolgáltatás esetén az Eszköz csatlakoztatásához használt, a Szolgáltató által kiépített hálózat részét képező koaxiális kábel végpontja, mediacard eszköz használata esetén az Eszköz csatlakoztatásához használt, a Szolgáltató által kiépített hálózat részét képező koaxiális kábel végpontja.

**Bérelt vonali és adathálózati szolgáltatások** esetén Szolgáltató a szolgáltatás keretében szavatolja, hogy az Előfizető oldalán rendelkezésre álló végberendezés Ethernet portján (az internetes kommunikációs rendszer szolgáltatás átadási pontján) adatkapcsolat valósul meg. Az adat ezen Ethernet portra történő továbbításával a Szolgáltató által vállalt kötelezettség megvalósul, Szolgáltatót az adattovábbítás tekintetében további felelősség nem terheli.

A Bérelt vonali internet mellé igénybe vehető Mobiladat backup opció esetén, illetőleg amikor a szolgáltatás egy esetleges bérelt vonali internet leállás esetén automatikusan a Szolgáltató mobilhálózatára tereli az Előfizető adatforgalmát, a szolgáltatás átadási pontját a Bérelt vonali internet végberendezésébe helyezett SIM kártya biztosítja. A SIM kártya a Mobiladat Backup opció igénybevételére jogosult Előfizető azonosítására szolgáló aktív eszköz, amely minimálisan tartalmazza az Előfizető azonosító számát, valamint a Mobiladat Backup opció igénybevételére szolgáló információkat. A SIM kártya mindenkor a Szolgáltató tulajdonát képezi, azt követően is, hogy azt a Szolgáltató az Előfizetőnek használatra átadta.

Az Előfizető részére, a Mobiladat Backup opció biztosítására átadott SIM kártya kizárólag a bérelt vonali internet szolgáltatáshoz biztosított végberendezésében használható.

## **4.2. Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás**

### **4.2.1. A hibabejelentés fogalma**

Az Előfizető által tett olyan bejelentés, mely a Szolgáltatás nem Előfizetői Szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos. Szolgáltató az előfizetői hibabejelentéseket a jelen ÁSZF 1.3. pontjában meghatározott elérhetőségen fogadja.

### **4.2.2. A hibabejelentés menete**

Szolgáltató az Előfizető által tett hibabejelentéseket visszaigazolja, hangfelvétellel rögzíti, és a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás az alábbiakat tartalmazza:

- az Előfizető értesítési címe vagy más azonosítója;
- előfizetői hívószám vagy más azonosító;
- hibajelenség leírása;
- hibabejelentés időpontja (év, hónap, nap, óra);
- a hiba okának behatárolására tett intézkedések és azok eredménye;
- a hiba oka;
- a hiba elhárításának módja és időpontja (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- az Előfizető értesítésének módja és időpontja, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, a hiba elhárításának módjáról és időpontjáról (év, hónap, nap, óra), eredményéről (eredménytelenségéről és annak okáról) történő értesítés módja és időpontja.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább 3 (három) évig megőrzi.

**Nagykereskedelmi partner hálózatán nyújtott helyhez kötött szolgáltatás** esetén a hibabejelentésnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- Előfizető bejelentő nevét, telefonszámát, e-mail címét
- az észlelt hiba részletes leírását, beleértve a végponti eszköz(ök) azonosítóját
- megerősítést előzetes ellenőrzésről, hogy a hiba nem az Előfizető érdekkörébe tartozó berendezésekben, kábelezésben vagy tápellátásban keletkezett
- a helyszíni bejutás módját és helyszíni kapcsolattartó nevét, telefonszámát, e-mail címét

#### 4.2.3. A hibaelhárítás folyamata

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárásával behatárolja és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül

- a valós és a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja vagy
- értesíti az Előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Nem tartozik a Szolgáltató érdekkörébe azon Szolgáltatások és Eszközök köre, amelyeket az internet jellegéből fakadóan nem a Szolgáltató biztosít vagy nem része a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásnak. Nem tartozik a Szolgáltató érdekkörébe az olyan Eszköz, amelyet az Előfizető a Szolgáltatótól függetlenül szerzett be és mely az Előfizető tulajdonát képezi. Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy ilyen esetekben a hibaelhárításhoz szükséges intézkedések megtétele az Előfizető kötelessége.

Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához további helyszíni - az Előfizetői Hozzáférési Ponton vagy azt is érintően lefolytatandó - vizsgálat szükséges, a Szolgáltató az Előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával, 8 és 20 óra közé eső, 4 órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A Szolgáltató az Előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti.

Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltató megkéri. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz Szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a Szolgáltató rögzíti. A hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 72 órás határidőbe. A Szolgáltató a hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít bele a 72 órás határidőbe.

Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és az Előfizetővel korábban lefolytatott egyeztetés során a Szolgáltató által felajánlott időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által felajánlott időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás időtartamba határidőbe.

Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott helyszíni vizsgálat időpontjában a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.

Az Előfizetőnek a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából a Szolgáltatóval együtt kell működnie, és ennek keretében az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyet adó ingatlanba biztosítani köteles a belépést, ezen túl egyéb kötelezettség nem terhelheti.

A Szolgáltató a hiba behatárolásáért, illetve a valós és a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba kijavításáért díjat nem számít fel. A Szolgáltató az ilyen típusú hiba behatárolásával és kijavításával összefüggésben felmerülő - így különösen javítási, kiszállási - költségét sem hárítja át az Előfizetőre. Egyéb esetben, ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett Előfizetői Hozzáférési Ponthoz kiszáll, az Előfizető az ÁSZF 2. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanba bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az Előfizetőnél merült fel (pl. Előfizető hibás Eszköze, rongálása stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén. A Szolgáltató az Előfizetőnek az ismételt kiszállás díját az ÁSZF 2. számú mellékletben meghatározott mértékben felszámítja.

Kizárólag a Szolgáltató – illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az Előfizető a meghibásodott hálózat javítására a Szolgáltatón kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani, és ezzel kárt okozott, a teljes okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a Szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a Szolgáltatónak okozott teljes kárért.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a Szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt (vis maior) nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg ezen akadályoztatás oka el nem hárul.

A Szolgáltató a hiba kijavítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a hibabejelentéssel vagy a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

A Szolgáltató lezártnak tekinti a hibát, és az Előfizetőt erről tájékoztatja az alábbi esetekben is:

- Amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az Előfizetői Hozzáférési Ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat;
- abban az esetben, ha egy hibajavításnál az Előfizető, vagy harmadik fél hibájából akadályozva van a Szolgáltató hibaelhárítási tevékenysége és a Szolgáltató nem tudja elvégezni a munkát, különösen:
  - az Előfizető ingatlanába történő bejutás nem lehetséges, mert az Előfizető nem tartózkodik otthon vagy a hibajavítás érdekében történő bejutást megtagadja;
  - az épületben a hibajavításhoz szükséges, a Szolgáltató tulajdonában lévő Eszközhöz történő hozzáférés bármely ok miatt akadályoztatott;
  - az Előfizető vagy az ingatlan tulajdonosa az ingatlanon belüli munkavégzéshez (különösen: átkábelezés) hozzájárulását nem adja meg;
  - az Eszköz elhelyezése harmadik személy ingatlanát érinti, azonban ő az építmény ingatlanán történő átvezetéséhez való hozzájárulását megtagadja;
  - az Előfizetőnél kihelyezett mérőeszköz az Előfizetőnek felróhatóan megsemmisült, vagy elveszett, vagy annak visszaadását az Előfizető megtagadja, vagy Szolgáltató általi elszállítását megakadályozza, ezáltal a mérési eredmények kiértékelése lehetetlenné vált;
  - az Eszköz elhelyezése a társasházi közgyűlés, vagy közös képviselő hozzájárulása esetében lehetséges, azonban ezen személyek az átvezetéshez történő hozzájárulás megadását megtagadja, vagy az engedély csak jelentős idő elteltével szerezhető be
  - az Eszköz elhelyezéséhez önkormányzati bontási engedély beszerzése szükséges.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, ha az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételtelen bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói

értésítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát nem tudja határidőben elhárítani, úgy az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató jogosult 15 napos felmondással felmondani. (Eht. 134. § (2) bekezdése alapján).

#### 4.2.4. Mérőeszköz kihelyezése

**Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás** esetén a Szolgáltató a hibaelhárítás során helyszíni vizsgálat keretében, mérőeszköz kihelyezésével ellenőrizheti, hogy a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás tekintetében az előfizetői Hozzáférési Ponton az ÁSZF 6. számú mellékletében a sebességre, mint egyedi szolgáltatásminőségi követelményre vonatkozóan meghatározott célértékek az Előfizetői Hozzáférési Ponton teljesítésére kerülnek-e. Ebben az esetben a Szolgáltató 24 óra időtartamra egy, a saját tulajdonában álló mérőeszközt helyez el az előfizetői Hozzáférési Ponton a célértékek vizsgálata érdekében.

A mérés ideje alatt a wifi szolgáltatás nem lesz elérhető. A mérés ideje alatt rövid időszakokra a Szolgáltatás tekintetében esetlegesen lassulás tapasztalható, amely a mérési eljárás velejárója.

Amennyiben a vizsgálat során bebizonyosodik, hogy a célértékek megvalósultak, azaz a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl. Előfizető hibás vagy az igénybevételi feltételeknek nem megfelelő Végberendezése, rongálása, stb.) akkor az Előfizető az ÁSZF 2. számú mellékletében meghatározott mértékű mérési díjat köteles fizetni. Amennyiben a célértékek elmaradnak az ÁSZF 6. számú mellékletében foglaltaktól, akkor az Előfizető mérési díj fizetésére nem köteles.

Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonában álló mérőeszköz állagát köteles megővni, köteles továbbá azt rendeltetésszerűen használni. A mérőeszköz Előfizetőnek felróható okból bekövetkező elvesztése, megsemmisülése vagy megrongálódása esetén, továbbá, ha a mérőeszköz visszaadását az Előfizető megtagadja, vagy a mérőeszköz Szolgáltató általi elszállítását megakadályozza, akkor az Előfizető az ÁSZF 2. számú mellékletében meghatározott mértékű átalánykártérítést köteles fizetni, azzal, hogy ha az Előfizető a mérőeszköz visszaadását megtagadja, vagy elszállítását megakadályozza, ezen eseteket a Szolgáltató úgy tekinti, mintha az mérőeszköz megsemmisült volna.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát nem tudja határidőben elhárítani, úgy az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató jogosult 15 napos felmondással felmondani. (Eht. 134. § (11) bekezdése alapján, eltérés az Eht. 134. § (2) bekezdésétől).

#### 4.2.5. Előfizető kötelezettségei a hibabejelentéssel és a hibaelhárítással kapcsolatban

Előfizető a kárenyhítési és kármegelőzési kötelezettségének részeként haladéktalanul köteles a Szolgáltatót értesíteni arról, ha az elektronikus hírközlési szolgáltatás egyáltalán nem vagy hibásan működik. Szolgáltató nem vállal felelősséget olyan költségért és kárért, amely azért merül fel, mert az Előfizető ezen értesítési kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti.

Előfizető köteles biztosítani, hogy a Szolgáltató az általuk előzetesen egyeztetett időpontban a hibaelhárítás céljából hozzáférjen a hálózathoz és mindazon Eszközhöz, amelyek szükségesek a Szolgáltatás nyújtásához. Előfizető biztosítja az Eszköz igénybevételéhez szükséges elhelyezést, valamint biztosítja az Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt az Eszköz áramellátását és az üzemeltetés feltételeit, illetve a hiba felmerülését követően haladéktalanul tájékoztatja a Szolgáltatót és a hibaelhárítás érdekében együttműködik vele.

Minden olyan esetben, amikor helyszíni hibaelhárítás esetén az Előfizető részéről téves hibabejelentés történik vagy a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott Eszközből adódott, az Előfizető köteles az ÁSZF 2. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díj megfizetésére.

Kizárólag a Szolgáltató jogosult az általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatban felmerülő hibák és a Szolgáltató által biztosított Eszközök működési zavarának kijavítására. Amennyiben a Szolgáltató a hibaelhárítás során azt tapasztalja, hogy az Előfizető saját maga próbálta meg helyrehozni a hálózati hibát, illetve az Eszköz működési zavarát, vagy a Szolgáltatón kívül mást (harmadik személyt) vett igénybe ezek kijavítására és ezzel a magatartásával az Előfizető kárt okoz - köteles megtéríteni a Szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit és a teljes okozott kárt - ideértve azon károkat is, melyeket az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőknek (felhasználóknak) okozott.

#### 4.2.6. Szolgáltató vállalása a Bérelt vonali és adahálózati szolgáltatások esetén

Hibának minősülnek különösen az alábbi esetek:

- A végpont teljes leállása, és/vagy
- Az átlagos csomagvesztési arány = vagy > 5 % (egyenlő vagy nagyobb, mint öt százalék) és/vagy
- A maximális csomagkésleltetés = vagy > 500 ms (egyenlő vagy nagyobb, mint 500 1/1000 másodperc, a felhasználó végberendezése és a Szolgáltató hálózati eszköze (routere) között, egy irányban mérve).

A hibabejelentésnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- Előfizető bejelentő nevét, telefonszámát, e-mail címét
- az észlelt hiba részletes leírását, beleértve a végponti eszköz(ök) azonosítóját
- megerősítést előzetes ellenőrzésről, hogy a hiba nem az Előfizető érdekkörébe tartozó berendezésekben, kábelezésben vagy tápellátásban keletkezett
- a helyszíni bejutás módját és helyszíni kapcsolattartó nevét, telefonszámát, e-mail címét

Nem bejelentés alapú hibajavítás esetén Szolgáltató miután meggyőződött róla, hogy a hiba nem a központi hálózatban, hanem az Előfizető székhelyén lévő eszközökben van, felveszi a kapcsolatot az Előfizető érintett székhelyének műszaki kapcsolattartójával, 15 perccel a riasztás észlelésén belül. Miután Előfizető műszaki kapcsolattartója meggyőződött arról, hogy a hiba nem az Előfizető érdekkörébe tartozó berendezésekben, kábelezésben vagy tápellátásban van, és vállalja a bejutás biztosítását a Szolgáltató alvállalkozóinak azok helyszínre érkezése után, a hibajavítási folyamat elindul. Amennyiben a kapcsolattartó nem elérhető, Szolgáltató az első hívástól számított 15 percen belül ismét megpróbálja a kapcsolatfelvételt. Amennyiben az Előfizető műszaki kapcsolattartója ismét nem elérhető, a hibajavítás nem kezdődik meg, ekkor Szolgáltató a telephely műszaki kapcsolattartója mellett az általános kapcsolattartót is e-mail-ben értesíti, hogy a bejutás az Előfizető telephelyére nem biztosított. Ez esetben a kiesés a szolgáltatás kiesés időtartamába nem számítandó be.

Szolgáltató oldali Hibaelhárítási idő az az időtartam, amely a hiba bejelentésétől a szolgáltatás újbóli rendelkezésre állásáig eltelt.

Szolgáltató a Menedzselt adatszolgáltatásokra alapértelmezetten a Standard hibaelhárítási szintet alkalmazza. A Premium kategóriára az Előfizető részéről külön megrendelés szükséges.

P2 és P3 szintek akkor alkalmazandók, amikor a szolgáltatásban nincs kiesés, ugyanakkor az adatforgalomra vállalat minőségi jellemzőkben Szolgáltató ingadozást észlel vagy az Előfizető bejelentése alapján megvizsgálja a menedzselt adatszolgáltatásra létesített átviteli út minőségét.

Hiba prioritási kategória	Válaszidő	Hibaelhárítási idő	Friss információnyújtás
Premium	15 perc	8 óra	120 percenként
Standard	15 perc	12 óra	120 percenként
P2	30 perc	36 óra	Naponta– csak munkanapokon

P3	30 perc	6 munkanap	Naponta – csak munkanapokon
----	---------	------------	-----------------------------

A Szolgáltató az Előfizetői hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja.

A Hibabejelentéshez kapcsolódóan a Szolgáltató a következő információkat rögzíti:

- a) az Előfizető központi értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) a szolgáltatáshoz kapcsolódó azonosítót, a szolgáltatás azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés és a nyilvántartásba vétel időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okát,
- f) a hiba elhárításának időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét, vagy eredménytelenségét és annak okát,
- g) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének a visszaigazolását.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató szakemberei számára a szolgáltatásban érintett telephelyeire a folyamatos bejutási lehetőségét biztosítani, a Szolgáltató által telepített távközlési és informatikai berendezések karbantartása és hibaelhárítás céljából, valamint szükség esetén támogatást nyújtani a hiba behatárolásához és elhárításához.

A Szolgáltató szakemberei az Előfizető kijelölt szakemberével, vagy az Előfizető által kiállított igazolással önállóan juthatnak be a szolgáltatásban érintett telephelyekre. Amennyiben az Előfizető a telephelyeire való bejutást bármely okból késlelteti, a Szolgáltató által vállalt hibaelhárítási, illetve javítási idők a késedelem idejével meghosszabbodnak.

A Szolgáltató a Hibabejelentést követően elkezd ki vizsgálni azt, és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíti arról, hogy:

- további helyszíni, az Előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges az adott hiba elhárításához, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időtartam megadásával); vagy
- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Abban az esetben az adott hiba nem számít a Szolgáltatás érdekkörébe tartozó hibának, ha a Szolgáltatás azért nem vehető igénybe, mert az Előfizető (pl. a szolgáltatás nem fizetése miatt) korlátozás alatt áll és erről a Szolgáltató a hiba bejelentésekor az Előfizetőt értesítette.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató által üzemeltetett hálózat vagy végberendezés okozta, értesíti az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

A hiba elhárítására vállalt hibaelhárítási időtartam meghosszabbodik, amennyiben:

- a) a hiba kijavításához harmadik személy (például közmű hatóság, vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges. A hozzájárulás beszerzését a Szolgáltatónak a Hibabejelentéstől számított 72 órán belül meg kell kérnie, és a hozzájárulás szükségességéről az Előfizetőt értesíteni kell.
- b) a Szolgáltató által javasolt időponttól számítva az Előfizetővel korábban egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartammal, ha a hibabejelentés vizsgálata, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető telephelyén lehetséges és a Szolgáltató általi értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem alkalmas,
- c) a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból az alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időtartammal, ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a megjelölt időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges.

A hiba elhárításáról Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti Előfizetőt. Az értesítési kötelezettségnek Szolgáltató a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyuló és a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, és a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb, az Előfizető közreműködését igénylő kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

Téves hibabejelentés esetén, amikor nem a Szolgáltató érdekköréből eredő hibáról van szó, a Szolgáltató az 1. sz. Díjszabás mellékletben meghatározott egyszeri díjat számlázhat ki az Előfizetőnek (ha a hibabejelentésről csak a helyszíni kiszállás esetén volt megállapítható, hogy nem a Szolgáltató érdekköréből eredő hibáról van szó; vagy az Előfizető ragaszkodott a helyszíni méréshez).

Szolgáltató az Előfizető által tett hibabejelentéseket visszaigazolja, hangfelvétellel rögzíti, és a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás az alábbiakat tartalmazza:

- az Előfizető értesítési címe vagy más azonosítója;
- Előfizető (vagy kapcsolattartó) telefonszáma;
- hibajelenség leírása;
- hibabejelentés időpontja (év, hónap, nap, óra);
- a hiba okának behatárolására tett intézkedések és azok eredménye;
- a hiba oka;
- a hiba elhárításának módja és időpontja (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- az Előfizető értesítésének módja és időpontja, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, a hiba elhárításának módjáról és időpontjáról (év, hónap, nap, óra), eredményéről (eredménytelenségéről és annak okáról) történő értesítés módja és időpontja.

A hibabejelentéseket, a hibaelhatárolással kapcsolatos valamennyi adatot (az eljárás eredményét és a megtett intézkedéseket) a Szolgáltató 1 (egy) évig visszakövethető módon megőrzi.

## **5. Az előfizetői szolgáltatások díja**

### **5.1. A díjcsomagokhoz kapcsolódó összeghatárok, adatmennyiség esetén az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeghatárok, hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai**

#### **5.1.1. Díjszabás**

A Szolgáltató a Szolgáltatás díjaira vonatkozó részletes információkat és feltételeket, így különösen

- az egyes díjcsomagok esetében meghatározott összeghatárokat, adatmennyiségeket, hívás, üzenet, adatforgalom mennyiséget,
- az egyedi díjszabású egységek, számok és szolgáltatások díjait,
- az egyszeri díjakat,
- a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjakat, különösen belépési, csatlakozási, bekapcsolási díjakat,
- a hibajavításhoz kapcsolódó díjakat,
- a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjakat,
- a különleges és célzott díjszabási rendszerekre, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezéseket,
- díjazási feltételeket



a jelen ÁSZF 2. számú mellékletében, a Díjszabásban rögzíti, amely az Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés szerves részét képezi. A Szolgáltató Díjszabása tartalmazza mindazon szolgáltatásokat is, amelyeket a Szolgáltató közvetített szolgáltatásként nyújt és a közvetítés tényét a Szolgáltató az Előfizetőnek megküldött számlában feltünteti.

#### 5.1.2. **Mobil szolgáltatások** esetén alkalmazott értékhatár

##### 5.1.2.1. Egyedi Értékhatar

Minden Utólag Fizető Előfizető részére a Szolgáltató egyedileg, külön-külön megállapított, rendszeres időközönként felülvizsgált összeget (továbbiakban: Egyedi Értékhatar) állapít meg. Az Egyedi Értékhatar 30%-70% arányban megoszlik Mobilvásárlás értékhatarra (a továbbiakban MCOM értékhatar) és egyéb telekommunikációs értékhatarra (a továbbiakban Telco értékhatar), mely aránytól a Felek közös megállapodással eltérhetnek az Előfizetői Szerződésben. Az Egyedi Értékhatarra vonatkozó rendelkezések teremtik meg az alapját az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozásnak a jelen ÁSZF 6.2.1. e) pontja alapján. Az MCOM értékhatar és/vagy Telco értékhatar elérése esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja: az MCOM értékhatar és/vagy Telco értékhatar 80%-nak elérésekor SMS értesítés, majd az MCOM értékhatar és/vagy Telco értékhatar átlépését követően SMS vagy hívás formájában értesíti az Előfizetőt.

Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételén túl olyan fizetési műveletet nyújt az Előfizető számára, amelynek keretében az Előfizető

- a) digitális tartalmat és hangalapú szolgáltatásokat tud vásárolni, vagy
- b) az Eszközről vagy annak segítségével jótékonyági tevékenység keretében vagy jegyvásárlás céljából tud olyan fizetést műveletet végezni

aminek az ellenértékét a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatói számlára terheli, és az Előfizetőnek kiszámlázza, akkor az egyszeri fizetési művelet összege – ideértve az MCOM értékhatarát is - tekintetében a Szolgáltató olyan limitet alkalmaz, amelynek az összege nem haladja meg a 15.000 forintot és a fizetési műveletek kumulált összege egy Előfizetőre vagy Előfizetői SIM Kártyára nézve naptári hónaponként nem haladja meg a 90.000 forintot.

Az Egyedi Értékhatar az alábbiak szerint kerül meghatározásra:

Az Egyedi Értékhatar mértéke az Előfizetői Szerződés fennállásának időtartamától és az egy Számlafizetőhöz tartozó Előfizetői SIM Kártyák száma alapján kerül meghatározásra az alábbiak szerint (ha a Felek ettől közös megállapodással el nem térnek az Előfizetői Szerződésben):

0-6 hónapig	1-10 darab SIM esetén nettó 24.000 Forint, 10 SIM felett nettó 3.000 Forint /SIM
7-12 hónapig	1-8 darab SIM esetén nettó 29.000 Forint, 8 SIM felett nettó 4.000 Forint /SIM
13-24 hónapig	1-5 darab SIM esetén nettó 34.000 Forint, 5 SIM felett nettó 6.000 Forint /SIM
25-36 hónapig	1-3 darab SIM esetén nettó 39.000 Forint, 3 SIM felett nettó 12.000 Forint /SIM
37 hónap felett	1-2 darab SIM esetén nettó 48.000 Forint, 2 SIM felett nettó 18.000 Forint /SIM

A fenti értékhatar-számítás Számlafizetőnként történik.

Az adott Előfizetőre vonatkozó Egyedi Értékhatar mértékéről a Szolgáltató a 1788-as Ügyfélszolgálati telefonszámon ad tájékoztatást az érintett kérésére.

A Szolgáltató az alábbi feltételek fennállása esetén az MCOM értékhatár elérését követően azonnal korlátozza az előfizető Mobilvásárlás szolgáltatását, illetve a Telco értékhatár elérését követően az Előfizető Szolgáltatását minden esetben, és egy napon belül 15 naptári napos fizetési határidővel hőközi számlát állít ki az Előfizető részére:

- a) az Előfizetőnek a korlátozás időpontjában kettő vagy több ki nem egyenlített, lejárt fizetési határidejű számlája van,
- b) az Előfizető ki nem egyenlített lejárt fizetési határidejű számlá(i)nak összege magasabb az Egyedi Értékhatáránál a korlátozás időpontjában,
- c) az Előfizető nem rendelkezik kiegyenlített számlával a korlátozás időpontjában,
- d) az Előfizető 24 órán belül generált az egyedi értékhatáránál magasabb összegű forgalmat.

Az MCOM értékhatár és/vagy Telco értékhatár elérését követően – amennyiben a fent meghatározott feltételek nem állnak fenn – Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozása nélkül hőközi számlát állít ki 5 munkanapos fizetési határidővel és 20%-os forgalomnövekmény lehetőségével Előfizető részére. Amennyiben az Előfizető nem egyenlíti ki határidőre a hőközi számlát, vagy további több, mint 20%-kal emelkedik a forgalma a hőközi számla befizetése előtt, abban az esetben az MCOM szolgáltatás korlátozásra kerül az MCOM értékhatár túllépése miatt, illetve korlátozásra kerül a Szolgáltatás is a Telco értékhatár túllépése miatt.

Az Előfizető az MCOM értékhatár és/vagy Telco értékhatár eléréséig használhatja a Szolgáltatást anélkül, hogy tőle a Szolgáltató hőközi díjfizetést követelne. Az Előfizető a hőközi számlát kiegyenlítheti OTP ATM-en, WEB-en, Lapker üzlethálózatban, banki utalással, csekkes befizetéssel (amennyiben nem rendelkezik E-számla szolgáltatással), vagy személyesen a Szolgáltató üzleteiben. A hőközi számla csoportos beszedési megbízással nem teljesíthető.

Az ATM automatákon keresztüli díjfizetés során az Előfizetőnek a kifizetéssel érintett előfizetői jogviszonyhoz/ Előfizetői SIM Kártyához tartozó mobil hívószámot szükséges megadnia.

A hőközi díj befizetése értesítés alapján az abban megjelölt határidőig esedékes, a hőközi számla bevárása nélkül.

#### MCOM értékhatár és Telco értékhatár Felhasználása

Az MCOM értékhatárt és/vagy Telco értékhatárt a Szolgáltató akkor tekinti elértnek, ha az Előfizető részére az adott Periódusban kiállított számla végösszege, valamint az Előfizető által az adott Periódusban kezdeményezett díjfizetésre köteles forgalom még ki nem számlázott bruttó értéke eléri az MCOM értékhatárt és/vagy Telco értékhatárt.

Az Előfizető nem tagadhatja meg az MCOM értékhatárt és/vagy Telco értékhatárt meghaladó forgalom díjának megfizetését arra hivatkozással, hogy a Szolgáltató a szolgáltatást nem korlátozza, tekintettel arra, hogy bizonyos szolgáltatások díjai, pl. a roaming nem az igénybevétellel egyidejűleg jelennek meg a számlázási rendszerben.

A Szolgáltató a teljes körű Szolgáltatást folyamatosan biztosítja, amennyiben a Periódusban kiállított valamennyi számlát az Előfizető határidőre teljesíti. Ebben az esetben a megkezdett számlázási időszak kezdő időpontjától – a folyamatban lévő Periódus lejárta előtt – új Periódus indul.

#### **5.1.3. Helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén alkalmazott értékhatár**

##### 5.1.3.1. Manuális limitfigyelés

Amennyiben az Előfizető és a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben nem állapodnak meg eltérően, a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett híváskezdeményezési szolgáltatás értékhatárát számlázási ciklusonként havi bruttó 25.000,- Ft összegben állapítja meg. Az Előfizető által a híváskezdeményezési szolgáltatásra vonatkozóan igénybe vehető érték számítása a számlázási ciklus indulónapjával havonta újra kezdődik.

A Szolgáltató a híváskezdeményezésre meghatározott havi értékhatár elérését követően – a helyi, az osztott díjas és a díjmentes hívószámok kivételével – korlátozhatja az Előfizető Hozzáférési Pontjáról kezdeményezett hívások indítását. Amennyiben az Előfizető telefonforgalmával a meghatározott havi értékhatár 80%-át eléri, a Szolgáltató a jogszabályban meghatározott módon erről értesíti az Előfizetőt és figyelmezteti a korlát túllépésének következményeire. A pénzügyi

korlát túllépéséről (a havi értékhatár 100%-ának eléréséről) a Szolgáltató a jogszabályban meghatározott módon értesíti az Előfizetőt és tájékoztatja a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről és a vonatkozó feltételekről. A Szolgáltatót az értesítés esetleges sikertelenségéért nem terheli felelősség, amennyiben az Előfizetőt az ő érdekkörében felmerült okból nem lehet elérni. Legalább az aktuális egyenleggel azonos összegnek a Szolgáltató bankszámláján történő jóváírást követően a Szolgáltató ismét lehetővé teszi az előfizető hozzáférési pontjáról kezdeményezett hívások indítását és az Előfizető teljeskörűen veheti igénybe a Szolgáltatást.

Az egyenlegnek az értékhatár elérését követő megfizetése hiányában a – segélykérő, a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának és hibabejelentőjének elérhetőségét biztosító hívószámok kivételével – az Előfizető nem veheti igénybe a híváskezdeményezés szolgáltatást.

#### 5.1.3.2. Rendellenes használat (fogyasztás)

A híváskezdeményezési szolgáltatás magas forgalmi értékhataraként a fentiek szerint megállapított bruttó 25.000,- Ft-os összeghatár elérése számlázási ciklusonként többször is megtörténhet. Arra tekintettel, hogy az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás egyes díjelemei nem jelenhetnek meg a Szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető nem tagadhatja meg az általa a magas forgalom összeghatárát meghaladóan igénybe vett Szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva, hogy a Szolgáltató

a magas forgalom összeghatárának elérését követően nem korlátozta az előfizetői szolgáltatást. A magas forgalom miatti korlátozással okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. A rendellenes fogyasztás szabályai megegyeznek a fenti Manuális limitfigyelés pontban leírtakkal

#### 5.1.4. Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás esetén alkalmazott értékhatár

Amennyiben az Előfizető és a Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződésben nem állapodnak meg eltérően, a Szolgáltató az Előfizető által igénybevett VOD és interaktív játékok szolgáltatások értékhatárát számlázási ciklusonként havi 15.000,- Ft + ÁFA összegben állapítja meg. A Szolgáltató az ilyen módon meghatározott összeghatár számításánál elsősorban a VOD és interaktív játékok szolgáltatások igénybevételével bonyolított forgalmat veszi figyelembe. Az Előfizető által a VOD és interaktív játékok szolgáltatásokra vonatkozóan igénybe vehető érték számítása a számlázási ciklus indulónapjával havonta újra kezdődik. A Szolgáltató a VOD és interaktív játékok szolgáltatásokra meghatározott napi vagy havi értékhatár elérésekor megtagadhatja az Előfizető VOD és interaktív játékok szolgáltatásokhoz való hozzáférését. Tekintettel arra, hogy ezen szolgáltatások egyike sem elektronikus hírközlési szolgáltatás, a limit elérésével kapcsolatos, jogszabályban vagy ÁSZF-ben meghatározott értesítési kötelezettségek e szolgáltatások tekintetében nem állnak fenn. Ilyen esetben a Szolgáltató megkísérli tájékoztatni az Előfizetőt az értékhatár elérésének tényéről, és arról, hogy – a legalább – az aktuális VOD és interaktív játékok szolgáltatások igénybevételéből származó egyenleggel azonos összegnek a szolgáltató bankszámláján történő jóváírást követően az Előfizető ismét teljeskörűen veheti igénybe a szolgáltatást.

#### 5.2. **Egyszeri díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen belépési, csatlakozási, bekapcsolási díj, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, az előfizetői szerződés megszűnése, idő előtti felmondása, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, minden egyéb egyszeri díj**

A Szolgáltató az időmérésen alapuló szolgáltatás mérését másodperc alapon, díjának számítását és számlázását az Előfizetői Szerződésben és az ÁSZF 2. számú mellékletében kialakított számlázási egység alapján végzi. A Szolgáltató hálózati kapcsolástechnikai rendszerét úgy köteles kialakítani, hogy a díjazott időtartam, azaz időmérésen alapuló szolgáltatás esetén a kapcsolat létrejötte és bontása közötti időtartam, a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét a) Helyhez kötött telefonszolgáltatás és Mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén hívó oldali bontásnál 2 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel, b) Helyhez kötött és Mobil internet-hozzáférés szolgáltatás esetén 1 másodperccel, haladja meg. Adatmennyiségen alapuló szolgáltatás díjának számítását és számlázását az ÁSZF 2. számú mellékletében kialakított számlázási egység alapján végzi.

Szolgáltató fenntartja magának azt a jogot, hogy amennyiben az Előfizető havi számlájának végösszege nem érne el a bruttó 1 000 forintot, a számlázási ciklus végén nem állít ki számlát, hanem összesített számlát küld azon számlázási időszak végén, amelyben a még ki nem számlázott, a szolgáltatás nyújtásával összefüggő havi- és egyéb díjak összege a bruttó 1 000 forintot meghaladja.

#### 5.2.1. **Mobil szolgáltatásra** vonatkozó feltételek

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg egyszeri belépési díjat köteles fizetni, amely előfeltétele a Szolgáltató rendszeréhez való csatlakozásának. Ezen felül havi – vagy bizonyos esetekben annál gyakoribb – rendszerességgel számla ellenében a havi előfizetési díjat, valamint az egyéb szolgáltatások havidíjait előre, a hívások és a szolgáltatások ellenértékét (forgalmi, illetve igénybevételi díj) pedig utólag köteles megfizetni. A forgalmi (igénybevételi) díjak mértéke többek között függ a napszaktól, a hívások és szolgáltatások fajtájától (pl. belföldi vagy nemzetközi) és a forgalmi esetektől (pl. külföldön fogadott hívás).

5.2.1.1. Az Előfizetői Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatásért fizetendő díjak az alábbiak:

1. Belépési díj – egyszeri díjtétel, a csatlakozáskor fizetendő.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg egyszeri belépési díjat köteles fizetni, amely előfeltétele a Szolgáltató rendszeréhez való csatlakozásának.

2. Havi előfizetési díj és Kiegészítő havi előfizetési díj – havonta, előre fizetendő.

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás igénybevételének egyik előfeltétele az Utólag Fizető Előfizetők számára a havonta előre fizetendő Havi előfizetési díj és Kiegészítő havi előfizetési díj megfizetése (kivéve, ha más – a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött – megállapodás ettől eltérően rendelkezik). Amennyiben a havi előfizetési díj lebeszélhetőséget, tartalmaz, vagy adatmennyiséget is magában foglal - tekintettel arra, hogy a lebeszélhetőség, tartalom, vagy az adatmennyiség már a számlázási ciklus elején az Előfizető részére rendelkezésre áll, és azt bármikor felhasználhatja - a Havi előfizetési díj nem arányosítható.

3. Minden egyéb díj – hívások díja, forgalmi díjak, egyéb szolgáltatások egyszeri, illetve havidíjai – az Utólag Fizető Előfizetők által havonta, utólag fizetendők.

A forgalmi díjak mértéke többek között függ a napszaktól, a hívások és szolgáltatások fajtájától (pl. belföldi vagy nemzetközi) és a forgalmi esetektől (pl. külföldön fogadott hívás).

4. Az igénybevett Egyéb Szolgáltatások egy része díjköteles, illetve – a szolgáltatás típusától függően – egyszeri díjas, illetve havidíjas. Ezen havidíjak – a Havi előfizetési díjhoz hasonlóan – előre esedékesek.

Az Előfizetői Szerződés megkötésekor Szolgáltató a választott díjcsomagnak, továbbá a szerződéssel egyidejűleg megrendelt, havi előfizetési díj fejében igénybe vehető szolgáltatásoknak a Szolgáltató által meghatározott számú havi szolgáltatási időszakra eső, az Előfizetői Szerződésen feltüntetett díját az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg jogosult Előfizetőtől előlegként bekérni, illetve ezen előleg megfizetését az Előfizetői Szerződés megkötésének feltételül szabni. A befizetett előleg az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés létrejöttét követően első alkalommal kiállításra kerülő havi forgalmi számlájában, legfeljebb az előlegnek megfelelő díjak mértékéig jóváírásra kerül. Az előlegnek az első forgalmi számlában jóvá nem írt részét – amennyiben értelmezett – Szolgáltató a soron következő forgalmi számlába számítja be. Amennyiben az Előfizetői Szerződés a havi számlázás időpontja előtt megszűnik, Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötése és megszűnése közti időszakra eső arányos havidíj és az Előfizető által megfizetett előleg különbözetét Előfizető számára visszafizeti.

#### 5.2.2. **Helyez kötött szolgáltatásra** vonatkozó feltételek

5.2.2.1. Az Előfizetői Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatásért fizetendő díjak az alábbiak:

- Egyszeri (belépési/létesítési) díj;
- Havi előfizetési díj;
- Egyéb szolgáltatások díja;
- Egyéb díjak, így különösen: adminisztrációs díj (visszakapcsolási díj), kiszállási díj.

#### Egyszeri (belépési/létesítési) díj

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg egyszeri belépési/létesítési díjat köteles fizetni, amely előfeltétele a Szolgáltató rendszeréhez való csatlakozásának. Az egyszeri belépési/létesítési díj tartalmazza az igénybe vett Szolgáltatással összefüggő, a jelen ÁSZF 2. számú mellékletében az egyes Szolgáltatások esetében meghatározott előkészítési díjat (pl. műszaki felmérés, kiépítési- és adminisztratív költségek), valamint a létesítési/telepítési díjat (pl. anyag és munkadíj). Az egyszeri belépési/létesítési díj fejében a Szolgáltató Szolgáltatásonként csak egy Előfizetői Hozzáférési Pontot épít ki, vagyis minden további hozzáférési pont kiépítésére a Szolgáltató plusz kiépítési költséget számol fel, melynek mértékét a jelen ÁSZF 2. számú Melléklete tartalmazza.

#### Havi előfizetési díj

Havi előfizetési díj minden olyan forgalomtól független díj, melyet a Szolgáltató az Előfizetőtől havi - vagy bizonyos esetekben annál gyakoribb - rendszerességgel számla ellenében jogosult kérni és amelyet az Előfizető előre köteles megfizetni. Havi előfizetési díj, amelyet az Előfizető a választott szolgáltatás és annak keretében nyújtott kiegészítő szolgáltatásokért, valamint a Szolgáltató által biztosított Eszköz rendelkezésre állásáért fizet. Tört havi igénybevétel esetén a Szolgáltató az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételéért arányos mértékben számít fel díjat. Műsorterjesztési szolgáltatás esetében, amennyiben az Előfizetői Szerződés szerint kínált csatornák közül egy vagy több csatorna kikerül a csatornakiosztásból, a Szolgáltató az ezt követő naptól csak az Előfizetői Szerződés szerint kínált csatornák számához képest igénybe vehető csatornák számával arányos díjat számíthat fel az érintett Előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítását a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változásként az indokolja, hogy a Szolgáltató az ÁSZF-jében és internetes honlapján az általa kínált díjsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és az az időpont letelt, vagy az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

#### Egyéb szolgáltatások díja

Minden olyan Szolgáltatás ellenértéke, mely nem része a Havi előfizetési díjnak és melyet az Előfizető a havi – vagy bizonyos esetekben annál gyakoribb – rendszerességgel számla ellenében, utólag köteles megfizetni.

#### Kiszállási alapidíj és óradíj létesítés és hibaelhárítás esetén

Ha a Szolgáltató kiszáll az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítése céljából, vagy hibaelhárítás céljából és a hiba az Előfizető oldalán merült fel - vagyis nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba -, a Szolgáltató jogosult kiszállási alapidíjat, valamint a munka elvégzéséért járó óradíjat az Előfizetőnek felszámolni. Ha a Szolgáltató az Előfizetővel előzetesen egyeztetett időpontban kiszáll létesítés vagy hibaelhárítás céljából, de az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz történő odajutás - ingatlanba történő bejutás - az Előfizető felelősségi körébe tartozó bármely okból akadályozott vagy egyáltalán nem valósul meg (meghiúsul):

- akadályozás, akadályoztatás esetén: a Szolgáltató jogosult a kiszállási díjat az Előfizetőnek felszámolni;
- meghiúsulás esetén: amennyiben az Előfizetői Hozzáférési Pont hibája magától nem oldódott meg és az Előfizető a Szolgáltató újbóli kiszállását kéri, ezért a Szolgáltató jogosult újbóli kiszállási díjat és a munka elvégzéséért járó óradíjat az Előfizetőnek felszámítani.

Kiszállási alapidíj és óradíj mértékét a jelen ÁSZF 2. számú Melléklete tartalmazza.

Az Előfizető által fizetendő további díjak teljes körű felsorolását és a fizetendő díjak mértékét a jelen ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

#### 5.2.3. Szünetelés, korlátozás, visszakapcsolás esetén fizetendő díjak

A jelen ÁSZF 2. számú melléklete szerinti visszakapcsolási díjat kell fizetni az Előfizetőnek minden olyan esetben, amely miatt az Előfizetői Szolgáltatás korlátozásra került és az Előfizető annak visszakapcsolását, újbóli működését kéri.

Ha az Előfizetői Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizetőt csak – az Előfizetői Szerződésben feltüntetett – csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére lehet kötelezni, amely díjat az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmaz

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel, mely díjat az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmaz.

#### 5.2.4. Az Előfizetői szerződés megszűnése, idő előtti felmondása, és módosítása esetén fizetendő díjak

Az Előfizetői Szerződés megszűnésének következményeit, így különösen az Előfizetőt terhelő fizetési kötelezettségeket a jelen ÁSZF 8.2.2.3 és 8.2.2.4. pontjai tartalmazzák.

### 5.3. Szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak

A számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos eljárás részletes szabályait, a **Mobil szolgáltatás** és a Helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén az ÁSZF 4. számú melléklete, a kapcsolódó díjakat pedig az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza. A számhordozási eljárás a **Helyhez kötött és önálló Mobil internet-hozzáférés szolgáltatás**, valamint a **Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás** esetében nem értelmezhető, így jelen ÁSZF erre vonatkozó rendelkezést nem tartalmaz.

A **Helyhez kötött és Mobil internet-hozzáférés szolgáltatásra** nézve a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályait a jelen ÁSZF 4. számú melléklete, a kapcsolódó díjakat pedig az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

**Mobil rádiótelefon szolgáltatás** esetén szünetmentes szolgáltató váltás nem lehetséges.

### 5.4. Különleges és célzott díjszabási rendszerekre, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, az akciók, kedvezményes ajánlatok részletes leírása, így különösen azok időtartama, feltételei, díjai és a nyújtott kedvezmények

#### 5.4.1. Szolgáltató által nyújtott kedvezmények

A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciók felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik. A Szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és részvételi feltételeit közzéteszi. Az Előfizető egyszerre csak egy kedvezmény igénybevételére jogosult. A jelen pontban foglalt alkalmazása szempontjából kedvezménynek kizárólag az az ÁSZF 7. számú mellékletében (Akciónak) és a szerződéses nyilatkozatokban, feltételekben, dokumentációban kifejezetten ilyenként megjelölt feltételek minősülnek.

A Szolgáltató nem vállal kötelezettséget az ajánlott kedvezmények korlátlan biztosítására. A Szolgáltató által kínált kedvezmények igénybevételét a Szolgáltató esetenként csak korlátozottan teszi lehetővé.

Az akciók, kedvezményes ajánlatok részletes leírása – ideértve a különleges és célzott díjszabási rendszerekre vonatkozó speciális feltételeket - , így különösen azok időtartama, feltételei, díjai és a nyújtott kedvezmények a jelen ÁSZF 7. számú mellékletében érhetők el.

#### Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény

A Szolgáltató a mindenkor ÁSZF-ben meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes Szolgáltatások igénybevételét, amennyiben az Előfizető határozott időtartamra köt a Szolgáltatóval Előfizetői Szerződést.

#### Szolgáltató által nyújtott kedvezmények igénybevétele

Abban az esetben, ha az Előfizető határozott idejű Előfizetői Szerződést köt, akkor az abban biztosított kedvezmények feltétele, hogy az Előfizetői Szerződés határozott időtartama alatt korlátozására nem kerül sor. Az Előfizető oldalán felmerülő oknak számít különösen a Szolgáltató részéről számlatartozás miatt történő korlátozás is. Az Előfizető a határozott idejű Előfizetői Szerződést annak határozott időtartama alatt rendes felmondással nem mondhatja fel.

A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények igénybevételére kizárólag az Előfizető és a Számlafizető jogosult.

A szolgáltatások igénybevételéhez szükséges Előfizetői SIM Kártyát a Szolgáltató valamennyi Előfizető számára biztosítja a jelen ÁSZF-ben írtak szerint, amelyhez az Előfizető tetszése szerint választhat tarifacsomagot.

A Szolgáltató igény esetén minden Előfizetője számára a listaár (kedvezmény nélküli készülékárak listája) szerint biztosít készüléket.

A Szolgáltató nem vállal kötelezettséget az ajánlott kedvezmények korlátlan biztosítására.

A Szolgáltató által kínált kedvezmények igénybevételét – beleértve a különböző akciók során az egyes díjcsomagokban kedvezményrel kínált készülékeket – a Szolgáltató esetenként csak korlátozottan teszi lehetővé.

Felek a készülékre vonatkozóan adásvételi szerződést kötnek. A készülék költségeire az adásvételi szerződés és a Ptk. rendelkezései az irányadóak.

A Szolgáltató havonta Számlafizetőnként 1 darab – illetve az adott műszaki feltételek által megengedett legkevesebb számú – csoportos számlát állít ki a Számlafizető(k)részére, mely(ek)en a Számlafizető azonosító(k) alatt az összes meglévő SIM-kártya forgalmának az összesített kiszámlázása megtörténik.

A Számlafizetők arra vállalnak kötelezettséget, hogy az Előfizetői Szerződésben, illetve a készülék adásvételi szerződésben meghatározott szolgáltatás-hozzáférési pontokkal kapcsolatosan felmerült költségeket beleértve különösen az igénybe vett szolgáltatások díjait az Előfizető helyett a Szolgáltató részére az Előfizetői Szerződés, illetve a készülék adásvételi szerződésben rendelkezései szerint megfizetik.

A Számlafizetők és az Előfizető egyetemlegesen felelősek az Előfizetői és a készülék adásvételi szerződés alapján felmerült minden költség megfizetéséért, késedelmes, illetve nem teljesítés esetén a Szolgáltató sorrendiségre való tekintet nélkül akár közvetlenül a Számlafizetők, akár közvetlenül az Előfizető, akár együttesen valamennyiükkel szemben jogosult fellépni a követelés behajtása érdekében.

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésekor a Szolgáltató által közzétett valamely ajánlat alapján olyan kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató meghatározott szolgáltatási szint igénybevételéhez és meghatározott időtartamra történő szerződéskötéshez kötött, abban az esetben a határozott időtartam alatt az Előfizető a kedvezményre való jogosultságát elveszti az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az Előfizetői Szerződését a határozott időtartam alatt rendes felmondással megszünteti, vagy a Szolgáltatás korlátozásra kerül;

- b) amennyiben az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató az Előfizetőnek felróható okból mondja fel az Előfizető díjtartozása miatt, vagy az Előfizető szerződésszegésére tekintettel. Ezekben az esetekben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.
- c) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási színhez képest szerződésmódosítást kezdeményez, valamint, ha a határozott időtartamú szerződésének közös megegyezéssel történő megszüntetésével egyidejűleg új Előfizetői Szerződést köt;
- d) amennyiben az Előfizető személyében változás áll be oly módon, hogy az Előfizetői Szerződést Üzleti Előfizetőről Egyéni Előfizetőre kéri átírni;
- e) prémium / kiegészítő szolgáltatások esetében a fentiekén túlmenően akkor is, ha a **Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás** tekintetében kötött szerződéshez fűződő kedvezményt az Előfizető a fenti a)-d) pontok miatt veszítette el.

A fenti esetekben az Előfizető a határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezményt elveszti, és köteles egy összegben visszafizetni az Előfizetői Szerződésben meghatározott kedvezményeknek (melyek lehetnek havidíjból adott, egyszeri díjból nyújtott vagy egyéb kedvezmények) a fenti a-e) pontokban meghatározott időpontig igénybevett összegét.

#### Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény

A Szolgáltató a mindenkor ÁSZF-ében meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes Szolgáltatások igénybevételét határozatlan időtartamú szerződés megkötése mellett is. A kedvezőbb feltételeket és alkalmazásuk szabályait az Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képező akciós feltételek (ÁSZF 7. számú melléklet) tartalmazzák. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés hatálya alatt – választása szerint - az Előfizető részére új kedvezményeket kínálhat új Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlat vagy szerződésmódosítási ajánlat formájában.

#### Eszköz adásvételéhez fűződő kedvezmény

A Szolgáltató a mobil rádiótelefon készülék adásvételéhez kedvezményt biztosíthat. A kedvezmény mértékét és a kapcsolódó feltételeket a Szolgáltató a honlapján közzéteszi. A Szolgáltató a készülékhez kapcsolódó kedvezmény igénybevételének feltételül szabhatja a Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés meghatározott ideig történő fenntartását.

Felek az Eszközre vonatkozóan az Előfizetői Szerződéstől elkülönülő adásvételi szerződést kötnek és abban rendezik az adásvétellel kapcsolatos feltételeket. Az Eszköz költségeire az adásvételi szerződés és a Ptk. rendelkezései az irányadóak. A Szolgáltató igény esetén minden Előfizetője számára a listaár (kedvezmény nélküli készülékárak listája) szerint biztosít készüléket.

### **5.5. Díjazási időszakok, díjazási feltételek, ideértve az elektronikus hírközlő végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is**

#### **5.5.1. Mobil szolgáltatás**

A havi számla fizetési határideje megegyezik a Szolgáltató által havonta, a számlázási ciklussal megegyező elszámolási időszakról kiállított és megküldött számla teljesítésének határidejével. A számlakibocsátás határideje a számlazárás napját követő 8. nap.

A számla kézbesítési időpontja az a nap, amelyen az Előfizető a számlát kézhez veszi, de legkésőbb az alábbiakban meghatározott nap:

- a hónap 6. napi számlazárással rendelkező Előfizetőknél a számlazárás napjával megegyező hónap 21. napja;
- a hónap 13. napi számlazárással rendelkező Előfizetőknél a számlazárás napjával megegyező hónap 28. napja;
- a hónap 19. napi számlazárással rendelkező Előfizetőknél a számlazárást követő hónap 6. napja;



- a hónap 25. napi számlazárással rendelkező Előfizetőknél a számlazárást követő hónap 12. napja;
- a hónap 28. napi számlazárással rendelkező Előfizetőknél a számlazárást követő hónap 16. napja.

Amennyiben a számla kézbesítésének napja nem munkanapra esik, úgy a fent meghatározott időpontot követő első munkanap a számla kézbesítésének időpontja. Amennyiben az Előfizető aktuális számláját nem kapja kézhez a kézbesítési időpontig, úgy ezt 5 napon belül az Ügyfélszolgálatnál köteles jelezni.

A Szolgáltató fenntartja a jogot a számlázási időszakok meghatározására és azok módosítására.

Az Előfizetői Szerződés alapján az Előfizető a Szolgáltató részére a Szolgáltatásért a Szolgáltató által a számlázási időszakot követően kiállított és megküldött számla ellenében havi díjfizetésre kötelezett az Előfizetői Szerződés mindenkor mellékletét képező és a Szolgáltató által a vonatkozó díjrendeletek figyelembevételével a jelen ÁSZF 2. számú melléklete szerinti Díjszabás feltételei szerint.

### **5.5.2. Helyhez kötött szolgáltatások**

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett Előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizetőnek biztosított és a jelen ÁSZF-nek megfelelő Szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az Előfizetői Szerződésben és az ÁSZF. 2. számú mellékletében megjelölt díjak szerint.

A Szolgáltató számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban együttesen: díjak). A Szolgáltató a számlát az Előfizetői Hozzáférési Pont címére küldi ki, amennyiben az Előfizető nem jelöl meg ettől eltérő számlázási címet.

A számlázás történhet havonta, félévente és évente. Alapértelmezetten a számlázás ciklusának kezdő dátuma földrajzi területenként kerül meghatározásra. A földrajzi területeket az ÁSZF 1. számú melléklet tartalmazza. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot a számlázási ciklusok ettől eltérő meghatározására és azok módosítására.

**Havi számlázási gyakoriság** esetén a számlázási időtartam a Szolgáltató számlázási rendszeréhez igazodik,

- keleti és monori területen, valamint bérelt vonali és adathálózatú szolgáltatások esetén tárgyható 01. napjától a tárgyható 31. napjáig (1-es számlázási ciklus),
- budapesti területen, beleértve a 29-es körzetben az FTTH-RFoG optikai kábelhálózaton nyújtott szolgáltatásokat
  - 6-os számlázási ciklus esetén tárgyható 6. napjától a következő hónap 5. napjáig
  - 11-es számlázási ciklus esetén tárgyható 11. napjától a következő hónap 10. napjáig,
- a nyugati területen tárgyható 26. napjától a következő hónap 25. napjáig (26-os számlázási ciklus)

A számla kézbesítésének időpontja:

A Szolgáltató a számlákat az Előfizetők számára havi gyakoriság esetén **a Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás** vonatkozásában a

- keleti területen a tárgyható 10. napjáig,
- a monori területen, valamint a bérelt vonali és adathálózatú szolgáltatások esetén a tárgyható 11. napjáig,
- a budapesti területen, beleértve a 29-es körzetben az FTTH-RFoG optikai kábelhálózaton nyújtott szolgáltatásokat
  - 6-os számlázási ciklus esetén a tárgyható 14. napjáig
  - 11-es számlázási ciklus esetén a tárgyható 19. napjáig,
- a nyugati területen a következő hónap 4. napjáig küldi meg,

**Féléves vagy éves fizetési gyakoriság** esetén számlázási időtartam a Szolgáltató számlázási rendszeréhez, és a jelen pont második bekezdésében megjelölt számlaciklusokhoz igazodik. Ennek megfelelően a féléves/éves fizetési gyakoriság számlaciklusonként:

- a keleti területen január 1-től június 30. napjáig, illetőleg a július 1-től a december 31. napjával záruló szolgáltatási időszakra, míg az éves díjfizetés a minden év december 31. napjáig terjedő időszakra terjed ki;
- a budapesti területen
  - 6-os számlázási ciklus esetén január 6-tól július 5. napjáig, illetőleg a július 6-tól január 5. napjával záruló szolgáltatási időszakra, míg az éves díjfizetés a minden év január 5. napjáig terjedő időszakra terjed ki
  - 11-es számlázási ciklus esetén január 11-től július 10. napjáig, illetőleg a július 11-től január 10. napjával záruló szolgáltatási időszakra, míg az éves díjfizetés a minden év január 10. napjáig terjedő időszakra terjed ki
- a nyugati területen január 26-tól július 25. napjáig, illetőleg a július 26-tól január 25. napjával záruló szolgáltatási időszakra, míg az éves díjfizetés a minden év január 25. napjáig terjedő időszakra terjed ki.

**Nagykereskedelmi partner hálózatán nyújtott helyhez kötött szolgáltatás** esetén a számlakibocsátás határideje a számlazárás napját követő 8. nap. A számla kézbesítési időpontja az a nap, amelyen az Előfizető a számlát kézhez veszi, de legkésőbb az alábbiakban meghatározott nap:

a hónap 25. napi számlazárással rendelkező Előfizetőknél a számlazárást követő hónap 12. napja

Amennyiben a számla kézbesítésének napja nem munkanapra esik, úgy a fent meghatározott időpontot követő első munkanap a számla kézbesítésének időpontja. Amennyiben az Előfizető aktuális számláját nem kapja kézhez a kézbesítési időpontig, úgy ezt 5 napon belül az Ügyfélszolgálatnál köteles jelezni.

A Szolgáltató fenntartja a jogot a számlázási időszakok meghatározására és azok módosítására.

Abban az esetben, ha az Előfizető a Szolgáltatónál több Előfizetői Szerződéssel rendelkezik, és technikailag kivitelezhető, akkor megállapodás alapján a Szolgáltató csoportos számlán összesítve számlázhatja ki részére az ezen Előfizetői Szerződések által érintett szolgáltatások díját.

Amennyiben az Előfizető aktuális számláját nem kapja kézhez a kézbesítési időpontig, úgy ezt az Ügyfélszolgálatnál 5 napon belül köteles jelezni.

Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, amelyről készpénzfizetési számlát állít ki.

Az Előfizető által kezdeményezett csomagmódosítás és szünetelés alapján fizetendő előfizetési díj a szünetelés vagy módosítás kezdő időpontját követően elkészített első számlán jelenik meg.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén, amennyiben az Előfizetői Szerződés megszűnésének időpontja az azt követő számlázási ciklusra vonatkozó számla zárása utáni időpontra esik, az Előfizető a Szolgáltatónak a megszűnés időpontjában fennálló szolgáltatási feltételek szerint kiállított számláját köteles kiegyenlíteni. A Szolgáltató az Előfizető által ilyen módon megfizetett előfizetési díjnak az Előfizetői Szerződés megszűnése okán szolgáltatással nem fedezett részét a soron következő számlázási ciklusra vonatkozó számlájával jóváírja az Előfizető részére, és az Előfizető döntése szerint beszámítja azt a Szolgáltatótól igénybe vett más szolgáltatás díjába vagy az Előfizető részére az Előfizető választása szerint banki átutalással, vagy postai úton megfizeti.

#### A díjfizetés módja és ideje, a díjkiegyenlítés határideje

A rendszeres díjak megfizetése a – számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

Az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítés költsége nem díjnak, hanem költségtérítésnek tekintendő, ami az egyedi szerződésben meghatározott ütemezés szerint, előre vagy utólag esedékes.

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. Az Előfizetők az esedékes díjakat ennek megfelelően

- 1-es számlázási ciklus esetén a tárgy hó 18. napjáig, monori területen, valamint a bérelt vonali és adathálózati szolgáltatások esetén tárgy hó 20. napjáig,

- a budapesti régiókban
  - 6-os számlázási ciklus esetén a tárgyhó 23. napjáig
  - 11-es számlázási ciklus esetén a tárgyhó 27. napjáig,
- 26-os számlázási ciklus esetén nyugati régióban a tárgyhót követő hónap 13. napjáig,
- 6-os számlázási ciklus esetén tárgyhó 23. napjáig kell befizetni.

Amennyiben a Szolgáltató érdekkörében felmerült oknál fogva az Előfizető később kap számlát az esedékes díjairól, úgy a rendelkezésre álló, a fentiekben meghatározott határidő a Szolgáltató késedelmével meghosszabbodik.

Amennyiben valamely, rendszeresen számlázott díj módosításra kerülne, úgy a módosult díj a módosításról szóló értesítésben megjelölt hatályba lépés napjával kezdődően teljesített szolgáltatások vonatkozásában érvényes. Előre számlázott díjú szolgáltatások esetében a hatályba lépés napját követő időszakra számított új díjat a Szolgáltató a megjelölt hatályba lépés napját megelőzően is feltüntetheti az Előfizető felé kiállított számláján.

Előfizetői Szerződés megkötése esetén a Szolgáltató az első havi díj tekintetében a postán megküldött számla helyett jogosult a Szolgáltatás díjának készpénzben, a szerződés megkötésekor történő kiegyenlítését kérni.

**Nagykereskedelmi partner hálózatán nyújtott Helyhez kötött szolgáltatás** esetén az Előfizetők a fizetési kötelezettségüket a számlában meghatározott határidőben kötelesek teljesíteni.

#### Díjazási Időszakok Helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén

Csúcsidőszak	Munkanapokon 7:00 - 18:00 óra között
Kedvezményes	minden egyéb időben

A kedvezményes időszakban befejezett, vagy a kedvezményes időszakban kezdeményezett, de a csúcsidőszakban befejezett hívások a Szolgáltató által, az időhatárok szerint megbontásra kerülnek.

#### Díjfizetés nélküli szolgáltatások Helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén

Az Előfizetőnek nem kell hívásdíjat fizetnie:

- a segélyhívásokért, ideértve az európai harmonizált segélyhívó szám hívásáért;
- a szolgáltató által működtetett hibabejelentő szolgálat - az Azonosítók Nemzeti Felosztási Tervében (a továbbiakban: ANFT) meghatározott - rövid hívószámmal történő hívásáért;
- a belföldi távolsági bejelentő ANFT-ben meghatározott rövid hívószámmal történő hívásáért;
- a nemzetközi bejelentő ANFT-ben meghatározott rövid hívószámmal történő hívásáért;

#### 5.5.3. Értesítés a számla elkészültéről

A Szolgáltató az esedékes papíralapú számla kiállításával egyidejűleg – amennyiben az Előfizető e-mail címe és hívószáma a Szolgáltató rendelkezésére áll - e-mailben és SMS-ben értesítést küld az Előfizetőnek a számla elkészültéről és a számla összegéről. Ez az értesítés nem minősül fizetési felszólításnak.

#### 5.5.4. A díjtartozás megfizetésére vonatkozó rendelkezések

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződésből fakadó díjkövetelések érvényesítése érdekében harmadik fél Szolgáltatását veheti igénybe. A harmadik fél eljárása során felmerülő költségek – adminisztrációs költségek – az Előfizetőt terhelik a jelen ÁSZF 2. számú Mellékletében meghatározottak szerint, valamint a Szolgáltató jogosult a díjkövetelés érvényesítése céljából a harmadik fél részére átadni az Előfizető adatait. (ÁSZF 3. számú Melléklet). A Szolgáltatás

díjának megfizetéséért az Előfizetői Szerződést megkötő Előfizető a felelős, függetlenül a Szolgáltatás tényleges igénybevevőjétől. Amennyiben az Előfizető és a Számlafizető egymástól elkülönül, úgy a számla kiegyenlítéséért egyetemlegesen felelnek. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés feltételeit, valamint az ÁSZF-et a Számlafizetőnek is el kell fogadnia és ezt az Előfizetői Szerződés megkötésekor megerősítenie.

A Szolgáltató az Előfizető által fizetett havi előfizetési díj ellenszolgáltatással nem fedezett részét az Előfizető igénybejelentése alapján az Előfizető részére visszatéríti, azokat az eseteket kivéve, amikor a Szolgáltatás nem megfelelő minősége az Eszköz, illetve Előfizetői SIM Kártya rendeltetésellenes használatára, földrajzi vagy légköri körülményekre, a helyhez kötött hálózatoknál jelentkező hibákra, valamint a nemzetközi barangolás (roaming) szolgáltatás Előfizető általi barangolás (roaming) szolgáltatás igénybevétele alatt más szolgáltatók mobil telefonszolgáltatásának hibáira, illetve a helyhez kötött hálózatoknál jelentkező hibákra vezethető vissza. A visszatérítendő összeget – amennyiben azt az Előfizető a Szolgáltatónak már kifizette – a Szolgáltató az Előfizető részére a következő havi elszámolás alkalmával, vagy a bejelentés elbírálásától számított harminc (30) napon belül az Előfizető számláján jóváírja, vagy egy összegben visszafizeti.

#### 5.5.5. Az elektronikus hírközlő végberendezéssel kapcsolatos költségszámítás, díj visszatérítési kötelezettség

Ha az Előfizető az Előfizetői Szerződése megkötésekor kedvezményes feltételekkel vásárolt Eszközt és a szerződését ezen kedvezményekre tekintettel kötötte meg, abban az esetben a határozott idejű Előfizetői Szerződés felmondása esetén a részére a Szolgáltató által nyújtott teljes eszközkezdmény összegét köteles megtéríteni (eltérés az Eszr. 26. § (4) bekezdésétől).

#### 5.5.6. Elektronikus számla (e-számla) szolgáltatás

**Helyhez kötött szolgáltatás** esetén az Előfizető az elektronikus számla (e-számla) szolgáltatást a [www.dijnet.hu](http://www.dijnet.hu) oldalon rendelheti meg.

A [www.dijnet.hu](http://www.dijnet.hu) oldalon elérhető elektronikus számlázási mód megrendelésével az Előfizető elfogadja, hogy az e-számlája eléréséhez a [www.dijnet.hu](http://www.dijnet.hu) oldalon regisztrálnia kell, és egyidejűleg el kell fogadnia a Dijnet Zrt. elektronikus számlabemutatásra és fizetésre vonatkozó ÁSZF-ét is.

Minden típusú elektronikus számla esetén a sikeres regisztrációt követően az Előfizető kizárólag elektronikus úton kap számlát, melyet a [www.dijnet.hu](http://www.dijnet.hu) oldalra történő belépés után tekinthet meg illetve tölthet le, azaz a Számlakibocsátó a továbbiakban sem papíralapú számlát, sem készpénz-átutalási megbízást nem állít ki részére. A Szolgáltató a számlákhoz való hozzáférést itt biztosítja.

#### 5.5.7. Hiteles elektronikus számla

**Mobil szolgáltatás esetén** a hiteles elektronikus számlát a Szolgáltató a Vállalati E-számla Rendszeren vagy a Vállalati Online Számlaanalítika rendszeren keresztül (a szolgáltatásra vonatkozó részletek az ÁSZF 1. számú mellékletében találhatóak) nyújtja, és lehetővé teszi a hiteles számlakép és értesítések, valamint a számlához kapcsolódó nem hiteles dokumentumok megtekintésének lehetőségét, valamint a Vállalati E-Számla Rendszer vagy Vállalati Online Számlaanalítika rendszer további funkcióinak nem hiteles számlázási adatokkal történő használatát.

A hiteles elektronikus számla igénybevétele a számlabemutatási mód megváltozása körében érinti az Előfizető és a Szolgáltató, mint számlakibocsátó között meglévő jogviszonyt.

A Szolgáltató vállalja, hogy az Előfizető esedékes számláit elektronikus úton mutatja be.

Az elektronikus számlára vonatkozó előírásokat az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény, illetve az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény, valamint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény tartalmazzák.

A hiteles elektronikus számla:

- számviteli bizonylatnak minősül, egyenértékű a papír alapú számlával.

- archív időbélyeggel rendelkezik, amely biztosítja, hogy a jövőben bármikor ellenőrizhető legyen az aláírás időpontja.
- elektronikus aláírással van ellátva, amely szavatolja, hogy a számlát a Szolgáltató bocsátotta ki.
- tartós adathordozón (CD, DVD, merevlemez) tárolható és továbbítható.
- kinyomtatva nem minősül hiteles számlának, illetve számviteli bizonylatnak.

A hiteles elektronikus számlára történő regisztrációval az Előfizető elfogadja, hogy a Szolgáltató értesítési kötelezettségének elektronikus úton tesz eleget. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevétele alatt az Előfizetői Szerződéssel, az Előfizető által használt szolgáltatásokkal, illetve azok igénybevételével kapcsolatos (jogszabály előírása alapján nem kötelezően térítvevényvel küldendő) tájékoztató leveleket és értesítéseket, (így például az Előfizető által bejelentett panaszok kivizsgálásának eredményéről szóló értesítések, valamint a kiállított számlák teljesítésével kapcsolatos felszólítások) a Vállalati E-számla Rendszer vagy a Vállalati Online Számlaanalitika rendszer internetes felületén mutatja be (elektronikus dokumentum).

A Vállalati E-számla Rendszer és a Vállalati Online Számlaanalitika rendszer egy olyan elektronikus számla- és dokumentummegjelenítő rendszer, amely hiteles elektronikus számlára való regisztráció esetén lehetőséget biztosít a hiteles számlakép és fejlett számla-analitikai funkciók elérésére.

#### A hiteles elektronikus számla igénybevételének módja és feltételei

A hiteles elektronikus számla igénybevételéhez az Előfizetőnek regisztrálnia kell magát a Megállapodáshoz tartozó "Vállalati Online Számlaanalitika szolgáltatás és Hiteles elektronikus számla igénylési és lemondási nyilatkozat" (továbbiakban: Nyilatkozat) kitöltésével és aláírásával vagy a Nyilatkozat elektronikus úton történő megtételével. Az Előfizető köteles a Nyilatkozatban foglalt adatokvalódiságát és helyességét folyamatosan biztosítani, valamint az adatok változását haladéktalanul bejelenteni a Megállapodásnak megfelelően.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a sikeres regisztrációt követően kizárólag elektronikus úton kap számlát, vagyis a továbbiakban sem papíralapú számlát nem állít ki részére a Szolgáltató, sem készpénzátutalási megbízást.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a regisztrációt visszautasítsa, vagy bármikor átmenetileg vagy véglegesen visszavonja a Szerződéshez tartozó szolgáltatás-leírásban, a Nyilatkozatban és jelen ÁSZF-ben felsorolt esetekben.

A Szerződéshez tartozó szolgáltatás-leírásban foglalt nyilatkozat, illetve a Nyilatkozat alapján az Előfizető és meghatalmazottja tudomásul veszi, hogy:

- a rendszerben hozzáféréssel rendelkező valamennyi felhasználó személyes adatokhoz és a teljes vállalatra vonatkozó bizalmas információkhoz férhet hozzá, amelyek többek között számlázási adatokat, elemzéseket és részletezett hívásinformációkat tartalmazhatnak.
- A Kapcsolattartó egyebekben nem jogosult a Megállapodás részben vagy egészben történő módosítására. A meghatalmazás visszavonásig érvényes. A Vállalati E-számla Rendszer, illetve Vállalati Online Számlaanalitika rendszer használatára vonatkozó meghatalmazás visszavonását a Szolgáltató részére az Előfizető kötelezettsége bejelenteni, ellenkező esetben a meghatalmazás felhasználásából eredő valamennyi kárt az Előfizető viseli.
- amennyiben az általa megadott adatok nem felelnek meg a valóságnak, vagy azokkal nem sajátjaként rendelkezik, úgy annak valamennyi jogkövetkezményét viseli.

Az egyes jogosultsági szintekhez tartozóan az alábbi információk érhetők el a Vállalati Online Számlaanalitika rendszeren keresztül:

- Vállalati kapcsolattartó esetén az Előfizető által meghatározott ügyfélszám(ok)hoz tartozó valamennyi Számlafizető 1 éven belül kiállított hiteles elektronikus hívásrészletezője és egyéb hiteles és nem hiteles dokumentumok.
- Pénzügyi kapcsolattartó esetén a Vállalati kapcsolattartó által meghatározott Számlafizető(k) 1 éven belül kiállított hiteles számlái és egyéb hiteles és nem hiteles dokumentumai. Több számlafizetős dolgozói konstrukció esetén a dolgozónak ezzel a hozzáféréssel kell rendelkezni annak érdekében, hogy a saját számlafizetőjére vonatkozó valamennyi számlázási információt meg tudja tekinteni.
- Végfelhasználó esetén a saját telefonszámához tartozó 1 éven belül kiállított nem hivatalos számlái és egyéb nem hivatalos dokumentumai

A Szolgáltató akkor tekinti sikeresnek a regisztrációt a Hiteles elektronikus számlára, ha:

- Vállalati kapcsolattartó esetén a Nyilatkozat 1. pontjában található nyilatkozatokat megtette, és
- Vállalati kapcsolattartó a regisztrációhoz szükséges adatokat a Nyilatkozat 1. pontjában található adatok véglegesítésével megadta, és
- ezt követően a Szolgáltató elektronikus visszaigazolása (SMS) kiküldésre kerül a Szolgáltató rendszere szerint.
- végezetül a Vállalati kapcsolattartó a Vállalati Online Számlaanalitika rendszer részvételi feltételeit, adatkezelési nyilatkozatot és a hívásrészletező nyilatkozatot a regisztráció során elfogadja.

A regisztrációról szóló visszaigazolást a Szolgáltató SMS-ben haladéktalanul megküldi az Előfizető által kijelölt Vállalati kapcsolattartónak.

Amennyiben a Vállalati kapcsolattartó további Végfelhasználókat regisztrál az erre kijelölt Adminisztrációs felületen, akkor ezen felhasználók regisztrációját a Szolgáltató akkor tekinti sikeresnek a Vállalati Online számlaanalitika szolgáltatásra, ha:

- a Szolgáltató elektronikus visszaigazolása (SMS) kiküldésre kerül a Szolgáltató rendszere szerint.
- végezetül a Felhasználó a Vállalati Online Számlaanalitika rendszer részvételi feltételeit, adatkezelési nyilatkozatot és a hívásrészletező nyilatkozatot a regisztráció során elfogadja.

#### A hiteles elektronikus számla igénybevételének műszaki feltételei, időbeli korlátai

A hiteles elektronikus számla igénybevételének tárgyi feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen internet-hozzáféréssel.

A Vállalati E-számla Rendszer, illetve Vállalati Online Számlaanalitika rendszer funkciói és a Hiteles elektronikus számla további igénybevételi feltételei mindenkor megtekinthetők a Szolgáltató honlapján (<http://vodafone.hu>) vagy a Szerződéshez tartozó szolgáltatás-leírásban, illetve a Nyilatkozatban.

A Hiteles elektronikus számla igénybevételének ideje alatt a Szolgáltató az általa kiállított számlák megjelenítéséért, elektronikus formában megjelenő számlakép hitelességéért, az Előfizető adatainak védelméért, valamint a rendszer biztonságáért vállal felelősséget.

A Hiteles elektronikus számla igénybevételét üzemszünet korlátozhatja. Tervezett üzemszünetet akkor tart a Szolgáltató, amikor a rendszer karbantartását, javítását, bővítését vagy más ehhez hasonló tevékenységet végez. A tervezett üzemszünet időtartama alkalmanként nem haladhatja meg a 72 órát. A tervezett üzemszünet idejéről a Szolgáltató legalább három naptári nappal előre a tájékoztató oldalán vagy elektronikus úton értesíti az Előfizetőt.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a folyamatos üzemeltetés kivételes esetekben a Szolgáltató előzetes tudta és szándéka ellenére is megszakadhat. Ilyenkor a Szolgáltató köteles mindent megtenni a szolgáltatás mielőbbi biztosítása érdekében. A Szolgáltató csak a neki felróható szándékos hibákkal okozott károkért felel.

Az Előfizető a számára az MCOM értékhatár és/vagy Telco értékhatár eléréséig használhatja a Szolgáltatást anélkül, hogy tőle a Szolgáltató hőközi díjfizetést követelne. A hőközi díj befizetése készpénzzel, vagy készpénzt helyettesítő eszközzel (kártyával, Szolgáltató értékesítési pontjain), banki úton: átutalással (kizárt az inkasszó) és postai úton: készpénz-átutalási megbízással, ATM automatákon keresztül teljesíthető. Az Előfizető az ügyfélszámla állásáról a 1788-as ügyfélszolgálati telefonszámon kérhetnek tájékoztatást.

Az ATM automatákon keresztüli díjfizetés során az Előfizetőnek a kifizetéssel érintett előfizetői jogviszonyhoz/SIM kártyához tartozó mobil hívószámot szükséges megadnia. Amennyiben Előfizetőnek több Számlafizetője van, úgy az ATM automatákon keresztüli díjfizetés nem valósítható meg. A hőközi díj befizetése értesítése alapján az abban megjelölt határidőig esedékes, a hőközi számla bevétele nélkül.

Ha a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizetőt csak – az Előfizetői Szerződésben feltüntetett – csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére lehet kötelezni.

5.5.8. A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

Az Előfizető a díjakat készpénzben, banki átutalással, hitelkártyával, postautalványon, készpénz-átutalási megbízással, ATM automatákon, a Szolgáltató díjbeszedő partnereinek igénybe vételével, illetve a Szolgáltató honlapján (<http://www.vodafone.hu/szamlabefizetes>) keresztül, vagy a Szolgáltató előzetes kifejezett hozzájárulása esetén csoportos beszedési megbízás útján teljesítheti.

Az ATM automatákon keresztüli díjfizetés során az Előfizetőnek a kifizetéssel érintett előfizetői jogviszonyhoz/SIM kártyához tartozó mobil hívószámot szükséges megadnia. Amennyiben az Előfizetőnek több számlafizetője van, úgy az ATM automatákon keresztüli díjfizetés nem valósítható meg.

A Szolgáltató a díjak teljesítését a Szolgáltató díjbeszedő partnereinek keresztül is lehetővé teszi. A díjbeszedő partnerek a befizetéseket a Szolgáltató nevében eljárva, a Szolgáltató megbízott pénztáraként veszik át.

A szolgáltató megbízott díjbeszedő partnerei és az általuk biztosított díjfizetés módjai:

- Magyar Lapterjesztő Zrt. (Székhely: 1097. Budapest, Táblás utca 32.) mint adatfeldolgozó: A díjfizetés a díjbeszedő partner által üzemeltetett üzlethálózatban, (Inmedio, Relay és hírlapárusító üzletek) POS terminálokön lebonyolított tranzakciók során készpénzzel vehető igénybe. A díjfizetés során az Utólag Fizető Előfizetőnek a kifizetéssel érintett előfizetői jogviszonyhoz/SIM kártyához tartozó mobil hívószámot szükséges megadnia. A díjbeszedő partner a sikeres befizetést követően az átvételt igazoló pénztári, nem adóügyi bizonylatot állít ki. A tranzakcióért a Szolgáltató és a díjbeszedő partner külön díjat nem számol fel.

A számla kiegyenlítésének napja:

- postai átutalás esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- banki átutalás esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával történő fizetés esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- készpénzes befizetés esetén az a nap, amikor az Előfizető az esedékes díj összegét készpénzben kiegyenlíti;
- banki ATM automatán keresztül történő befizetés esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- csoportos beszedési megbízás esetén az a nap, amikor a bank sikeresen megterheli az Előfizető számláját az adott összeggel;
- a Szolgáltató honlapján (<http://www.vodafone.hu/szamlabefizetes>) keresztül történő befizetés esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- A Szolgáltató díjbeszedő partnereinek igénybe vételével történő befizetés esetén az a nap, amikor az Előfizető sikeres befizetést hajt végre a díjbeszedő partnernél.
- A fent meghatározott fizetési módok esetében Előfizető felelőssége a befizetett összeg egyértelmű azonosításához szükséges adatok (banki átutalás, csoportos beszedési megbízás vagy postai átutalás esetén a közlemény rovatban a számlafizető azonosító, egyéb esetekben az előfizetéssel érintett telefonszám) feltüntetésére. Ennek elmulasztásából vagy a nem megfelelő, hibás, pontatlan stb. feltüntetéséből eredő következményekért, különösen, ha a befizetett összeg ennek okán nem kerül lekönnyvelésre az Előfizető Szolgáltatójánál vezetett folyószámláján, az Előfizető felel.
- A számlafizetés kapcsán felmerülő banki (pénzforgalmi) költség az Előfizetőt terheli minden esetben, ennek költségeiről a számlavezető bankjánál szükséges érdeklődni.
- Postai átutalással kizárólag lezárt, teljes havi számla befizetésére van mód, részszámla kiegyenlítése (pl. vitatott díjtétel miatt) a Szolgáltató személyes ügyfélszolgálatán, a [vodafone.hu](http://vodafone.hu) oldalán bankkártyával, Lapker üzlethálózatban és OTP ATM-en lehetséges.
- Egyes díjfizetési módok (Postai átutalás, Lapker üzlethálózatban teljesített befizetés, személyes ügyfélszolgálaton történő befizetés) nem tesznek eleget az egyes díjcsomagok

igénybe vétele esetén vállalt e-Pack fizetési módoknak, mely maga után vonhatja az e-Pack feltételek nem teljesítése miatti adott havi kedvezmény elvesztését, illetve a kedvezmény mértékével egyező díj kiszámlázását.

- a Szolgáltató díjbeszedő partnereinek igénybevételevel történő befizetés esetén az a nap, amikor az Előfizető sikeres befizetést hajt végre a díjbeszedő partnernél.

A csoportos beszedési megbízás esetén, amennyiben az érintett pénzügyintézet (bank) kétszer egymás után visszautasítja a Szolgáltató beszedési igényét, úgy az Előfizető a továbbiakban a díjakat csak készpénzben, készpénzáttalási megbízással, ATM automatákon keresztül egyenlítheti ki. Ezután – a Szolgáltató által kezdeményezett fizetési mód váltást követően – a csoportos beszedési megbízás, mint fizetési mód, csak három hónap elteltével választható ismételt.

Banki átutalás esetén az Előfizető felelőssége a befizetett összeg egyértelmű azonosításához szükséges adatok (banki átutalás esetén a közlemény rovatban a számlafizető azonosító) feltüntetése. Ennek elmulasztásából vagy a nem megfelelő, hibás, pontatlan stb. feltüntetéséből eredő következményekért, különösen, ha a befizetett összeg ennek okán nem kerül lekönyvelésre az Előfizető Szolgáltatónál vezetett folyószámláján, az Előfizető felel.

A számlafizetés kapcsán felmerülő banki (pénzforgalmi) költség az Előfizetőt terheli minden esetben, ennek költségeiről a számlavezető bankjánál szükséges érdeklődni.

A Szolgáltató jogosult a számlában megadott fizetési határidő eredménytelen leteltét követően napi késedelmi kamatot felszámítani az Előfizető hátralékos, ki nem fizetett tartozása után. A késedelmi kamat mértéke évi 12 százalék. A kamatfizetési kötelezettség esedékessége a 2017.08.01. előtt kötött Előfizetői Szerződések esetén a késedelem 31. napjától, 2017.08.01. után kötött Előfizetői Szerződések esetén a késedelem első napjától.

#### Számlamelléklet

Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat a 2. számú mellékletben alkalmazott díjkategóriák szerinti bontásban tünteti fel. Külön kategóriaként tünteti fel a Szolgáltató a számlamellékletben az emelt díjas hívások, az SMS, az MMS és a fogadott hívások után a fizetendő díjakat, továbbá feltüntetni azon nem elektronikus hírközlési szolgáltatások díját is, amelyek díját a Szolgáltató számlázza ki. A számlamellékletben külön fel kell tüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, valamint a díjazási időszakokat. Az olyan internet-hozzáférés szolgáltatást is tartalmazó szolgáltatáscsomag esetén - ideértve azt is, ha a Szolgáltató az internet-hozzáférés szolgáltatást nem előfizetői szolgáltatással értékesíti -, amelyben az internet-hozzáférés szolgáltatás díja forgalomtól független, vagy az adatmennyiség előre meghatározott, a szolgáltató a számlamellékletben az internet-hozzáférés szolgáltatás díját - ideértve a Szolgáltatás díjára vonatkozó kedvezményeket is - a többi, számlában foglalt szolgáltatás díjától elkülönítetten is feltünteti.

A Szolgáltató a hívó Előfizető számára ingyenes hívások, beleértve a Hatóság által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat is, nem jelöli meg a hívó Előfizető számláján és a számlamellékletben.

#### A Hívásrészletező

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítja, hogy az Előfizető, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást (hívásrészletező). A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. A hívásrészletezőt a Szolgáltató minden esetben az erre vonatkozó kérelem bejelentésétől számított, legkésőbb 15 (tizenöt) nap alatt készíti el. A hívásrészletező havonta egy alkalommal díjmentesen igényelhető. Visszamenőleges igénylés esetén az Előfizető minden, már kiállított számlához egy esetben kérhet díjmentesen hívásrészletezőt. Az Előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag legfeljebb egy évre visszamenőleg igényelheti a Szolgáltatótól.

A hívásrészletező a következőket tartalmazza szolgáltatónként és szolgáltatásonként:

- hívott szám



- a hívás kezdő időpontja
- a hívás időtartama
- a hívásegység díja
- a hívás díja
- a nem beszéd célú adatforgalom időpontja
- adatforgalom mennyisége, vagy időalapú számlázásnál az adatforgalom időtartama
- egységnyi forgalom vagy időalapú díj számlázásánál az egységnyi időalapú díj és az adatforgalom díja
- az emelt díjas telefonszámok számhasználójának, valamint az általa nyújtott szolgáltatásnak a megnevezését, a kiszámlázott szolgáltatások időtartamát vagy adatforgalmát, kivéve, ha az előfizető ezen információk feltüntetését nem kérte.

## **6. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése**

### **6.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, ideértve a karbantartást is, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei**

A Szolgáltatás szünetelésére vagy szüneteltetésére sor kerülhet mind az Előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, Előfizetői vagy Szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Felek érdekkörén kívül eső Vis Maior következtében, illetve a jelen ÁSZF-ben vagy jogszabályban meghatározott események bekövetkezése esetén.

#### 6.1.1. Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai

- 6.1.1.1. A Szolgáltató köteles az Szolgáltatást az Előfizető kérésére - amennyiben ezt a Szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltetni. **Helyhez kötött szolgáltatás** esetén az Előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 5 munkanappal. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó nyilatkozatát legkorábban a szünetelésnek az Előfizető által szándékolta megvalósulását megelőző 30. naptól teheti meg.
- 6.1.1.2. Határozott idejű Előfizetői Szerződés esetében a kérhető szüneteltetés időtartama legalább 1 hónap és legfeljebb 6 hónap. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.
- 6.1.1.3. Határozatlan idejű szerződés esetében a kérhető szüneteltetés időtartama legalább 1 hónap és legfeljebb 12 hónap.
- 6.1.1.4. A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt - az Előfizető csökkentett, indokolt és méltányos díj megfizetésére köteles.
- 6.1.1.5. Az Előfizető által kérelmében meghatározott szünetelési időtartam lejártával a Szolgáltató a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel.
- 6.1.1.6. Bár a Szolgáltató nem biztosít Szolgáltatáscsomagot, azonban a Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy szüneteltetést csak az Előfizető összes szolgáltatására egységesen

foganatosítson – hacsak a Felek másban nem állapodnak meg (eltérés az Eszr. 17. § (4) bekezdésétől).

- 6.1.1.7. **Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás esetén** business internet szolgáltatás szüneteltetése is lehetséges, azaz, hogy a Prémium kiegészítő szolgáltatás önmagában nem szüneteltethető, a szolgáltatás kizárólag az ÁSZF 7. számú mellékletében szereplő alapsomagok részeként szüneteltethető, illetve Prémium kiegészítő szolgáltatás igénybevétele esetén az alapsomag is csak azzal együtt szüneteltethető

6.1.2. Az előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. Minden olyan Szolgáltatás, melyet az Előfizető a társszolgáltató hálózatán vesz igénybe és a Szolgáltatás megfelelő működése miatt a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje vagy karbantartása szükséges, azok időpontjai a társszolgáltató által kerülnek meghatározásra. Szolgáltató a társszolgáltatótól kapott információ alapján az Előfizetőt haladéktalanul, de legalább a szüneteltetést 15 nappal megelőzően előzetesen értesíti;
- előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén,

6.1.3. Az előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésének egyéb esetei:

- **Mobil szolgáltatás** esetén a Szolgáltató az Előfizető egyértelmű azonosítása után az Előfizető kérelmére köteles haladéktalanul szüneteltetni a **Mobil szolgáltatást**, amennyiben a bejelentés indoka az Előfizetői SIM Kártya elvesztése, eltulajdonítása. Lopás, valamint az Előfizetői SIM Kártya elvesztése esetén a szolgáltatás felfüggesztésének kérésétől számítva az Előfizetői SIM Kártya pótlásáig és aktiválásáig eltelt időtartammal a határozott idejű szerződés időtartama meghosszabbodik. A szünetelés maximális időtartamára vonatkozó rendelkezései erre az esetre is vonatkoznak. Az előfizetői SIM Kártya pótlása - a mindenkori Díjszabás alapján - térítés ellenében történik. Határozott idejű szerződés esetén 14 naptári nap áll az Előfizető rendelkezésére az Előfizetői SIM Kártya pótlására anélkül, hogy Szolgáltató csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetését kérné Előfizetőtől a szünetelés időtartamára
- Felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást e körülmény bekövetkeztétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a Szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot. Az Előfizető fizetése hiányában a Szolgáltató az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés 30 (harminc) napos határidővel történő átírására hívja fel, ennek eredménytelensége esetén a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást 3 napos felmondással felmondani (Eht. 134. § (11) bekezdése alapján, eltérés az Eht. 134. § (2) bekezdésétől).
- A **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás** esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői Szolgáltatás szünetel.

6.1.4. A Szolgáltató jogosult:

- szüneteltetni a Szolgáltatást Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon,

- az Előfizetői Szerződést 15 napos felmondási idővel felmondani és ennek tartamára a Szolgáltatást felfüggeszteni, ha a felmondásra azért kerül sor, mert a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

6.1.5. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. A Szolgáltatás kimaradásával, szünetelésével kapcsolatosan okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

6.1.6. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

6.1.7. Amennyiben az Előfizető **Mobil szolgáltatással** egyidejűleg vezetékes telefonszám szolgáltatásra és/vagy fax e-mailben szolgáltatásra is előfizet, úgy azok kizárólag együtt szüneteltethetők a szolgáltatások sajátosságai adódóan.

6.1.8. A szünetelés időtartama alatt Szolgáltató az ÁSZF 2. számú mellékletében meghatározott díjat számítja fel.

6.1.9. Amennyiben az Előfizető a szünetelés időtartama alatt az Előfizető kérésére szüneteltetett előfizetői Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés módosítását kezdeményezi (pl.: tarifacsomag-váltás), az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítással egyidejűleg az Előfizető a szüneteltetés megszüntetésére vonatkozó kérelmet is előterjeszt, amelynek alapján a szerződésmódosítás hatálybalépésének időpontjával egyidejűleg a szüneteltetés megszüntetésre kerül.

6.1.10. Amennyiben az Előfizető **Mobil rádiótelefon szolgáltatásra** és **Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatásra** a Szolgáltatónál olyan díjcsomagokban fizetett elő, amely díjcsomagok a feltételei és árazása alapján egy különálló terméknek is tekinthetők, az ilyen csomag részét képező egyes szolgáltatáselemek szüneteltetését a Szolgáltató az alábbi esetekben külön-külön is lehetővé teszi:

- Mobil rádiótelefon szolgáltatás használatához biztosított Előfizetői SIM Kártya elvesztése, eltulajdonítása esetén az Előfizetői SIM Kártya pótlásának ideje alatt, valamint
- a Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás áthelyezése esetén az áthelyezés időtartama alatt.

Fenti esetekben az adott szolgáltatási elem szünetelése alatt a másik szolgáltatási elem változatlanul elérhető marad. A részleges szüneteltetés eseteire vonatkozó eltérő díjfizetési kötelezettséget az ÁSZF 2. számú Díjsszabás melléklete tartalmazza.

6.1.11. Rendszeres karbantartás

A Szolgáltató az általa a **Helyhez kötött szolgáltatás** nyújtása céljából igénybe vett elektronikus hírközlési hálózatot időszakonként mind az Előfizetői Hozzáférési Pont és az Előfizetői Végberendezés között – ideértve az Előfizetőnek használatba adott Eszközöket is –, mind pedig annak az Előfizetői Hozzáférési Ponton és a Internet-hozzáférési és bérelt vonali szolgáltatásra vonatkozó fejállomása között ellenőrzi. A Szolgáltató a hálózatnak az Előfizetői Hozzáférési Pont és az Előfizetői Végberendezés közötti szakasza műszaki állapotáról különösen az Előfizető bejelentése és az Előfizetőnél telepített aktív eszközök jelzései alapján értesül. A Szolgáltató a hálózatának az Előfizetői átadási pont és a Szolgáltató fejállomása közötti szakasz műszaki állapotát különösen a Szolgáltató szakemberei által a hálózaton végzett rendszeres és eseti jellegű mérések eredményei alapján ellenőrzi. A Szolgáltató a hálózat karbantartásáról esetenként és abban az esetben dönt, ha az Előfizető indokolt bejelentése vagy a Szolgáltató szakembereinek jelzése alapján a hálózat valamely

szakaszának vagy elemének állagára tekintettel annak karbantartása mutatkozik szükségesnek. Amennyiben a hálózat karbantartása a szolgáltatás szünetelését vonja maga után, a Szolgáltató erről értesíti az Előfizetőt.

Rendszeres karbantartásnak minősül azon technikai eszközök üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenység, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. A rendszeres karbantartás körébe tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a Szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében kerülnek elvégzésre.

A rendszeres karbantartási munkálatokat minden héten kedden és csütörtökön 0-6 óra között kell elvégezni. A Szolgáltató a szünetelésről az Ügyfélszolgálati irodában, vagy/és a hálózatán fogható információs képűtség csatornán keresztül, vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán, illetve a Szolgáltató internetes Honlapján, valamint az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőt.

Társszolgáltató hálózatán igénybe vett szolgáltatás esetében a rendszeres karbantartás időpontja a társszolgáltató által kerül meghatározásra.

## **6.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai**

6.2.1. Az Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető Hozzáférési Pontjára irányuló) forgalom korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a. az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen (de nem kizárólag) ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező Végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező Végberendezést csatlakoztatott, vagy például a csomagkapcsolt szolgáltatásokat, a **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásokat** az internethasználatra vonatkozó szabályokról szóló 5. számú melléklet megsértésével használja,
- b. a Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c. az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 15 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott a jelen ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot;
- d. ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szolgáltatást jogszerűtlen célokra vagy módon használja, vagy a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, azt harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja;
- e. az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében a jelen ÁSZF-ben, illetve az Előfizetői Szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás, üzenet, vagy adatmennyiséget;
- f. az Üzleti Előfizető a Prémium kiegészítő szolgáltatás esetén megsértette az üzletszerű használat feltételeit;
- g. ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette. Szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, amennyiben az Előfizetővel történő telefonos

adategyeztetés során a Szolgáltató részéről egyértelműen feltételezhető, hogy az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltatót tévedésbe ejtették, vagy tévedésben tartották (így például, ha az adategyeztetés során valószínűsíthető, hogy az Előfizető adataival visszaéltek). A szolgáltatás visszaállítása abban az esetben történik meg, ha az Előfizető a korlátozás napjától számított 15 napon belül a Szolgáltatót személyesen felkeresi a Szolgáltató bármely üzlethelyiségében, mely során az adategyeztetés megtörténik, és az Előfizető meg tudja adni az Előfizetői Szerződésen megadott adatokat. Amennyiben a személyes adategyeztetés 15 napon belül nem történik meg, az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződésből eredő valamennyi kötelezettsége esedékessé válik.

- h. a közvetítőválasztás szolgáltatást az Előfizetőnek nyújtó Társszolgáltató megkeresése esetén, ha az Eht. 137. § (1) bekezdés b)-c) pontjaiban meghatározott feltételek a Társszolgáltató vonatkozásában állnak fenn;
- i. az Előfizető megszegi a **Helyhez kötött telefonszolgáltatás** tekintetében meghatározott személyi használat feltételeit;
- j. az Előfizető megszegi a jelen ÁSZF 1. vagy 5. számú mellékletében foglalt internet-használati szabályokat;

6.2.2. Az a), b), c) f) h), i, j, pontok szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor.

6.2.3. Az 6.2.2. pontban fel nem sorolt esetekben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével kerül sor.

6.2.4. **Mobil szolgáltatás** esetén az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeggel (Egyedi Értékhatar) és a letölthető adatmennyiséggel kapcsolatos tudnivalókat jelen ÁSZF 5.1.2 pontja tartalmazza. Az MCOM értékhatar és/vagy Telco értékhatar, illetve a letölthető adatmennyiség 80 százalékának elérését követően Szolgáltató az Előfizetőt, illetőleg az általa megjelölt hivatalos kapcsolattartót egyszeri alkalommal – választása szerint – SMS-ben, e-mailben vagy számítógépen felugró ablak formájában értesíti ennek tényéről.

6.2.5. Az MCOM értékhatar és/vagy Telco értékhatar, illetve a letölthető adatmennyiség túllépéséről az előző bekezdésben meghatározott módon értesíti a Szolgáltató az Előfizetőt, illetőleg az általa megjelölt hivatalos kapcsolattartót, és tájékoztatja a teljes körű Szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.

6.2.6. Amennyiben az Előfizető több Előfizetői Szolgáltatást egy Egyedi Előfizetői Szerződés keretében vesz igénybe, a korlátozás 6.2.1. g) pontban írt megtévesztés, illetve az 6.2.1. c) pontban írt díjtarozás esetét kivéve a műszakilag kivitelezhető mértékben csak az Előfizetői szerződésszegéssel érintett Szolgáltatásra terjedhet ki. Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szolgáltatást korlátozza, akkor minden olyan kiegészítő szolgáltatás, mely az alapszolgáltatásra épül – egyáltalán nem vagy korlátozottan lesz igénybe vehető.

6.2.7. A Szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizető által indított, vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, az előfizetői Szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére. A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozása esetén is biztosítja a Szolgáltatása vonatkozásában az alábbiakat:

- a) az Előfizető hívhatóságát Magyarországon;
- b) a segélykérő hívások továbbítását;
- c) a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának elérhetőségét;
- d) a Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségét.

- 6.2.8. **Helyhez kötött internet-hozzáférés** szolgáltatás korlátozása – a korlátozás első három hónapjában – csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az Előfizetőnek más Szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló Előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását ne akadályozza. A Szolgáltató nem köteles alkalmazni e szabályt, ha az Előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.
- 6.2.9. Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Hitelt érdemlő tudomásszerzésnek az tekinthető díjtartozás esetén, amennyiben az Előfizető benyújtja, vagy bemutatja a Szolgáltatónak a díjtartozás rendezését igazoló dokumentumo(ka)t, amikor az Előfizető által befizetett összeget a Szolgáltató az Előfizető egyenlegére könyveli. A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért adminisztrációs díjat számol fel. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői Szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a Felek az Előfizetői Szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az Előfizetői Szerződés megszűnéséig fenntartja.
- 6.2.10. A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel, mely díját az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

**6.2.11. Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó további szabályok**

A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás

Extrém használat

A Szolgáltató **Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatása** osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés az Előfizető részéről, minden más Felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét.

A fentiek figyelembevételével a Szolgáltató túlzott mértékű használatnak tekinti azt az esetet, amikor az Előfizető adatforgalma egymást követő három hónap átlagában a 300 Gigabyte forgalmi mennyiséget meghaladja (extrém használat).

Amennyiben az Előfizető az extrém használatnak minősülő adatmennyiség 80%-át eléri, a Szolgáltató erről értesíti az Előfizetőt, a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel, és egyúttal felhívja a szerződéshez magatartástól való tartózkodásra.

Ha az Előfizető forgalma meghaladja az extrém használatnak minősülő átvitt adatmennyiséget, akkor a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatásnak sebességét jogosult korlátozni. Amennyiben az Előfizető a szerződéshez a Szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, azaz adatforgalma az értesítést követő hónapban ismétlenül meghaladja a 300 Gigabyte adatmennyiséget, a Szolgáltató a szerződést az ÁSZF 8.2.1.2 pontjában foglalt rendelkezéseinek megfelelően felmondhatja.

A Szolgáltatás korlátozása a jelen pont alkalmazása szempontjából az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési díjsomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását, azaz a rendelkezésre álló sávszélesség csökkentését jelenti. Ez az alacsonyabb sebesség továbbra is – időbeli korlát nélkül – lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy a Szolgáltatást teljes értékűen használhassa. A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott Szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.

Tömeges levélküldés

Amennyiben az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva nagy mennyiségű levelet küld, mellyel a Szolgáltató hálózatát túlterheli, a Szolgáltató a szolgáltatást korlátozhatja. Tömeges levélküldésnek minősülnek:

- i. olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják;
- ii. olyan e-mail-ek, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek „listában (To, Cc, Bcc);
- iii. ingyenes e-mail szolgáltatások igénybevételével nagy mennyiségű levél átirányítása (mail forward);
- iv. olyan e-mail-ek, amelyek nagy méretűek, és rövid idő alatt nagy mennyiségben kerültek elküldésre.

A Szolgáltató az ilyen kéretlen tömeges e-mail-ek, illetve nagy mennyiségű levelek átvételét, illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

#### Egyéb elektronikus levelek küldése

Ilyennek minősül az, ha az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely vírust vagy egyéb kártékony programot csatolt állományként tartalmaz.

A **Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás** korlátozása a jelen pont alkalmazása szempontjából az Előfizető által igénybe vett Internet hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség 0,016/0,016 Mbit/sec-ra történő lassítását jelenti.

#### Díjtartozás miatti szolgáltatás-korlátozás

A **Helyhez kötött internet-hozzáférésszolgáltatás** 6.2.1. c) pont szerinti korlátozása az Előfizető által igénybe vett Internet hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség 0,016/0,016 Mbit/sec-ra történő lassítását jelenti.

A korlátozás időtartama alatt fizetendő havidíj mértékét az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

#### A Szolgáltatás Üzleti Előfizetők általi nem üzletszerű használata miatti szolgáltatás-korlátozás

Prémium kiegészítő szolgáltatás esetén a Prémium kiegészítő szolgáltatás üzletszerű használata a fővonalis fix internet kapcsolat valamilyen központi, vagy lokális szolgáltatás kiesése miatti megszakadására, valamint a Szolgáltató hálózatában bekövetkezett nem várt hiba, vagy akár tervezett karbantartás, leállás által indokolt használatra terjed ki. A **Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás** tartozó Eszköz (kábelmodem) ebben az esetben automatikusan mobil hálózatra vált és a modemhez kábelben csatlakoztatott eszközök számára biztosítja az internet hozzáférést.

Nem minősül üzletszerű használatnak:

- az Eszköz (kábel modem) fix Internet kapcsolatának manuális megszakítása (pl.: kábel kihúzása a modemből) és továbbiakban így használni a modemet mobil interneten keresztül (Kivételt képez ez alól a beüzemelést követő, Szolgáltató által instruált tesztelési eljárás.);
- a Prémium kiegészítő szolgáltatással felszerelt modem áthelyezése az Előfizető által;
- az Eszközből (kábel modemből) a mobil stick és/vagy az Előfizetői SIM Kártya eltávolítása és más eszközben történő használata.

Amennyiben az Előfizető a nem üzletszerű használat felfüggesztésére felszólítás ellenében sem tesz eleget, úgy a Prémium kiegészítő szolgáltatásban a csomaghoz rendelt adatátviteli sebességet a Szolgáltató 0,064/0,064 Mbit/s-ra lassítja. A sebesség lassításakor és a tárgyhoz lejártát követően a sebesség visszaállításakor az adatkapcsolat rövid időre megszakadhat. Az adatforgalom mérésének helye: az alapadatokat a Szolgáltatóval együttműködő 3. fél által működtetett dedikált mérési rendszer szolgáltatja. Az internet felé vagy felől irányuló forgalomnak számít minden forgalom, amely ezen keresztül halad.

A korlátozás időtartama alatt fizetendő havidíj mértékét az ÁSZF 2. számú melléklet tartalmazza.

### **6.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei**

- 6.3.1. Ha az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének megszegése miatt a Szolgáltató az előfizetését a jogszabályi rendelkezések szerint korlátozza, a Szolgáltató a Szolgáltatás 15 (tizenöt) napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az Előfizetői Szerződést, a Szolgáltatást legfeljebb 6 (hat) hónapra felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 (tizenöt) napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondhatja.
- 6.3.2. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést legalább 15 (tizenöt) napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a Szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen az Előfizetői Szerződésben megadott adatok - vonatkozásában megtévesztette.

### **7. A Szolgáltató vagy az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő értesítésének módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok**

#### **7.1. Az Előfizetői Szerződés módosításának esetei és feltételei**

Az Előfizetői Szerződés az ÁSZF-ből és az Egyedi Előfizetői Szerződésből áll.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására az Előfizetői Szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

#### **7.2. A módosítás esetei**

- 7.2.1. Az Előfizetői Szerződés Felek általi kétoldalú, közös megegyezéssel történő módosítása;
- 7.2.2. Felek Előfizetői Szerződésben rögzített, közös megegyezésen alapuló, jövőre szóló kétoldalú szerződésmódosítása;
- 7.2.3. Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítása;
- 7.2.4. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás.

#### **7.2.1. Az Előfizetői Szerződés Felek általi kétoldalú, közös megegyezéssel történő módosítása**

A nyilatkozattétel elmulasztása - ráutaló magatartással létrejött Előfizető Szerződés kivételével - nem minősülhet az Előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

Az Előfizetői Szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

A Szolgáltató akkor kezdeményezheti a Szerződés ráutaló magatartással történő módosítását, ha az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor, vagy az Előfizetői Szerződés időtartama alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy valamely tevőleges magatartása olyan ráutaló magatartásának minősül, amelynek tanúsítása elfogadásnak minősül. Ebben az esetben az Előfizető a Szolgáltatói ajánlatot elfogadó magatartásának tekinthető a nyilatkozattétel elmulasztása, az Előfizetői Szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető



előfizetői jog gyakorlása, vagy kötelezettség teljesítése, így különösen az előfizetői szolgáltatás megváltozott feltételrendszer szerinti igénybevétele, vagy az Előfizető megfelelő értesítését követően megváltozott és számlázott díjak Előfizető általi megfizetése (eltérés az Eht. 132. § (10) bekezdéstől).

Az Előfizető a Szolgáltató ajánlatának elfogadásáról vagy visszautasításáról 15 napon belül nyilatkozhat. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt az előírt módon és időpontban értesítette.

A Szolgáltató a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően köteles rögzíteni, hogy az Előfizetői Szerződés módosítása esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá köteles tájékoztatni az Előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről.

Az Előfizetői Szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató igazolható módon tájékoztatást ad a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői Szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői Szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

Díjcsomagoknak, opcióknak, szolgáltatásnak, illetve szolgáltatás egyes elemeinek a Szolgáltató által a jövőre nézve történő megszüntetése esetén, amennyiben az Előfizető az erről szóló értesítés kézhezvételét követően az értesítésben megjelölt határidőn belül és feltételekkel másik díjcsomagra nem vált, illetve - amennyiben felmondásra jogosult-felmondása folytán meg nem szűnik szerződése, az Előfizető tarifacsomagja az Alaptarifára módosul a határidő lejártával az egyedi Előfizetői Szerződés alapján.

Az Előfizető a Szolgáltatónak az Előfizetői Szerződés kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatát a következő módokon fogadhatja el, amely elfogadással az Előfizetői Szerződés módosítása – az értesítésben megjelölt feltételekkel és időpontban – hatályba lép:

- jelenlévők között, különösen Ügyfélszolgálati helységben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében- a szerződésmódosítás megkötésével, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses nyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással;
- postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával;
- elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával;
- szóban kötött szerződés esetén távollévők között szóban (telefonon) tett nyilatkozatok esetén kifejezett elfogadással;
- egyéb elektronikus hírközlés útján közvetlen hozzájárulásával;
- a Szolgáltatás megváltozott feltételek szerinti igénybevételevel, a díjak megfizetése (ráutaló magatartással), amennyiben a ráutaló magatartással történő elfogadáshoz az Előfizetői Szerződésben az Előfizető hozzájárult;
- nyilatkozattétel elmulasztásával, amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető ehhez hozzájárult.

A fentiek szerinti hozzájáruló nyilatkozatot Előfizetőnek a Szolgáltató által kezdeményezett módosításra vonatkozó ajánlatának kézhezvételét követően a módosításra vonatkozó ajánlatban megjelölt határidőn belül kell megküldenie Szolgáltató részére. A nyilatkozat határidőben történő megküldésének minősül, ha Előfizető a nyilatkozatot a határidő lejártának napján tértivevényes levélben postára adja, illetőleg elektronikus levélben megküldi. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató Előfizetői Szerződés módosítására irányuló kezdeményezését nem fogadja el, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást 15 napos felmondással felmondani. (Eht. 134. § (11) bekezdése alapján, eltérés az Eht 134. § (2) bekezdésétől).

#### 7.2.2. Felek Előfizetői Szerződésben rögzített, közös megegyezésen alapuló, jövőre szóló kétoldalú szerződésmódosítása

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szerződésében ehhez kifejezetten, az Előfizetői Szerződés megkötésével, mint tevőleges magatartással hozzájárult, akkor ha a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett adatok alapján az éves fogyasztói árindex (infláció) 1 %-ot elérő, vagy azt meghaladó mértékű növekedése következik be a megelőző

tárgyévhez képest, abban az esetben az Előfizető Előfizetői Szerződésében meghatározott díjak - ideértve az ÁSZF 2. számú mellékletében meghatározott díjakat is - naptári évenként legfeljebb egy alkalommal, a fogyasztói árindex növekedésével arányban automatikusan módosításra kerülnek akként, hogy a díjváltozás mértéke megegyezik az éves fogyasztói árindex változásának mértékével.

Fenti esetben a díjak Szolgáltató erről szóló értesítésével, az értesítésben meghatározott mértékben és időponttal módosulnak.

### 7.2.3. Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok, az Előfizetőt az egyoldalú módosítás esetén megillető jogok

A Szolgáltató jogosult arra, hogy az Előfizetői Szerződés részét képező jelen ÁSZF-et vagy az Előfizetői Szerződést - az Egyedi Előfizetői Szerződésre kiterjedően - egyoldalúan módosítsa.

Az Előfizető az egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 (negyvenöt) napon belül azonnali hatállyal, minden további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést, kivéve abban az esetben:

- a) ha a Szolgáltató egyoldalú módosítása következtében az Előfizetői Szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
- b) a Szolgáltató egyoldalú módosítása adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
- c) a módosítás kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

Az egyoldalú módosítás esetén nem tekinthető az Előfizető számára előnyös módosításnak:

- a díjak, a díjcsomagok,
- az adatforgalmi korlátozások,
- az adatátviteli sebességek,
- a lefedettség,
- a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételének módosítása - ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az Előfizető számára -, vagy
- a személyes adatok kezelésének

az Előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha egyébként a hátrányos módosítások előnyös változásokkal járnak együtt.

Új szolgáltatások bevezetése nem értelmezhető a meglévő Előfizetői Szerződés és az ÁSZF módosításaként, tekintettel arra, hogy az Előfizető részére új szolgáltatás kizárólag megrendelése alapján nyújtható, így ezen új szolgáltatások az Előfizetők tekintetében az Előfizetői Szerződést, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan az ÁSZF-ben rögzített feltételeket sem érintik. Az új szolgáltatások bevezetése esetén az Előfizetőket a felmondási jog nem illeti meg.

Ugyancsak nem minősül a meglévő Előfizetői Szerződés módosításának az olyan új ÁSZF feltételek bevezetése vagy a már meglévő feltételek módosítása, amely módosítás nem érinti az Előfizető Előfizetői szerződését.

Nem tekinthető adminisztratív jellegű módosításnak, ha valamely szerződési feltétel úgy változik, hogy az Előfizetői Szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben módosítja.

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést bármikor, így annak a Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén is jogosult azonnali hatállyal, minden további hátrányos jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Amennyiben a Szolgáltatásra irányuló ajánlat megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan - a 7.2.3. a)-c) pontjaitól eltérő módon - módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 14 (tizennégy) napon belül az Előfizető minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a Szerződés megkötésétől.

Szerződéskötéskor a Szolgáltató - a honlapra való utalással - tájékoztatja az Előfizetőt az ÁSZF 30 napon belül hatályba lépő módosításairól, ha a módosítások a megkötésre kerülő Előfizetői Szerződést érintik. Ebben az esetben, tekintettel arra, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződését a változások ismeretében köti meg, az ÁSZF módosítása miatt felmondási jog nem illeti meg.

Vita esetén a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy az egyoldalú módosítása következtében az Előfizetői Szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg, illetve az egyoldalú módosítás csupán adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést.

#### 7.2.4. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatónál – a jelen ÁSZF 1. pontjában meghatározott kapcsolattartási pontokon – szóban, írásban, illetve, ha a Szolgáltatónak az elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítéséhez hozzájárult, közvetlen elektronikus levélben (email) vagy közvetlen egyéb elektronikus hírközlés útján kezdeményezni az Előfizetői Szerződés módosítását. Amennyiben az Előfizető saját elhatározásából a Szolgáltatót elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján keresi meg, úgy kell tekinteni, hogy az Előfizető az elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítéséhez hozzájárult. Az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződés módosítás annak Szolgáltató általi elfogadásával jön létre és a felek megállapodása szerint lép hatályba.

Az Előfizetői Szerződés módosítására irányuló kezdeményezésnek az a magatartás minősül, amellyel a Szolgáltatónál előfizetői jogviszonyban álló személy a saját nevében, vagy meghatalmazottja útján az igénybe vett Előfizetői Szerződéssel kapcsolatban rendelkezik, illetőleg az Előfizetői Szerződése keretében új szolgáltatást rendel meg vagy eseti szolgáltatást vesz igénybe. A Felhasználó az Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatban kizárólag kiegészítő szolgáltatást rendelhet meg, illetve mondhat le, de az Előfizetői Szerződés módosítása körében egyébként nem járhat el.

A Szolgáltató visszautasíthatja az Előfizető új Szolgáltatás megrendelésére vagy egyéb szerződésmódosításra vonatkozó igényének teljesítését, mindaddig, amíg az Előfizetőnek lejárt és ki nem egyenlített tartozása van. A kiküldött hőközi számla kiegyenlítéséig az Előfizető nem válthat számlázási ciklust. Az Előfizető új szolgáltatás megrendelésére vagy egyéb szerződésmódosításra vonatkozó igényének teljesítését a Szolgáltató akkor is visszautasíthatja, ha az Előfizető valamely Szolgáltatása korlátozva van.

Határozott idejű szerződés hatálya alatt az Előfizetőnek a kedvezményekre tekintettel szerződött Szolgáltatás feltételeinek (így különösen: díjcsomag, illetve opció) módosítására az Előfizetői Szerződés Felek általi közös megegyezéssel történő módosításával van lehetősége. Díjcsomag, illetve opcióváltás főszabályként abban az esetben lehetséges, amennyiben az Előfizető által választott új díjcsomag és opció együttes havidíja magasabb, mint a határozott idejű szerződésében megkötött díjcsomag és opció együttes havidíja. Az új díjcsomag és opció a határozott időtartam hátralévő része alatt kizárólag ugyanilyen módon módosítható.

Amennyiben az Előfizető az írásban megkötött szerződés módosítását szóban kezdeményezi, és a kezdeményezés megfelel a Mobil Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak, és azt a Szolgáltató szóban elfogadja, az Előfizetői Szerződés az előfizető szerződésmódosítási kezdeményezésének megfelelően módosul.

Az Előfizető által bármilyen formában kezdeményezett kétoldalú Előfizetői Szerződés módosításra, és értelemszerűen az így módosított Előfizetői Szerződésre az ÁSZF 3. pontjában az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó rendelkezések irányadóak.

##### 7.2.4.1. Változás az Előfizető adataiban

Előfizető az Előfizetői Szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 (tizenöt) napon belül bejelenteni a Szolgáltatónak. A bejelentés elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő kárért Szolgáltató nem felel.

#### 7.2.4.2. Változás az Előfizető személyében (előfizetői jogviszony átírása)

A Szolgáltató az Előfizető vagy a Jogutód kérésére az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be. **Helyhez kötött szolgáltatás** esetén az átírás feltétele, hogy az Előfizetői Hozzáférési Pont helye ne változzon meg.

Nem tekintendő átírásnak az Előfizető adatainak változása, amennyiben személye nem változik.

A Szolgáltató az átírási kérelmet minden esetben új szerződéskötési igényként kezeli. A Szolgáltató visszautasíthatja az átírási kérelmet mindaddig, amíg az Előfizetőnek lejárt és ki nem egyenlített tartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, és/vagy amíg a Szolgáltatás korlátozás alatt áll. Üzleti Előfizető díjtartozása esetén a Szolgáltató az átírási kérelmet teljesítheti azzal a feltétellel, hogy ebben az esetben a díjhátralék megfizetésére az új (jogutód) Előfizető lesz köteles.

Egyéni Előfizetőről Üzleti Előfizetőre az Előfizetői Szerződés csak abban az esetben írható át, ha az átírással érintett Előfizetői Szerződésben rögzített díjcsomag elérhető az Üzleti Előfizető számára is, Üzleti Előfizetőről Egyéni Előfizetőre pedig csak akkor írható át az Előfizetői Szerződés, ha az abban rögzített díjcsomag elérhető az Egyéni Előfizető számára is. Az előfizetői jogviszony folytatására kizárólag az jogosult, aki eleget tud tenni a Szolgáltató ÁSZF-ben foglalt követelményeinek. Szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás esetében, a leendő jogutód csak abban az esetben válhat Üzleti Előfizetővé, ha megfelel az Üzleti Előfizetőre a jelen ÁSZF-ben előírt feltételeknek, ellenkező esetben Egyéni Előfizetőként van lehetősége a Szolgáltatóval Előfizetői Szerződést kötni. Más formában tevékenységet végző Előfizető esetében szerződés alapján vagy jogutódlás címén átírásra nincsen lehetőség.

Az Előfizető kérheti az Előfizetői Szerződésének egy másik egyéni vállalkozóra, jogi személyre, egyéb szervezetre vagy természetes személyre történő átírását (szerződéses jogutódlás). Ez utóbbi esetekben is az ÁSZF 2. pontjának képviseletre vonatkozó szabályai szerint, kitöltött nyomtatványon kérheti a Szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés átírását. Amennyiben az átírandó Előfizetői Szerződés Előfizetőjének számlatartozása vagy ki nem egyenlített számlája van, a Szolgáltató dönthet úgy, hogy az átírási kérelmet ezek kiegyenlítéséig nem teljesíti. Természetes személyre történő átírás csak személyesen, a Szolgáltató márküzleteiben végezhető el. Minden egyéb átírás a Szolgáltató kiemelt ügyfélszolgálatán keresztül történik, amelyhez az átíráshoz szükséges dokumentumokat mind az átadó, mind az átvevő előfizetőnek aláírva szükséges emailben megküldenie.

**Üzleti Előfizető** esetében a jogutód a jogutódlás (cég)bírósági, regisztrálását vagy egyéb nyilvántartásba vételét követően az érvényes Előfizetői Szerződés alapján kérheti a Szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés átírását.

Egyéni vállalkozó halála esetén az örökös ezen minőségének hitelt érdemlő közokirattal történő igazolásával egyidejűleg, továbbá érvényes Előfizetői Szerződés alapján személyesen kérheti a Szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés átírását.

Az átírással a Jogelőd Előfizető előfizetői jogviszonya megszűnik. A Jogutód Előfizetőre történő átírásra a Szolgáltató szabványos, új szolgáltatásra vonatkozó eljárásai vonatkoznak, ideértve a hitelképesség ellenőrzését és az esetleges biztosíték előírását.

Az átírási kérelem elfogadása esetén annak teljesítési határideje az átírási kérelem beérkezésétől számított legfeljebb 15 nap. A Szolgáltató köteles az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni. **Helyhez kötött szolgáltatás** esetén az átírás akkor teljesíthető, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, valamint az új Előfizető hitelt érdemlő okirattal személyesen/telefonon igazolja magát, Üzleti Előfizető esetén pedig a cégkivonat hiteles másolatát bemutatja.

Az átírási kérelem elutasítása esetén a Szolgáltató a kérelmezőt postai úton írásban vagy egyéb elektronikus hírközlés útján értesíti

Átírás esetén a Szolgáltató belépési díjat nem kérhet. Az átírás díját az ÁSZF 2. számú Melléklete tartalmazza.

Az átírás eredményeképpen az átírás napjától a jogutód válik az Előfizetői Szerződésből származó jogok jogosultjává és a kötelezettségek kötelezettjévé.

Az Előfizetői Szerződés átírás folytán történő módosítása esetén az átadó Előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő Előfizető a helyébe lép.

Az átírás automatikusan az Előfizető számláján lévő egyenleg átruházását is magában foglalja. Amennyiben az átírandó Előfizetői Szerződés Előfizetőjének számlatartozása vagy ki nem egyenlített számlája van, a Szolgáltató dönthet úgy, hogy az átírási kérelmet ezek kiegyenlítéséig nem teljesíti. Az átírással a Szolgáltató szabványos, új szolgáltatásra vonatkozó eljárásai vonatkoznak, ideértve a hitelképesség ellenőrzését és az esetleges biztosíték előírását.

**Helyhez kötött szolgáltatás** esetén az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha

- az Előfizető elhalálozott és az Előfizetői Hozzáférési Ponton a Felhasználó továbbra is igénybe kívánja venni a szolgáltatást, vagy
- az átírással egyidejűleg az Előfizetői Hozzáférési Pont helye is megváltozik.

#### 7.2.4.3. Az Előfizetői Hívószám megváltoztatása

A Szolgáltató az előfizetői hívószámot kártérítési kötelezettség nélkül az alábbi esetekben jogosult megváltoztatni:

- ha Előfizető kéri,
- ha műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen – amennyiben ennek szükségességét a hatóság igazolta, vagy
- ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi

Amennyiben a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak, a Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztatja, és a megváltozott hívószámot a Szolgáltató – feltéve, hogy az Előfizetővel ettől eltérően nem állapodott meg - a rendelkezésére álló számtartományból maga választja ki.

Amennyiben a Szolgáltató előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, akkor az elutasítását részletesen megindokolja.

Az Előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató a megváltoztatott eredeti hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz, és a korábbi előfizetői hívószám hívása esetén ezen a hívószámon az Előfizető új hívószámáról tájékoztatást adjon. Amennyiben a hívószám megváltoztatása nem az Előfizető kérésén alapult, hanem azt jogszabály tette kötelezővé, illetve, ha műszaki vagy forgalmi okból volt elkerülhetetlen, akkor a Szolgáltató ezen tájékoztatást legfeljebb 3 hónapig díjmentesen végzi.

A hívószám megváltoztatásának a díja az ÁSZF 2. számú mellékletében kerül meghatározásra.

Amennyiben a hívószám megváltoztatása műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen vagy ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi erről a Szolgáltató az Előfizetőt a tervezett változtatás előtt legalább 30 nappal a Szolgáltató tájékoztatja.

A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról Ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján mindaddig tájékoztatást ad, amíg a hívószámot nem rendel más Előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított 1 évig.

#### 7.2.4.4. Változás a Helyhez kötött szolgáltatás helyében (áthelyezés)

**Helyhez kötött szolgáltatás** esetében a Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles a **Helyhez kötött szolgáltatás** igénybevételéhez szükséges Előfizetői Hozzáférési Pontot a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni, kivéve, ha ez rajta kívül álló okból – így különösen műszaki okokból - nem lehetséges.

A Szolgáltató nem köteles az áthelyezési igényt teljesíteni, ha az Előfizetőnek az áthelyezési igény benyújtásakor olyan díjtartozása áll fent, amely alapján a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás korlátozására (Eht. 137. § (1) bekezdés c) pontja)

Áthelyezés csak olyan érvényes Előfizetői Szolgáltatásra vonatkozhat, melyet a Szolgáltató az áthelyezési igény beérkezésekor még értékesít.

A Szolgáltató a valamennyi szükséges adatot tartalmazó áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 (tizenöt) napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait és ezen időn belül írásban értesíti az Előfizetőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igényt elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az áthelyezési igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi időpontban teljesíti, vagy
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és ezzel egyidejűleg év, hónap, nap pontossággal megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, vagy
- c) a Szolgáltató az Előfizető igénybejelentését műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
- d) az áthelyezési igényt - a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 (tizenöt) napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtartozása miatt elutasítja, vagy
- e) az áthelyezési igényt az előfizetői szolgáltatás felfüggesztése miatt elutasítja.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető igénybejelentését műszaki lehetőség hiányában elutasítja, a Felek megállapodhatnak hosszabb áthelyezési határidőben, amennyiben a hosszabb határidő alatt az áthelyezés végrehajtható.

Szolgáltató az áthelyezésért annak költségeihez mérten indokolt és méltányos díjat számíthat fel, amelyet az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmaz.

Áthelyezés esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg, kivéve a **Nagykereskedelmi partner hálózatán nyújtott szolgáltatást**, ahol az áthelyezési igény esetén a Szolgáltatás sajátossága nem teszi lehetővé a Szolgáltatás szünetelését.

Szolgáltató nem köteles áthelyezni az Előfizetői Hozzáférési Pontot abban az esetben, ha az Előfizetői Szolgáltatás áthelyezése műszakilag lehetséges ugyan, azonban az Előfizető az áthelyezéssel érintett ingatlanokon nem biztosítja az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz történő hozzáférés lehetőségét, feltéve, hogy az áthelyezéshez a hozzáférésre szükség van.

Amennyiben Előfizető a Szolgáltatás áthelyezését a Szolgáltató által le nem fedett földrajzi területre kéri és emiatt az áthelyezés nem lehetséges, az Előfizetői Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad, vagy amennyiben az Előfizető erre hivatkozással az Előfizetői Szerződést felmondja, úgy az Előfizetői Szerződést az Előfizető érdekkörében felmerült okból megszünt szerződésnek kell tekinteni, különös figyelemmel a Szolgáltató által nyújtott egyes kedvezmények visszakövetelhetőségére.

Ha a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés időtartama alatt az Előfizető székhelyének változása miatt a korábbi székhelyéről új székhelyre kéri az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában teljesíteni nem tudja, az Előfizető nem jogosult felmondani az Előfizetői szerződést (eltérés az Eht. 132. § (13) bekezdésétől).

**Helyhez kötött internet-hozzáférés** szolgáltatás esetén a LAN alapú hozzáférés esetén a hozzáférési pont nem áthelyezhető, kivéve, ha erről a Szolgáltató és az Előfizető egyedi feltételekkel külön megállapodik.

**Nagykereskedelmi partner hálózatán nyújtott helyhez kötött szolgáltatás esetén az** Előfizető jogosult a végpont(okat) áthelyezését igényelni az Előfizetői Szerződésben megadott földrajzi címről az alábbi feltételek mellett:

- a) Előfizetői Szerződés hatálya alatt az Előfizető Egyedi Előfizetői Szerződésenként egy alkalommal kérheti az adott végpont áthelyezését új földrajzi címre;

- b) Az áthelyezéssel kapcsolatos költségeket az Előfizető viseli;
- c) Előfizető részére a Szolgáltató átadja az általa készített előzetes felmérés eredményeit.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató nem kötelezhető arra, hogy az Előfizetői Szerződés időtartama alatt egynél több alkalommal végezze el a végpont áthelyezéshez szükséges előzetes felmérést.

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését a Szolgáltató által nem létesíthető földrajzi területre kéri és emiatt az áthelyezés nem lehetséges, az Előfizetői Szerződés az Előfizető választása szerint változatlan tartalommal hatályban marad, vagy amennyiben az Előfizető azt kéri, kérésére az Előfizetői hozzáférési pont megszűnik és az áthelyezés teljesítéséig, de legfeljebb a jelen ÁSZF 6.1. pontjában meghatározott tartamig az előfizetői jogviszony szünetel. Amennyiben az Előfizetői Szerződés ilyen szünetelés folytán szűnik meg, az Előfizetői Szerződést az Előfizető érdekkörében felmerült okból megszűnt szerződésnek kell tekinteni, különös figyelemmel a Szolgáltató által nyújtott egyes kedvezmények visszakövetelhetőségére.

#### **Sáv szélesség módosítása**

A Szolgáltató nem köteles a sáv szélesség módosítását elvégezni az Előfizető kérése alapján az Előfizetői Szerződés határozott időtartama alatt.

#### **7.2.4.5. Egyéb szabályok**

Ha **Helyhez kötött szolgáltatás** esetén az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezése mellett egyidejűleg az Előfizetői Szerződés átírását is kérte, ebben az esetben a két különböző kérés kölcsönösen kizárják egymást, ilyen speciális esetben a Szolgáltató a hamarabb benyújtott kérelmet teljesíti. Ha a kérelmek együttesen érkeztek meg a Szolgáltatóhoz, abban az esetben a Szolgáltató az átírásra irányuló kérés szerint jár el.

Ha az előfizetői jogviszony az áthelyezési kérés teljesítése miatt szünetel, akkor ezen időtartam nem számít bele a határozott idejű Előfizetői Szerződés időtartamába.

#### **7.2.4.6. Díjcsomag módosítása**

#### **Mobil szolgáltatás és Nagykereskedelmi partner hálózatán nyújtott helyhez kötött szolgáltatásra vonatkozó szabályok**

Bármely díjcsomagra való váltás az adott díjcsomag igénybevételére vonatkozó, az ÁSZF-ben, vagy az adott csomagra esetlegesen közzétett akciós részvételi feltételekben meghatározott feltételek szerint lehetséges. A díjcsomagról csak az aktuálisan kereskedelmi forgalomban értékesített másik díjcsomagra lehet váltani. Határozott idejű Előfizetői Szerződés hatálya alatt az Előfizetőnek a kedvezményekre tekintettel szerződött szolgáltatási feltételek (így különösen: díjcsomag, opció, illetve egyéb szolgáltatások, melyek kombinálásával, vagyis együttes igénybevételével egyfajta szolgáltatáscsomagot képeznek) módosítására az Előfizetői Szerződés felek általi közös megegyezéssel történő módosításával van lehetősége. Díjcsomag, opció, illetve egyéb szolgáltatások váltása abban az esetben lehetséges, amennyiben az Előfizető által választott díjcsomag vagy a szolgáltatáscsomag együttes havidíja magasabb, mint a határozott idejű Előfizetői Szerződésében meghatározott díjcsomag vagy az abban szereplő szolgáltatáscsomag együttes havidíja. A díjcsomagok között akkor válhatnak az Előfizetők, ha nincs díjtartozásuk, fizetési hátralékuk. Díjcsomagváltásra számlázási ciklusonként egyszer van lehetőség. **Nagykereskedelmi partner hálózatán nyújtott helyhez kötött szolgáltatás** esetén a díjcsomagváltást a nagykereskedelmi partner által vállalt teljesítési határidő figyelembevételével, de legfeljebb 50 (ötven) naptári napon belül vállalja a Szolgáltató, amennyiben a műszaki feltételek ezt lehetővé teszik. Műszaki lehetőségektől függően a díjcsomagváltás teljesítése során időszaki szolgáltatáskiesés lehetősége állhat fenn. **Mobil szolgáltatás** esetén a díjcsomagváltást 48 órán belül vállalja a Szolgáltató. Díjcsomagváltás esetén a számlázási időszak kezdete és a díjcsomagváltás napja közötti időszakra, illetve a díjcsomagváltás és a számlázás napja közötti időszakra számított arányos törthavi havidíjak kerülnek kiszámlázásra mind a régi, mind a választott új díjcsomag szerint, mobil szolgáltatás esetén pedig a teljes forgalmi keret is időarányosan használható fel.

**Helyhez kötött szolgáltatásra vonatkozó szabályok (kivéve a Nagykereskedelmi partner hálózatán nyújtott Helyhez kötött szolgáltatást)**

Előfizető a szolgáltatási jogviszony időtartama alatt díjfizetési kötelezettség nélkül naptári évenként egy alkalommal kezdeményezhet díjcsomag módosítást. Naptári évenként több mint egy alkalommal történő díjcsomag módosítás esetén az Előfizetőt az ÁSZF 2. számú mellékletben meghatározott díjfizetési kötelezettség terheli.

Az új díjcsomag igénybevételét a Szolgáltató a kérelem tudomásulvételét követő 5 (öt) munkanap alatt biztosítja – a felek ellenkező megállapodásának hiányában. Előfizető az új szolgáltatási csomag igénybevételére vonatkozó nyilatkozatát legkorábban a módosításnak Előfizető által szándékolt megvalósulását megelőző 30. naptól teheti meg joghatályosan. A Szolgáltató nem köteles az Előfizető díjcsomagját módosítani, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

Abban az esetben, ha az Előfizető díjcsomagját olyan díjcsomagra módosítja, melynek igénybe vételéhez az Előfizetőnél kihelyezett, a Szolgáltató tulajdonát képező Eszköz (mediabox/mediacard és dekódoló kártya, kábelmodem, router, modem) cseréje szükséges, és az Előfizető a szolgáltatás telepítésével kapcsolatban az Előfizető általi telepítést vállalja, úgy az Előfizető az új díjcsomag igénybevételéhez rendelkezésére bocsátott Eszköz átvételét követő 3 (három) munkanapon belül köteles a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodáján a korábbi szolgáltatási csomagjához használt Eszközt a Szolgáltató részére rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, azaz az ÁSZF 2. számú mellékletben meghatározott összegű kártérítési díjat megfizetni. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a berendezések megrongálódása, mind azok visszaszolgáltatásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott Eszköz megsemmisült.

**Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás** esetén Eszköz fenitek szerinti cseréje esetén az Előfizető köteles az ÁSZF 2. számú mellékletében meghatározott médiaeszköz-csere adminisztrációs díjat és ezen felül, amennyiben az Előfizető - választása alapján - az Eszköz telepítésével a Szolgáltatót bízza meg, kiszállási díjat megfizetni. Ilyen esetben a régi eszköz visszaszolgáltatásával kapcsolatos kötelezettségek az Előfizetőt az új Eszköz telepítésekor ugyanúgy terhelik. A díjfizetési kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha a csere az eszköznek az Előfizetőnek fel nem róható műszaki hibája miatt szükséges.

**Helyhez kötött telefonszolgáltatás** esetén a fenti szabályok az ISDN interfészű szolgáltatások estében nem alkalmazhatók, az ezen szolgáltatásokra, vagy szolgáltatásokról való módosítási igényt a Szolgáltató új Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó igényként kezel.

Amennyiben a **Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás** esetén az előfizető a telefonvonalhoz kapcsolódó ADSL szolgáltatás és a telefon nélküli ADSL szolgáltatás között szeretne váltani, az Előfizető köteles a telefon szolgáltatását írásban felmondani vagy megkötni a telefon szolgáltatójánál, attól függően, hogy az Előfizető milyen típusú szolgáltatási csomagot szeretne igénybe venni.

A határozott időtartamra kedvezményes feltételekkel megkötött Előfizetői Szerződés díjcsomagja csak az Előfizetői Szerződésben, így különösen az ÁSZF-ben és a vállalt akciós feltételekben meghatározott jogkövetkezmények terhe mellett módosítható.

### **7.3. Az Előfizető tájékoztatásának módja**

7.3.1. Az Előfizető értesítése az Előfizetői Szerződés és az ÁSZF módosítása esetén

**Közzététel**

Az ÁSZF-et –ideértve annak módosításait– a Szolgáltató az Ügyfélszolgálatán és Internetes honlapján: <http://www.vodafone.hu/vodafonerol/aszf>. teszi elérhetővé. A nyilvánosságra hozott ÁSZF-et a Szolgáltató ingyenesen teszi elérhetővé.



Az ÁSZF minden módosulása esetén a módosulás hatálybalépését 30 nappal megelőzően egységes szerkezetben közzéteszi a Szolgáltató az Ügyfélszolgálati helyiségben, internetes honlapján, továbbá az Ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást nyújt, valamint a Hatóságot a módosításról a közzététellel egyidőben értesíti, a módosítást a Hatóságnak megküldi.

Új Szolgáltatás bevezetése esetén, amennyiben az a már nyújtott Szolgáltatásokat nem érinti, a fenti 30 napos határidőt a Szolgáltató nem köteles alkalmazni. Ha a Szolgáltató a már megkötött Előfizetői Szerződéseket nem érintő új Szolgáltatás vagy feltételek bevezetése vagy módosítása miatt módosítja az ÁSZF-et, a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt ÁSZF-et legkésőbb a módosítás hatálybalépésekor közzéteszi és a hatálybalépést követő 8 napon belül küldi meg a Hatóságnak.

### Értesítés

Jelen pontban az értesítésről meghatározott szabályok a Szolgáltató által az Előfizetőnek küldött valamennyi értesítésre (különösen módosítás, felmondás, számlaküldés, panaszügyintézés) értelemszerűen irányadóak.

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén a módosításról - kivéve az akciókat tartalmazó 7. számú melléklet módosítását - a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett Előfizetőket Tartós adathordozón értesíti, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

A Szolgáltató az ÁSZF azon módosításait, amelyek új szolgáltatás bevezetése miatt válnak szükségessé és a már korábban nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érintik, továbbá, amelyek következtében kizárólag valamely előfizetési díjak csökkennek csak azok hatálybalépésével egy időben hozza nyilvánosságra.

Új szolgáltatás bevezetése esetén, amennyiben az a már nyújtott szolgáltatásokat nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken a fenti 30 napos határidőt a Szolgáltató nem köteles alkalmazni.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitvatartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a módosítással kapcsolatos kötelezettségek, azonban a Szolgáltató ezt köteles központi ügyfélszolgálatán, a honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címen köteles naprakészen hozzáférhetővé tenni.

A Szolgáltató az értesítési kötelezettségének a választása szerint a következő módon tehet eleget:

- a) számlalevélben, illetve számlaértesítő elektronikus levélben;
- b) az Előfizető közvetlen értesítésével, személyesen (szóban), postai úton, saját kézbesítés útján vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon (például telefonon, SMS-ben, MMS-ben, elektronikus levélben);
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban és honlappal rendelkező média szerkesztőség, internetes újság vagy hírportál útján legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az Ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

A fenti a-c) pont szerinti értesítéseket a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy a

- ☐ a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette,
- ☐ az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek igazolható módon megküldték, vagy
- ☐ a postai levélben foglalt vagy saját kézbesítés útján továbbított értesítést az előfizetőnek igazolható módon megküldték.

A Szolgáltató a fenti d) pontban foglalt értesítési módot csak az Eht. 136. § (1) bekezdése szerinti szünetelésről történő értesítések esetén alkalmazhatja.

A Tartós adathordozón történő értesítést a Szolgáltató által megküldöttnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató biztosította, hogy az értesítéssel érintett információ az Előfizető számára hozzáférhetővé váljon. Éppen ezért amennyiben a Szolgáltató Tartós adathordozó útján köteles értesíteni az Előfizetőt, abban az esetben a Tartós adathordozó elérhetővé tételéről - az elérési út megjelölésével - az Előfizetőt igazolható módon külön is értesíteni kell, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege azt nem indokolja.

Az Előfizető hozzájárulása esetén a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az Előfizető részére, ez esetben a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés időtartama alatt biztosítja az Előfizető számára az elektronikus tárhelyen tárolt információkhoz való hozzáférést. Ha az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos információk elektronikus tárhelyen érhetőek el, az Előfizetői Szerződés megszűnését követő egy évig a Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére az elektronikus tárhelyhez való hozzáférést.

### 7.3.2. Értesítés hozzáférhetővé válása

Az alábbi esetekben a Felek úgy tekintik, hogy a Szolgáltató Előfizetőnek küldött értesítése az Előfizető részére – ellenkező bizonyításig - kézbesítésre került, és ezáltal hozzáférhetővé vált:

- a) A számlalevélnél és az egyéb – tértivevény-szolgáltatás nélkül - postai úton megküldött értesítés esetén a postára adástól számított 7. (hetedik) napon;
- b) a tértivevény-szolgáltatással küldött értesítés esetén a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában;
- c) amennyiben a tértivevény-szolgáltatással küldött értesítés átvételét a címzett megtagadta, akkor a kézbesítés megkísérlésének a napján, amennyiben pedig a küldemény „nem kereste”, „a címzett ismeretlen” vagy „ismeretlen helyre költözött”, a „cím nem azonosítható”, a „kézbesítés akadályozott”, „bejelentve megszűnt” jelzéssel érkezik vissza a Szolgáltatóhoz, akkor a postai feladás napját követő 5. (ötödik) napon;
- d) SMS-ben vagy MMS-ben küldött értesítés esetén a kézbesítési visszaigazolás napján. Amennyiben az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem állapítható meg az értesítés megtörténte, akkor a Szolgáltató legalább két (2) alkalommal, legalább öt (5) napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon;
- e) elektronikus levélben küldött értesítés esetében az elektronikus levélnek az Ügyfél e-mail címére történő megküldésének - a levelezési rendszer által rögzített - napján.

Az Előfizető jogosult bizonyítani, hogy az értesítést önhibáján kívül (ideértve az Előfizetőtől független műszaki-technikai meghibásodást, a postai szolgáltatónak felróható okot, valamint a vis maiort) nem vált számára hozzáférhetővé. Amennyiben a Szolgáltató értesítési kötelezettségének a számlalevélen tesz eleget, úgy az értesítés megtörténte és a hozzáférés ténye tekintetében ellenbizonyításnak nincs helye, ha az Előfizető az adott számlát vagy legalább annak egy részét megfizette, illetve azzal kapcsolatban bármilyen észrevétellel, kifogással, számlapanasszal fordul a Szolgáltatóhoz.

Az értesítések tekintetében az Előfizetőnek az adatváltozás bejelentését érintő együttműködési kötelezettsége különös súllyal esik latba. Az Előfizető együttműködési kötelezettsége körében köteles a Szolgáltató részére az értesítések fogadása céljából megadott elérhetőségeit nyomon követni – így különösen az elektronikus tárhelyét, e-mail fiókját rendszeresen ellenőrizni – annak érdekében, hogy a Szolgáltatótól érkezett üzeneteket megismerje. Az Előfizető köteles továbbá az elektronikus értesítési címét, levelezési címét, lakcímét, hívószámát és minden egyéb, a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott, az értesítésére felhasználható elérhetőségének változásáról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 15 (tizenöt) napon belül értesíteni, és amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségét felróhatóan megszegi - különös tekintettel arra, ha az Előfizető értesítése azért hiúsul meg, mert az Előfizető az adatváltozását nem jelentette be -, azt a Felek az Eht. 134. § (11) bekezdésében foglaltak alapján az Előfizetői Szerződés megszegésének tekintik, és ebben az esetben a Szolgáltató jogosulttá válik az Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idővel az Előfizető szerződésszegésére tekintettel felmondani.

### 7.3.3. Az értesítés tartalma az ÁSZF vagy az Előfizetői Szerződés módosítása esetén

Az értesítésnek az ÁSZF vagy az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása esetén a következőket kell tartalmaznia:

- a) az ÁSZF módosított rendelkezéseinek pontos megjelölését;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- e) díjmódosítás esetén, vagy ha a díjban foglalt szolgáltatás mennyisége csökkentésre kerül, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, szolgáltatáscsomag esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapuló egyoldalú szerződésmódosítás esetén azt a feltételt, jogszabályváltozást, hatósági vagy bírósági döntést, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja, valamint
- g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

## **8. Az Előfizetői Szerződés időtartama, megszűnése**

### **8.1. Az Előfizetői Szerződés időtartama**

Az Előfizetői Szerződés időtartama az Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint határozott vagy határozatlan lehet.

Üzleti Előfizető esetében a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés határozott időtartamát - az Eht-ban rögzített 12 és 24 havi időkorláttól függetlenül – szabadon határozza meg. A határozott időtartam alatt fizetendő előfizetési díjak összegét – akár eszközvásárlás mellett, akár anélkül köti meg az Előfizető a szerződését – a Szolgáltató ugyancsak szabadon, minden kötöttség nélkül - az Eht-ban a 12/24 havi időtartamú előfizetői szerződésekre meghatározott előírásoktól függetlenül - határozza meg. Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően nem köteles feljárnani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és nem köteles bemutatni annak részletes feltételeit sem. Amennyiben az Üzleti Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére részletfizetési szerződést köt, akkor a részletfizetési szerződés annak időtartamától függetlenül kiterjedhet az általa megvásárolt eszközre is, és a részletfizetési szerződése előírhatja, hogy annak hatálya alatt az Előfizetői Szerződését az Előfizetőnek fent kell tartania. (eltérés az Eht. 127. § (4b), (4c), (4g) bekezdéseitől).

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és Szolgáltató közös akaratával – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti.

Üzleti Előfizető esetében a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe lépő határozatlan idejű Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételek és díjak az Előfizetőre nézve hátrányosabbak is lehetnek a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél és díjaknál. A határozatlan időtartamú szerződés díjaira, amennyiben az Előfizetői Szerződés díjszabása tartalmaz a határozatlan időtartamú szerződésre meghatározott díjakat, akkor azok alkalmazandóak, azok hiányában az Alaptarifá (eltérés az Eht. 134. § (14) bekezdésétől).

### **8.2. A Szolgáltató, vagy az Előfizető általi szerződésfelmondás és az Előfizetői Szerződés egyéb megszűnésének esetei, feltételei**

#### **8.2.1. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei**

##### **8.2.1.1. Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi rendes felmondása**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést – kivéve amennyiben a jelen ÁSZF vagy az Előfizetői Szerződés ettől eltérő felmondási időt állapít meg – 60 napos felmondási idővel mondja fel (rendes felmondás).

##### **8.2.1.2. Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi rendkívüli felmondása**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés Előfizető általi megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 (tizenöt) napos, illetve - amennyiben Előfizető az Előfizetői szerződésben vagy egyéb igazolható módon megállapodtak az Eht. 134. § (2), (6), illetve a (13) bekezdésétől való eltérésben, - 3 (három) napos, a 8.2.1.2. e) pontja esetében 15 (tizenöt) napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) az Előfizető bármely módon akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 (három) napon belül sem szünteti meg,
- b) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette,
- c) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, így különösen, de nem kizárólag, ha
  - i. az Előfizető az előfizetői szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használja;
  - ii. a Szolgáltató rendelkezésére álló adatok alapján az Előfizető a Szolgáltatást vélelmezhetően a büntető- vagy szabálysértési jogszabályokba ütköző célra használja;
  - iii. alaposan feltehető, hogy az Előfizető a Szolgáltatót megtévesztette vagy megtévesztésére törekszik;
  - iv. Előfizető a Szolgáltatások igénybevétele során jogsértő tevékenységet végez;
  - v. az Előfizető a Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott Eszközt nem rendeltetésszerűen használja (ideértve a mediabox biztonsági címkéjének, a mediacardnak, illetve a smartkártyának a sérülését is, mellyel szerzői jogi jogsértést követ el a szerzői jogokról szóló 1999. évi LXXVI. törvény értelmében), és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés közlésétől számított 3 napon belül sem szünteti meg;
  - vi. ha az Előfizető a Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott Eszköz (mediabox/mediacard) működéséhez szükséges szoftverhez illetéktelen személynek hozzáférést biztosít, azokat harmadik személynek jogellenesen átadja, vagy a kódolási algoritmus, illetve a szoftver forráskódjának megfejtésére irányuló tevékenységet végez, vagy ezekre kísérletet tesz, és ezzel szerzői jogi jogsértést követ el;
- e) amennyiben az Előfizető a Szolgáltatás esedékes díját a fizetési határidő elmulasztását követő 8 napon belül elküldött, a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki;
- f) amennyiben a szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően a Szolgáltató a fenti e) pontban foglaltak szerint nem mondja fel az Előfizetői szerződést, hanem a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggeszti, és a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, akkor a Szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára.
- g) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, azt harmadik személynek jogellenesen továbbítja, átadja vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja;
- h) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető a Szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti;
- i) amennyiben az Előfizető felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése miatti fizetéseképtelenség esetén, ha az Előfizetőt az Előfizetői Szerződést 30 (harminc) napos határidővel nem írja át;
- j) Előfizető súlyosan vagy ismételten megszegi az Előfizetői Szerződést (Eht. 134. § (11) bekezdés alapján).
- k) Előfizető megszegi a jelen ÁSZF 3.1.10 vagy 3.1.11. pontokban foglaltakat (Eht. 134. § (11) bekezdés alapján)

A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat a Szolgáltató másik szolgáltató helyett szedi be, és a), c), d), e), vagy h) pontok valamelyikében foglalt feltételek teljesültek, valamint a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni. A Szolgáltató felmondása esetén az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja az a nap, amely az írásbeli felmondásban megjelölt és eredménytelenül eltelt határnapot követi.

Felek erre vonatkozó megállapodása esetén az Előfizető hozzájárul, hogy az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondási ideje a fentiekben részletezett felmondások kivételével 15 (tizenöt) nap (eltérés az Eht. 132. § (2) bekezdésétől), azzal, hogy az Előfizető hozzájárulása hiányában a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 60 (hatvan) napos felmondási idővel mondja fel.

Üzleti Előfizető esetén Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 15 (tizenöt) napos felmondási idővel mondhatja fel.

A Szolgáltató jogosult felmondani az Előfizetővel kötött valamennyi Előfizetői Szerződést, amennyiben Előfizető megszegi a 8.2.1.2. pont d) vagy a 2.1.1.2. alpontjában foglaltakat. Az 2.1.1.2. pontn szerinti esetben Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje 30 (harminc) nap (eltérés az Eht. 134. § (2) bekezdésétől).

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás megkezdésére meghatározott határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást 15 napos felmondással felmondani. (Eht. 134. § (11) bekezdése alapján eltérés az Eht. 132. § (2) bekezdésétől).

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF 6.2. pontja szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 (harminc) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

#### Az Előfizető Díjtartozása miatti Szolgáltatói rendkívüli felmondásra vonatkozó további rendelkezések

Nem jogosult a Szolgáltató a 8.2.1.2. e) pontja alapján felmondani az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

Szolgáltató – amennyiben számlázási rendszere zártóságát a panaszban érintett Szolgáltatás tekintetében a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja – akkor is jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető díjreklamációját a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést 5 (öt) napon belül nem utasítja el.

A díjtartozás miatti, a fentiekől eltérő Szolgáltató általi felmondást a Felek között létrejött Előfizetői Szerződés szabályozza.

#### Az Előfizető szerződésszegésének különös esetei

A Szolgáltató a fenti, 8.2.1.2. pont a) és d) alpontjai szerinti szerződésszegésnek tekinti az alábbi Előfizetői magatartásokat.

- f) Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet, illetve hajt végre, különösen:
- i. az internet használók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
  - ii. az internet használók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
  - iii. az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az Előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
  - iv. mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardver eszközök).
  - v. a Szolgáltató hálózati eszközeire vagy szervereire
- g) Jogosulatlan adatszerzés és adatküldés a Szolgáltató szerveréről

Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely:

- i. jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
  - ii. a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbújtó, illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom, az Alaptörvénybe vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
  - iii. az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezetnek.
- h) További szerződésszegésnek minősül, ha
- i. ha az Előfizető számítógépén vagy szerverén open relay vagy open proxy szolgáltatás fut, és ezen szolgáltatással bizonyíthatóan SPAM levelek lettek kiküldve
  - ii. számítógépén vagy szerverén tudatosan vagy tudta nélkül adathalász vagy trójai webszerver üzemeltet
  - iii. IP címét meghamisítja (iv) olyan tevékenységet folytat, amely alkalmas egy vagy több számítógép vagy hálózat túlterhelésére (DDOS) (v) portscan tevékenységet végez

#### 8.2.1.3. A felmondás közlésének módja

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását az Előfizetővel Tartós adathordozó útján köteles közölni azzal, hogy a Tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ez nem indokolja.

Felek erre vonatkozó megállapodása esetén az Előfizető hozzájárul, hogy a felmondást a Szolgáltató elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben küldje meg.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának kiszámítási módját, és
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 (harminc) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem

akadálya a Szolgáltató általi felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak. A Szolgáltató felmondása esetén az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja az a nap, amely az írásbeli felmondásban megjelölt és eredménytelenül eltelt határnapot követi.

## **8.2.2. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei**

### **8.2.2.1. Határozatlan idejű Előfizetői Szerződés rendes felmondása**

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 15 napos felmondási idővel jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani, amennyiben a Felek nem rendelkeztek másképpen az Előfizetői szerződésben (eltérés az Eht. 134. § (1) bekezdésétől).

### **8.2.2.2. Határozott idejű Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondása**

a) Az Előfizető a határozott idejű Előfizetői Szerződést Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén a módosításról szóló értesítés kézhezvételét követő 45 (negyvenöt) napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult a határozott idejű Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására, kivéve, ha:

- i. a módosítás következtében az Előfizetői Szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg;
- ii. a módosítás adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
- iii. a módosítás kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

Nem tekinthető az Előfizető számára előnyös módosításnak a díjak, a díjcsomagok, az adatforgalmi korlátozások, az adatátviteli sebességek, a lefedettség, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételének módosítása - ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az előfizető számára -, vagy a személyes adatok kezelésének az Előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha azok előnyös változásokkal járnak együtt.

Nem tekinthető adminisztratív jellegű módosításnak valamely szerződési feltétel olyan változása, amely az Előfizetői Szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben módosítja.

Fenti i) és ii) pontokban foglalt körülmények fennállását a Szolgáltatónak kell bizonyítania.

### **8.2.2.3. Az Üzleti Előfizető nem jogosult a határozott idejű Előfizetői Szerződését felmondani az alábbi esetekben**

a) Az Üzleti előfizetőt – ha elfogadta az Eszr. 9. § (1) – (2) bekezdéseitől való eltérést - nem illeti meg a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatályú felmondási jog, ha

- i. az Előfizetői Szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői szerződésben megjelölt Előfizetői Hozzáférési Ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői Szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe, vagy
- ii. az internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a Szolgáltató által az Előfizetői Szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát (eltérés az Eszr. 9. § (1) – (2) bekezdéseitől).

b) Az Üzleti Előfizető - ha elfogadta az Eszr. 26. § (3) bekezdésétől való eltérést - abban esetben sem jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani, ha:

- i. a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani;
  - ii. az Szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el, vagy
  - iii. a Szolgáltató a Szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői szerződés szerint teljesíti (eltérés az Eszr. 26. § (3) bekezdésétől)
- c) Üzleti Előfizetőt az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Előfizetői Szerződés esetén sem illeti meg az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül indokolás nélküli felmondási jog, ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés teljesítését annak megkötését követő 14 napon belül megkezdte.
- d) Üzleti Előfizető - ha elfogadta az eltérést az Eht 132. § (13) pontjától - nem mondhatja fel az Előfizetői Szerződését, ha a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés időtartama alatt az székhelyének változása miatt a korábbi székhelyéről új székhelyére kéri az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból teljesíteni nem tudja (eltérés az Eht. 132. § (13) pontjától).
- e) **Nagykereskedelmi partner hálózatán igénybe vett helyhez kötött szolgáltatás** esetén a Mobiladat backup opció szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződés esetén Előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 (tizennégy) napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha az Előfizetői Szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői Szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cím, annak hiányában helyrajzi szám) a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői Szerződésben foglaltaknak, vagy a Szolgáltatás nem vehető igénybe. A felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatni az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg.

#### A megszűnés időpontja

Azonnali hatályú felmondási jog gyakorlása esetén a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követően a Szolgáltató haladéktalanul megteszi az Előfizetői Szerződés megszüntetéséhez szükséges technikai lépéseket és az Előfizetői Szerződés legkésőbb a nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követő napon szűnik meg.

Azonnali hatályú felmondási jog gyakorlása esetén a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követően a Szolgáltató haladéktalanul megteszi az Előfizetői Szerződés megszüntetéséhez szükséges technikai lépéseket és az Előfizetői Szerződés legkésőbb a nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követő napon szűnik meg.

#### Az Előfizetői felmondás módja

Az Előfizető az Előfizetői Szerződést szóban (telefonon), írásban vagy elektronikus úton jogosult felmondani.

A szóbeli (telefonos) felmondási jog a Központi Ügyfélszolgálat telefonos elérhetősége útján gyakorolható, míg az írásbeli felmondási jog a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálatán, márkaképviselőin.

Az Előfizetői Szerződés körében meghatalmazottként eljáró személyek közül kizárólag az jogosult az Előfizető nevében és helyett felmondani az Előfizetői Szerződést, akinek a rendelkezési jogosultsága kifejezetten kiterjed az Előfizetői Szerződésről megszüntetés útján történő rendelkezésre is. Ilyen esetben az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés Előfizető által meghatalmazott személy általi megszüntetésével kapcsolatban a Szolgáltatóval szemben sem kár, sem egyéb igényt nem érvényesíthet, továbbá tudomásul veszi, hogy amennyiben az Előfizetői Szerződést az Előfizető által meghatalmazott személy a határozott időtartam lejártá előtt megszünteti, úgy annak jogkövetkezményei az Előfizetőt terhelik.



Az Előfizető az Előfizetői Szerződést elektronikus úton jogosult felmondani ráutaló magatartással:

- elektronikus felületen elektronikus eszközzel történő aláírás;
- telefon útján a megszüntetésre vonatkozó jognyilatkozat közlése;
- elektronikus levél útján.

A felmondási jog gyakorlásának módjai:

- szóbeli (telefonos) felmondás esetén a Központi Ügyfélszolgálat telefonos elérhetősége útján;
- írásbeli felmondás esetén a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálatának címére, illetve levelezési címére elküldve;
- ráutaló magatartással elektronikus úton történő felmondás esetén (i) a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálatán, márkaképviselőin, elektronikus felületen elektronikus eszközzel történő aláírás, (ii) elektronikus levél útján a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálati e-mail címére elküldve.

A szóbeli felmondás esetén Előfizető köteles a következő adatokat megadni: felmondani kívánt előfizetés(ek)hez tartozó hívószám vagy az Előfizetői SIM kártya szám és ügyfélbiztonsági kód, előfizető neve, Előfizetői Hozzáférési Pont(ok) címe. A Szolgáltató kérheti továbbá az Előfizető felmondási jogosultságának ellenőrzéséhez, hogy az Előfizetői Szerződésen megadott egyéb adatokat, valamint az ugyanazon Ügyfélszámhoz tartozó másik hívószámát, vagy egyéb olyan hívószámot, ahol azonnal visszahívható.

Írásbeli felmondás esetén Előfizető köteles a felmondást ellátni saját kezű aláírásával és az azonosítás érdekében a következő adatokat megadni: felmondani kívánt előfizetés(ek)hez tartozó hívószám és ügyfélbiztonsági kód, előfizető neve, Előfizetői Hozzáférési Pont(ok) címe.

Írásbeli felmondás esetén Előfizető köteles a felmondást ellátni saját kezű aláírásával és az azonosítás érdekében a következő adatokat megadni: Előfizető neve, Szolgáltatás azonosítója és az Előfizetői Hozzáférési Pont(ok) címe.

Az elektronikus felületen történő felmondást Előfizető a Szolgáltató Üzlethelyiségében gyakorolhatja. Az elektronikus felületen gyakorolt felmondás esetén Előfizető köteles a felmondást ellátni elektronikus felületen elektronikus eszközzel történő aláírásával és az azonosítás érdekében a következő adatokat megadni: felmondani kívánt előfizetés(ek)hez tartozó hívószám és ügyfélbiztonsági kód, előfizető neve, Előfizetői Hozzáférési Pont(ok) címe.

A Központi Ügyfélszolgálat elektronikus levelezési címére elküldött elektronikus levél útján közölt felmondás esetén Előfizető köteles az azonosítás érdekében a következő adatokat megadni: előfizetés(ek)hez tartozó hívószám vagy az Előfizetői SIM Kártya szám és ügyfélbiztonsági kód, előfizető neve, Előfizetői Hozzáférési Pont(ok) címe.

Az Előfizető köteles a felmondás Szolgáltatóval való közlés időpontjában fennálló, valamennyi esedékes, illetve lejárt tartozását azonnal kiegyenlíteni. Az írásban történő felmondás (felmondási idő) kezdő időpontjának az a nap számít, amely napon az Előfizető felmondását a Szolgáltató átveszi, szóbeli (telefonos), illetve elektronikus úton gyakorolt felmondás esetén, amikor a felmondást Előfizető a Szolgáltatóval közli, illetve amikor a Szolgáltató tudomására jut. A felmondási időtartam – azaz a felmondás Szolgáltatóval való közlésének időpontja és az előfizetői jogviszony megszűnésének időpontja közötti időtartam – alatt keletkező díjakat (a havi előfizetési díj illetve egyéb havidíj időarányos részét és a forgalmi díjakat) a Szolgáltató az Előfizetőnek kiszámlázza.

Az Előfizető köteles a felmondás Szolgáltatóval való közlés időpontjában fennálló, valamennyi esedékes, illetve lejárt tartozását azonnal kiegyenlíteni. Az írásban történő felmondás (felmondási idő) kezdő időpontjának az a nap számít, amely napon az Előfizető felmondását a Szolgáltató átveszi, szóbeli (telefonos), illetve elektronikus úton gyakorolt felmondás esetén, amikor a felmondást Előfizető a Szolgáltatóval közli, illetve amikor a Szolgáltató tudomására jut. A felmondási időtartam – azaz a felmondás Szolgáltatóval való közlésének időpontja és az előfizetői jogviszony megszűnésének időpontja közötti időtartam – alatt keletkező díjakat (a havi előfizetési díj, opciós díj, illetve az egyéb szolgáltatások díjának időarányos részét) a Szolgáltató az Előfizetőnek kiszámlázza.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja, amennyiben ahhoz a Szolgáltató előzetesen hozzájárult. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

A felmondás megtételének napja az a nap, amikor az Előfizető által megtett felmondás a Szolgáltató tudomására jut.

A felmondás megküldésének napja az a nap, amikor az Előfizető által postai úton vagy elektronikus levél útján küldött írásbeli felmondást a Szolgáltató kézhezveszi.

Amennyiben a megtétel vagy megküldés napja munkaszüneti napra esik, abban az esetben az azt követő munkanap minősül a megtétel vagy megküldés időpontjának. A határidő számítása szempontjából a határidő első napjának a megtétel vagy megküldés napját követő első munkanap minősül.

#### 8.2.2.4. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének a következményei

Az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg a szerződésből eredő valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik. Az Előfizető köteles a fennálló, valamennyi esedékes, illetve lejárt tartozását azonnal kiegyenlíteni.

Az Előfizetői Szerződés megszűnésekor a Szolgáltató az utolsó tárgyi időszakra vonatkozó számlát, valamint a Szolgáltatás alapján járó még ki nem egyenlített és esedékes tartozásról számlát küld az Előfizető részére.

Az Előfizetői Szerződés megszűnésére tekintet nélkül a Szolgáltató hálózatából indított hívások ki nem számlázott díját, valamint a kétoldalú megállapodások (barangolás (roaming)) alapján, a partner mobil rádiótelefon szolgáltató hálózatából indított és hálózatában fogadott hívások Szolgáltató által megelőlegezett díját az Előfizető köteles a Szolgáltató által kiállított számla ellenében, a számlában megjelölt határidőn belül kiegyenlíteni.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetővel, illetve a Számlafizetővel csak abban az esetben köt új Előfizetői Szerződést, ha az Előfizetőnek vagy a Számlafizetőnek vele szemben Szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi Előfizetői Szerződés megszűnése nem az Előfizető és/vagy a Számlafizető érdekkörében felmerülő okból történt. Amennyiben az Előfizető vagy a Számlafizető a korábbi tartozását csak jelentős késedelemmel (legalább 2 (kettő) hónappal az esedékességet követően) egyenlítette ki, úgy a Szolgáltató jogosult a hitelképesség-vizsgálat eredményétől függő összegben díjelőleg befizetését előírni. A befizetett díjelőleget a Szolgáltató az előleg befizetésétől számítva 12 (tizenkét) befizetett számla után folyamatosan, az Előfizető mindenkori aktuális számlájában írja jóvá.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés megszűnését, vagy az előfizetői szám lecserélését követő 6 (hat) hónap letelte után az Előfizető hívószámát a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

Amennyiben a Szolgáltató ügyfélszolgálatán az Előfizető bejelenti, hogy az Előfizetői Szerződést álképviselő kötötte meg, és a hatósági vizsgálat megállapítja, hogy az Előfizetői Szerződés megkötésekor visszaélés történt, a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést semmisnek tekinti. Az Előfizetői Szerződésből eredő igényeinek érvényesítését a Szolgáltató az illetékes hatóság eljárásának jogerős (amennyiben értelmezhető) lezárultáig felfüggeszti. A bejelentés megtételéhez szükséges a rendőrségi jegyzőkönyv vagy feljelentés másolata arról, hogy az Előfizető cégjegyzésre jogosult képviselőjének személyazonosításra alkalmas okmányait az Előfizetői Szerződés megkötése előtt elvesztette, illetve azokat ellopták, vagy arról, hogy az Előfizető adataival visszaélve, vagy bűncselekményt elkövetésével kötöttek Előfizetői Szerződést a Szolgáltatóval.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén – a 8.2.3.4. pontban és a 8.2.1.2. a) c) d) e) pontokban meghatározott esetek kivételével - sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az Előfizetői Szerződésnek megfelelő Előfizető általi felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az Előfizetői Szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az Előfizető felmondása, az Előfizetői Szerződés megszűnése az Előfizetői Szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az Előfizető számára indokolatlan költséget, vagy aránytalan nehézséget jelentene.

A 8.2.2.3. pontban foglalt felmondás esetén a Szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó Szolgáltatás esetében az Előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy a Szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb Szolgáltatások ellenértékét követelheti. A Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel.

Az Előfizető 8.2.3.8. pont szerinti elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 (harminc) napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által az Előfizető részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

A 8.2.2.3. e) pontban foglalt felmondás esetén a Szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó Szolgáltatás esetében az Előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy a Szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb Szolgáltatások ellenértékét követelheti. A Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel.

Az Üzleti Előfizető ha határozott időtartamú Előfizetői Szerződést a határozott időtartam lejárta előtt mondja fel, vagy a Szolgáltató felmondására a szerződésszegésével maga szolgált okot – amely esetben a felmondási idő legfeljebb 8 nap lehet –, a Szolgáltató nem csak az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket - ideértve a eszközvásárlásból eredő kedvezményeket – követelheti az Előfizetőtől, hanem valamennyi olyan kedvezményt, amelyet az Előfizetői Szerződésre tekintettel az Előfizetőnek biztosított, és a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt (pl. kötbér) is fűzhet (eltérés az Eht. 134. § (15a) bekezdésétől).

Üzleti Előfizető esetében a határozott idejű Előfizetői Szerződés felmondása esetén az Üzleti Előfizető a részére a Szolgáltató által nyújtott teljes eszközkezdmény összegét köteles megtéríteni. (eltérés az Eszr. 26. § (4) és bekezdésétől).

#### 8.2.2.5. Az Előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és Eszközöket (pl. médiabox, mediacard, kábelmodem, router) rendeltetészerű használatra alkalmas állapotban a szerződés megszűnését követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni. A Szolgáltató valamennyi Ügyfélszolgálatán lehetővé teszi a Szolgáltató tulajdonában lévő Eszközök visszaszolgáltatását. Az Eszközök visszaadásáról a Szolgáltató igazolást ad az Előfizető részére. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, illetve az ÁSZF 2. számú mellékletében meghatározott összegű kártérítési díjat megfizetni. **Helyhez kötött szolgáltatások esetén**, amennyiben a szolgáltatás vagy az Eszköz jellege indokolja, a Szolgáltató maga szereli le és szállítja el a tulajdonában álló Eszközöket, amely leszerelés és elszállítás érdekében az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind az Eszközök megrongálódása, mind azok visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. A Szolgáltató saját döntése alapján – méltányosságból – biztosíthatja az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 hónapon belül az Előfizető részére az eszköz visszaszolgáltatásának lehetőségét a kártérítési díj jóváírása mellett. Ez időn túl az Eszköz visszaszolgáltatása nem eredményezi a kártérítési díj jóváírását. Az e bekezdésben meghatározott méltányosság gyakorlása kizárólag a Szolgáltató döntésének függvénye, és nem keletkeztet az itt meghatározott bármely határidőn túli eszköz-átvételi kötelezettséget a Szolgáltató oldalán.

**A Helyhez kötött műsorterjesztés szolgáltatás** esetében a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésre bocsátott Eszköz (digitális televíziókészülék) visszavételét az Előfizetői Szerződés megszűnésekor a fentiek szerint biztosítja az Előfizető számára a Szolgáltató, kivéve, ha az Eszköz teljes körűen alkalmas más műsorterjesztési szolgáltatások - ha van ilyen, különösen az előfizető által választott új műsorterjesztési szolgáltatás - keretében terjesztett digitális televízió-médiaszolgáltatások vételére.

### 8.2.3. Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételeik

#### 8.2.3.1. Közös megegyezés

Az Előfizetői Szerződés megszűnik a Felek által megállapított időpontban, ha a szerződő felek közösen ebben megállapodnak, és azzal a feltétellel, hogy a Felek a Ráutaló magatartással kötött Előfizetői Szerződést Ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött Előfizetői Szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött Előfizetői Szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg.

#### 8.2.3.2. Előfizető jogutód nélküli megszűnése, valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése

Az Előfizetői Szerződés megszűnik az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével, valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével.

Az Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén a végelszámoló vagy a felszámoló (a továbbiakban: Képviselőre jogosult) köteles a jogutód nélküli megszűnés tényét az Előfizető törléséről hozott bírósági végzés meghozatalát követően haladéktalanul a Szolgáltató irányába bejelenteni és hitelt érdemlően igazolni, mely az arra illetékes cégbíróság által az Előfizető cégjegyzékéből történt törléséről kiállított, hivatalos dokumentum bemutatásával történhet. Szolgáltató jogosult a már bemutatott, cégbírósági dokumentumról másolatot készíteni és azt 1 évig megőrizni. A Képviselőre jogosult tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés a cégbírósági dokumentumban szereplő, jogutód nélkül történő megszűnés napjára visszamenőleg szűnik meg.

Számhordozási eljárással az átvevő Szolgáltatóhoz került hívószám esetében az Előfizetői Szerződés – a jogutód nélküli megszűnés esete miatti - megszűnését követően az érintett hívószám későbbi felhasználására való jogosultsága visszakerül az átadó Szolgáltatóhoz, mint a számkijelölési engedély jogosultjához. A Képviselőre jogosult ~~jogosult~~ tudomásul veszi, hogy a cégbírósági dokumentum bemutatását követően az Előfizetői Szerződés a cégbírósági dokumentumban szereplő, jogutód nélkül történő megszűnés napjára visszamenőleg szűnik meg.

Ha az Előfizető vagy bármely más személy az Előfizető jogutód nélküli megszűnésének napja és ezen ténynek a Szolgáltató felé történő bejelentése közötti időben az Előfizetői Szolgáltatást sajátjaként használja, köteles a Szolgáltatások igénybevételének ellenértékét a Szolgáltató felé kifizetni.

Ezen díjakat a Szolgáltató a végelszámoló számlában számlázza ki, melynek a számlán feltüntetett, határidőre történő befizetése az aláírásra jogosultat terheli és melynek elmulasztása esetén ezen díjak a polgári jog szabályai szerint behajthatóvá válnak.

Képviselőre jogosultnak az eredeti, cégbírósági dokumentum bemutatására, illetve hitelt érdemlő igazolására a Szolgáltató márkaképviselőin vagy az Ügyfélszolgálat elektronikus levelezési címére (corporate.hu@vodafone.com) elküldött elektronikus levél formájában van lehetősége.

#### 8.2.3.3. Számhordozás és Szolgáltatóváltás

Számhordozás esetében az átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői Szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával szűnik meg, feltéve, hogy a számhordozás az Előfizetői Szerződésben szereplő valamennyi hívószámot érinti és valamennyi tekintetében megvalósul.

Amennyiben az Előfizető a **Helyhez kötött szolgáltatást** a Szolgáltatótól eltérő másik szolgáltatótól kívánja a továbbiakban igénybe venni, abban az esetben az Előfizetőnek a Szolgáltatóval fennálló Előfizetői Szerződése a sikeresen végrehajtott szolgáltatóváltás időpontjában az átadó szolgáltatóval kötött Előfizetői Szerződés az átadott szolgáltatások vonatkozásában megszűnik.

#### 8.2.3.4. A Szolgáltatásnyújtás megkezdésének Előfizető érdekkörébe eső okból történő elmaradása

Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a Felek által megállapodott későbbi időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, és a Felek nem állapodnak meg a Szolgáltatás nyújtás megkezdésének új időpontjában, úgy az Előfizetői Szerződés a megkötésétől számított 16. napon, vagy a felek Előfizetői Szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik. Ilyen esetben a Szolgáltatót nem terheli hátrányos jogkövetkezmény, de az igazolt költségeinek megfizetését követelheti az Előfizetőtől.

#### 8.2.3.5. Internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői szerződés megszűnésére vonatkozó egyedi feltételek

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén, amennyiben az Előfizető kéri, a Szolgáltató díjmentesen biztosítja az internet-hozzáférési szolgáltatáshoz kapcsolódó, általa biztosított e-mail-címre érkező üzenetekhez való hozzáférést vagy ezen üzenetek Előfizető által megadott e-mail-címre történő továbbítását a felmondástól számított 6 hónapos időtartamra. Az Előfizető kérése esetén a Szolgáltató a hozzáférést, illetve a továbbítást ezt meghaladó időtartamra is biztosíthatja.

#### 8.2.3.6. Határozott idő letelte

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, a Szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek hátrányosabbak is lehetnek a korábbi határozott idejű Előfizetői Szerződésben szereplő szerződési feltételeknél (eltérés az Eht. 134. § (14) bekezdésétől).

Üzleti Előfizető esetében a Szolgáltató a határozott idő elteltét megelőzően nem küld tájékoztatást a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról (eltérés az Eszr. 26. § (1) bekezdésétől).

A fentiekől eltérően nem lép határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe

- a) ha az előfizető egyoldalúan - vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével az Előfizetői Szerződést megszünteti;
- b) az állam által elismert követelményeken alapuló, az internet-hozzáférés elterjedését ösztönző, kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén, vagy
- c) ha a Felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés lépjen.

A Felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

#### 8.2.3.7. Az Előfizető elállása

Üzleti Előfizető akkor sem jogosult elállni az Előfizetői Szerződéstől, ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi (Eltérés az Eszr. 8. § (5) bekezdésétől).

Üzleti Előfizetőt az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belüli elállási jog nem illeti meg. Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés teljesítését az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül már megkezdte, az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog sem illeti meg.

Amennyiben az Előfizető a 8. § (5) bekezdésétől való eltéréshez nem járult hozzá, akkor az Előfizetői Szerződéstől személyesen a Szolgáltató Üzlethelyiségében jogosult elállni az elállással érintett szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői SIM Kártya Szolgáltató részére történő egyidejű visszaszolgáltatásával.

Elállás esetén Előfizető köteles a következő adatokat megadni: érintett hívószám és ügyfélbiztonsági kód, valamint az Előfizető neve. A Szolgáltató kérheti továbbá az Előfizető elállási jogosultságának ellenőrzéséhez, hogy az Előfizetői Szerződésen megadott egyéb adatokat, valamint az ugyanazon ügyfélszámhoz tartozó másik telefonszámát, vagy egyéb olyan telefonszámot, ahol azonnal visszahívható.

Az Előfizető köteles az elállás Szolgáltatóval való közlés időpontjában fennálló, valamennyi esedékes, illetve lejárt tartozását azonnal kiegyenlíteni.

#### 8.2.3.8. Az Előfizetői Szerződés megszűnése új nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó szerződés megkötése esetén

Megszűnik az Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - olyan, az adott előfizetői hozzáférésen az előfizető számára előfizetői szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

Ha a Szolgáltató a Szolgáltatást más szolgáltatóval a fentiek szerinti nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó szerződés alapján nyújtja, köteles az Előfizetőt a nagykereskedelmi hozzáférésre irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.

### 8.3. A szolgáltatáscsomagok és egyes elemeik megszüntetésével kapcsolatos jogok

Üzleti Előfizető, ha Szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt jogosulttá válik a határozott idejű Előfizetői Szerződését bármely Szolgáltatás tekintetében felmondani, akkor csak azon Szolgáltatás tekintetében lesz jogosult az Előfizető Szerződés felmondására, amely tekintetében a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú módosítása miatt a felmondási joga fennáll (eltérés az Eht. 134. § (15b) bekezdésétől).

Üzleti Előfizető, ha olyan Szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, amely magában foglal legalább egy internet-hozzáférési szolgáltatást, és egy nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást, akkor

- a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén a Szolgáltató a Szolgáltatáscsomagnak csak a módosítással érintett szolgáltatásával összefüggésben köteles teljesíteni a szerződésmódosítás kapcsán meghatározott kötelezettségeit, és az Előfizető csak Szolgáltatásonként jogosult gyakorolni a felmondási jogát, azaz csak a szerződésmódosítással érintett Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződését mondhatja fel, ha felmondás feltételei egyébként fennállnak;
- amennyiben az Előfizető Szolgáltatáscsomagba tartozó Szolgáltatások egyike tekintetében kötött határozott időtartamú Előfizetői Szerződése határozatlan időtartamúvá válik, ez a másik Szolgáltatás határozott idejű Előfizetői Szerződésére nincs kihatással, annak időtartamát nem érinti, azzal kapcsolatban a Szolgáltató nem köteles a határozatlan időtartamúvá váló szerződésre vonatkozóan a határozott idő lejártá esetére előírt kötelezettségeket teljesíteni;
- az Előfizető a Szolgáltatáscsomagba tartozó egyik Előfizetői Szerződésének felmondása esetén csak az érintett előfizetésre vonatkozó hívószám hordozását igényelheti a megszűnést követő 31 napon belül, illetőleg a szolgáltatóváltást és a számhordozást a szolgáltatók nem kötelesek távoli konfigurációban elvégezni a szolgáltatáscsomag valamennyi szolgáltatása tekintetében (eltérés az Eht. 128. § (5) bekezdésétől).

Üzleti Előfizető, ha olyan Szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, amely Szolgáltatásokból és Eszközből áll és az Előfizetői Szerződése határozott ideje alatt a Szolgáltatótól újabb Eszközt vásárol, vagy újabb hírközlési szolgáltatást rendel meg, a szerződése határozott ideje az Előfizető hozzájárulása nélkül is meghosszabbodik (eltérés az Eht. 134. § (14b) bekezdésétől).

#### 8.4. Számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával, a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárások részletes szabályai, ideértve az előfizető tájékoztatását a számhordozás és a szolgáltatóváltás esetén fennmaradó jóváírásról is

A **Mobil szolgáltatást** érintő számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos eljárás részletes szabályait, valamint a **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra** nézve a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályait az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza, míg a számhordozási eljárás a **Helyhez kötött internet-hozzáférés**, valamint a **Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás** esetében nem értelmezhető, így jelen ÁSZF erre vonatkozó rendelkezést nem tartalmaz.

### 9. Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, jogviták

#### 9.1. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata, díjreklamáció és kártérítési igények intézése

##### 9.1.1. Előfizetői bejelentésnek minősül az előfizetői panasz

Előfizetői panasz: Előfizetői Szerződés alapján igénybevett Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az Előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek;

##### 9.1.2. Bejelentés megtétele a Szolgáltatónál

Az előfizetői panaszokat az Előfizető vagy képviselője, meghatalmazottja a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálatán vagy egyéb ügyfélszolgálati irodáiban (márkaképviselői és viszonteladói üzlet) terjesztheti elő szóban vagy írásban. A Szolgáltató Ügyfélszolgálatának elérhetőségére vonatkozó adatokat, információkat a [www.vodafone.hu/uzletkereso](http://www.vodafone.hu/uzletkereso) oldal tartalmaz.

Az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és felhasználók tájékoztatására a Szolgáltató telefonon, interneten, postacímen elérhető, valamint az Előfizetők és felhasználók számára nyitva álló Ügyfélszolgálatot tart fenn, az alábbi elérhetőségeken:

A Központi Ügyfélszolgálat

- (a) ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségének címe: 1062 Budapest, Váci út 1-3. (Westend City Center);
- (b) telefonszáma: 1788, amelyek a hét minden napján 0-24 órában a Szolgáltató hálózatán belül belföldről díjmentesen hívható; vagy +36 1 288 1788, amelyekre irányuló hívások a hívó fél díjsomagja szerint számlázódnak;
- (c) ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiség nyitvatartási ideje: hétfő-szerda: 10.00-20.00, csütörtök: 08.00-20.00, péntek-szombat: 10.00-20.00, vasárnap: 10.00-18.00;
- (d) postacíme: 1476 Budapest, Pf. 350.;
- (e) e-mail elérhetőségei: [corporate.hu@vodafone.com](mailto:corporate.hu@vodafone.com), Helyhez kötött szolgáltatás esetén: [vipuzletti.hu@vodafone.com](mailto:vipuzletti.hu@vodafone.com)

**Helyhez kötött szolgáltatás** esetén az Üzleti Előfizetők telefonos ügyfélszolgálatának országos telefonszáma: 1420.

Az Ügyfélszolgálaton keresztül (telefonon, írásban, személyesen) történő ügyintézéshez az Előfizető köteles megadni az egyértelmű azonosításához szükséges személyes adatokat, elsődlegesen az Előfizető által megadott (4-6 jegyű, arab számokból álló) Ügyfélbiztonsági kódot, ennek hiányában az Előfizető, illetve az Előfizető képviselőjének azonosításához szükséges egyéb személyes adatokat. A Szolgáltató kérheti továbbá, hogy az Előfizető adja meg az ugyanazon Ügyfélszámhoz tartozó másik hívószámát, vagy egyéb olyan hívószámot, ahol azonnal visszahívható. Amennyiben – a Szolgáltató által meghatározott esetekben – elengedhetetlen mindezek megadása, és az Előfizető ezen kérésnek nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizető igényét elutasítja. Sikeres azonosítás esetén a Szolgáltató az

azonosított személyt Előfizetőnek, illetve az Előfizető helyett és nevében az Előfizetői Szerződésből eredő jogok gyakorlására, és kötelezettségek teljesítésére jogosult személynek tekinti.

Előfizető köteles a Szolgáltató panaszvizsgálási és hibaelhárítási eljárása során megadni minden olyan adatot, mely a Szolgáltató megítélése szerint a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlen. Amennyiben az Előfizető a kért adatokat nem bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére, úgy a Szolgáltató nem köteles a bejelentéssel érdemben foglalkozni.

Amennyiben a MobilVásárlás Szolgáltatás igénybevétele során a megrendelni/vásárolni kívánt termék/szolgáltatást a Szolgáltatótól és Előfizetőtől elkülönülő Harmadik Fél biztosítja, a termék/szolgáltatás árát, minőségét, illetve a vásárlás egyéb körülményeit illető reklamációkat a Szolgáltató Ügyfélszolgálat nem kezeli. A Szolgáltatóhoz a MobilVásárlás Szolgáltatással kapcsolatosan kizárólag a Szolgáltató saját érdekkörében felmerült okokra vonatkozó panaszok ügyében fordulhatnak az Előfizetők.

**Helyhez kötött szolgáltatás** esetén az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Ügyfélszám megadásán keresztül végzi el az Előfizető azonosítását minden olyan esetben, amikor arra az Előfizető személyazonosító okmányaiból történő közvetlen meggyőződés útján nincs lehetőség. Az Előfizető saját érdekében vállalja, hogy Ügyfélszámát magántitokként kezeli, azt illetéktelen harmadik személy részére nem adja át, nem teszi hozzáférhetővé. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltató az Előfizető ügyfélszámát a Szolgáltatónak megadó harmadik személyt jogosult úgy tekinteni, mint akit az Előfizető a Szolgáltatóval szembeni képviselőre meghatalmazott, kivéve, ha az Előfizető a Szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett. A Szolgáltató adatkezelésével kapcsolatos egyéb tájékoztatást az ÁSZF 3. számú mellékletét képező Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

### 9.1.3. Bejelentés kezelése a Szolgáltatónál

A szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolja. Szóbeli panasznak minősül a személyesen, telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával szóban közölt panasz.

Személyesen szóban közölt panasz esetén a Szolgáltató a szóbeli panaszt köteles egyedi azonosítószámmal ellátni, amennyiben a panasz orvoslása azonnal nem volt lehetséges vagy azzal nem ért egyet az Előfizető. A szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles azonnal megvizsgálni és szükség szerint orvosolni kell.

Amennyiben az Előfizető a szóban közölt panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja, illetve telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.

A panaszról – telefonon tett panasz esetén az Előfizető kérelmére - felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) az Előfizető neve, székhelye,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) az Előfizető panaszának részletes leírása, az Előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyv felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az Előfizető aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Ha a hangfelvétel tartalmazza a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény („Fgytv.”)17/A. § (5) bekezdése szerinti tartalmi elemeket – ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok



jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét –, a jegyzőkönyv felvétele az előfizető beleegyezésével mellőzhető.

Az Előfizető által a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán tett szóbeli panaszt a Szolgáltató a beérkezéstől számított 30 napon belül írásban válaszolja meg kivéve, ha a szóban személyesen bejelentett panaszban foglaltaknak a Szolgáltató nyomban eleget tesz. A Szolgáltató értékesítési pontjain tett panaszról felvett jegyzőkönyvet a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálatára válaszolja meg írásban, 30 napon belül. Az írásbeli panasz kivizsgálási és megválaszolási határideje 30 nap. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

Az írásbeliség követelményének levél, e-mail vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

Ha a Szolgáltató a panaszbejelentéstől számított 30 (harminc) napon belül nem tudja elvégezni a panasz elbíráláshoz szükséges műszaki vizsgálatokat, valamint nem tudja az Előfizetőtől beszerezni azon információkat, illetve véleményeket, melyek feltétlenül szükségesek a panasz elbírálásához, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbításáról az Előfizető részére értesítést küld.

A Szolgáltató a bejelentésekről nyilvántartást vezet, a bejelentések – amennyiben azok nyomban nem orvosolhatók – elektronikusan rögzítésre kerülnek. A Szolgáltató a bejelentést a nyilvántartó adatbázisában 3 (három) évre, a telefonos Ügyfélszolgálatra érkező panasz-és hibabejelentésekről készített hangfelvételt 5 (öt) évre visszamenőleg tárolja, és biztosítja a visszakéreshetőséget. Az adatbázis panaszbejelentés esetén tartalmazza az Előfizető nevét, vagy más azonosítóját, telefonszámát, vagy számlázási rendszerbeli azonosítóját, a bejelentés módját, és idejét, bejelentés tárgyát, a kivizsgálás eredményét, a megtett intézkedéseket, az értesítés módját és idejét.

#### 9.1.4. Díjreklamáció kezelése a Szolgáltatónál

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani.

Ha az Előfizető a díjfizetési határidő lejártá előtt benyújtott bejelentésben a számlában meghatározott díj összegszerűségét vitatja az Ügyfélszolgálatnál, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 (öt) napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

A díjfizetési határidőt követően beérkező reklamációknak a vitatott számlában meghatározott díj fizetésére halasztó hatálya nincsen. A Szolgáltató a bejelentést minden esetben a bejelentés beérkezését követően 30 (harminc) napon belül érdemben megvizsgálja és írásban megválaszolja. Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 (egy) éven túl díjreklamációt nem fogad el.

Szolgáltató – amennyiben számlázási rendszere zártságát a panaszban érintett szolgáltatás tekintetében a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja – akkor is jogosult felmondani, ha az Előfizető díjreklamációját a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést 5 (öt) napon belül nem utasítja el.

Kétség esetén a számlában foglaltak helyességét a Szolgáltatónak kell bizonyítania. Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a panaszban érintett szolgáltatás tekintetében a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

A harmadik felek által nyújtott szolgáltatások tartalmáért a Szolgáltató nem felel, mivel szerepe a szolgáltatás biztosításához csupán hálózatának rendelkezésre bocsátása. A Szolgáltató felelőssége csak saját tevékenységére

terjed ki. Tartalomszolgáltatás, illetve Mobilvásárlás szolgáltatással kapcsolatos panaszok esetén a tartalommal, illetve a vásárlással, a vásárolt termékkel vagy szolgáltatással, illetve a tartalomszolgáltatóval kapcsolatos panaszait a tartalomszolgáltató köteles kivizsgálni. A tartalommal, illetve a vásárolt termékkel, illetve szolgáltatással kapcsolatos bejelentések tekintetében a tartalmat, illetve a vásárolt terméket, szolgáltatást biztosító szervezet, személy az illetékes, míg a tartalommal, illetve a vásárolt termékkel kapcsolatos díjtételekre, azok számlázására vonatkozó bejelentéseket Előfizetőnek Szolgáltató felé kell megtennie.

A bejelentés eredményéről Szolgáltató az Előfizetőt írásban tájékoztatja. Amennyiben a bejelentésnek a Szolgáltató helyt ad, úgy a Szolgáltató a tévesen megállapított összeget – amennyiben azt az Előfizető már a Szolgáltatónak kifizette – az Előfizető részére havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül – az Előfizető választása szerint – az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy egy összegben visszafizeti azzal, hogy ezzel együtt a Szolgáltató a tévesen megállapított és az Előfizető által már befizetett összeg közötti díjkülönbözet után a díj befizetésének napjától számítva évi 12 (tizenkettő) százalékos késedelmi kamatot fizet.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti. A Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítja, hogy az Előfizető, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást (hívásrészletező). A hívásrészletezőt a Szolgáltató minden esetben az erre vonatkozó kérelem bejelentésétől számított, legkésőbb 30 nap alatt készíti el.

A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető.

#### 9.1.5. Hangfelvételek rögzítése, tárolása és rendelkezésre bocsátása

A Szolgáltató az Ügyfélszolgálati telefonszámokra érkező, az előfizetői jogviszonyt érintő megkeresésekről, panaszokról és bejelentésekről, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációról, valamint az ezekről indított kimenő hívásokról az Ügyfélszolgálati tevékenység minőségének ellenőrzésére, továbbá az ügyfél és a szolgáltató közötti vitának, illetve jogvitának az eldöntését szolgáló bizonyítéknak biztosítása céljából hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon a rögzítést követő legalább 5 (öt) évig megőrzi. Főszabályként a hívásokat a Szolgáltató rögzíti, azonban előfordulhat, hogy műszaki okok miatt bizonyos beszélgetések nem kerülnek rögzítésre.

Amennyiben a hívó Előfizető a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügyet csak személyesen áll módjában intézni.

A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató az Ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről rögzített hanganyagot a hívó Előfizető kérésére és a jogosultság ellenőrzését követően, a megőrzési időn belül az érintett Előfizető általi visszahallgatását a Szolgáltató által biztosított Ügyfélszolgálati helyiségben, vagy konferenciahívás keretében lehetővé teszi.

Az Előfizető által a Szolgáltató részére történő igény bejelentésétől (illetve az adathordozó leadásától számított) legkésőbb 30 (harminc) napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül, a Szolgáltató biztosítja a hangfelvétel meghallgatását a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálatán hangfelvételenként egy alkalommal díjmentesen, illetve a hangfelvétel másolatát, adathordozón (DVD-n/CD-n) való átadással az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető jelen bekezdésben foglalt jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja.

Az Előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal díjmentesen kell a másolatot biztosítani, a további másolatok kiállítása esetén az ÁSZF 2. számú mellékletében meghatározott díj fizetendő. A hangfelvétel másolatának kiadásához az adathordozót – díjmentes esetben – a Szolgáltató bocsátja rendelkezésre, de azt az érintett Előfizető is biztosíthatja.

Amennyiben az adathordozót az érintett Előfizető biztosítja, abban az esetben a bontatlan csomagolású adathordozót a Szolgáltató márkaképviselőin adhatja le.

A hangfelvétel másolata az érintett Előfizető választása szerinti márkaképviselőten vehető át vagy az Előfizető ilyen irányú kérése esetén postai úton kerül megküldésre vagy a Szolgáltató megbízottjától vehető át. Amennyiben az Előfizető kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésére bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti.

#### 9.1.6. Kártérítési igények intézése

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az Előfizetők vagyonában okozott kárt – a Ptk. 6:143. § (1) és (2) bekezdésében foglaltak szerint - köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Az Előfizetői Szerződésekben eredő polgári jogi igények 1 (egy) év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A Felek egymásnak küldött fizetési felszólítása az elvülést megszakítja.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, mert a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében ettől az időponttól kezdve nem tud eleget tenni az ÁSZF foglalt kötelezettségeinek. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés automatikusan megszűnik, az erről szóló értesítésben megjelölt időpontban.

Az Előfizető által szervizelésre leadott, hibás vagy hibásnak vélt Eszközökön a gyártók szervei minden esetben szoftver-frissítést végeznek. Ez nem minősül javításnak, de a gyártók előírásai alapján kötelező megtenni azért, hogy az esetleges, a felhasználó által még nem is észlelt hibákat megszüntesse. A készülék memóriatartalma (telefonkönyv, játékok stb.) a szervizelés során megsérülhet vagy elveszhet. Az ebből eredő károkért a Szolgáltató a felelősséget nem vállalja.

#### Az Előfizetői kártérítési igénnyel kapcsolatos eljárás

Az Előfizetői kártérítési igényét a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán jelentheti be szóban vagy írásban. A Szolgáltató az igényt a bejelentéstől számított 30 napon belül elbírálja, és erről haladéktalanul írásban értesíti az Előfizetőt. A Szolgáltató az általa elismert és az Előfizető által elfogadott, illetve a jogerős bírósági ítéletben megítélt kártérítés összegét utólag fizető előfizetők esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, előre fizető előfizetők esetében 30 napon belül az előfizetés egyenlegén egy összegben jóváírja. Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

#### Az Előfizető kártérítési felelőssége

**Mobil szolgáltatás** esetén, ha az Előfizető a részére átadott Előfizetői SIM Kártyán bármilyen beavatkozást eszközöl, s ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét, vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult azt 60 illetőleg – amennyiben az Előfizető magatartása a hálózat rendeltetésszerű működését veszélyezteti vagy akadályozza, vagy az törvénysértő vagy ilyen célra irányul -15 napos hatállyal felmondani és az Előfizetőtől kártérítést követelni.

**Helyhez kötött szolgáltatás** esetén a Szolgáltató tulajdonában álló Eszközök elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizető a kihelyezett Eszköz után kártérítést köteles fizetni. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind az Eszköz megrongálódása, mind visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a Felek úgy tekintik, hogy az adott Eszköz megsemmisült. A kártérítés összege Eszközönként eltérő, és azokat az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges a Szolgáltató által biztosított berendezések elhelyezését és beállítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban helyszíni konfigurálási díj ellenében elvégezze. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik.

### Az átvitt adattartalomért való felelősség

Az Előfizető a hatályos jogszabályok szerint tartozik felelősséggel az internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevétele során az általa átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért. Az Előfizető nem terjeszthet, és nem publikálhat a Szolgáltató által biztosított szolgáltatások felhasználásával a hatályos törvények által tiltott szöveget, képet, jelképet vagy jogosulatlanul harmadik fél által levédett vagy birtokolt szerzői jog oltalma vagy egyéb szellemi alkotásokat védő jogszabályok oltalma alá eső alkotást vagy művet.

A Szolgáltató semmilyen módon nem felelős az Előfizető által a szolgáltatáson átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért, a tudomására jutó törvényszegés esetén azonban a törvényben előírt kötelezettségeinek eleget tesz.

A Szolgáltató nem felelős a szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető számítógépeiben, vagy azok adatállományában keletkezett esetleges károkért, ugyanakkor minden tőle észszerűen elvárhatót megtesz azért, hogy ilyen ne forduljon elő.

A Szolgáltató nem kíséri figyelemmel, illetve nem ellenőrzi a berendezéseken található, illetve a hálózatán továbbított információkat, azaz a szolgáltatás, a hálózat, az Internet, illetve az Eszközök révén kapott információ felhasználása kizárólag az Előfizető kockázatára történik.

### **9.2. Tájékoztatás a Szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik - cím, telefonszám, egyéb elérhetőség - feltüntetésé**

Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat elsősorban a Szolgáltatónál teheti meg az ÁSZF 4.2. és 9.1. pontja szerint.

Tekintettel arra, hogy az Üzleti Előfizető nem minősül fogyasztónak, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvényben, az. Eht-ban, valamint az egyéb jogszabályokban meghatározott, a fogyasztók rendelkezésére álló vitarendezési fórumokat az Üzleti Előfizető nem veheti igénybe. Erre tekintettel az Előfizető nem jogosult a békéltető testületekhez, valamint a fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeihez fordulni, azonban a Szolgáltatónál történő bejelentésen túl a viták rendezése végett az alábbi szervekhez, hatóságokhoz és bíróságokhoz fordulhat:

- a) Az Előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhat többek között a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság  
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.;  
Telefon: (1) 457-7100;  
Telefax: (1) 356-5520  
Honlap: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)  
e-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

- b) Amennyiben a személyes adataihoz fűződő jogai sérültek, akkor a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat.

**Nemzeti Adatvédelmi és  
Információszabadság Hatóság**  
1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.;  
postafiók: 1363 Budapest, Pf. 9.;  
telefon: +36-1-391-1400; fax: +36-1-391-1410;  
Honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)

e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

c) Határon átnyúló vitarendezés

Amennyiben egy vállalkozás vagy szolgáltató elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy ez alapján kötött szerződésben meghatározott elektronikus hírközlési jogát vagy jogos érdekét egy szolgáltató megsértette, és a jogvitában érdekelt felek közül egyik egy Magyarországon a másik egy másik Európai Unió tagállamban letelepedett, akkor határon átnyúló jogvitáról beszélünk. Ebben az esetben bármely érintett fél jogvitás eljárást kezdeményezhet a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál („Hatóság”).

A Szolgáltató a fenti elérhetőségi és hatáskörre vonatkozó adatokat tájékoztató jelleggel adja meg, azok változásáért felelősséget nem vállal.

A Szolgáltató és az Előfizető, valamint a Számlafizető arra törekszik, hogy együttműködésük keretében a kapcsolatukból eredő jogvitákat egymás érdekeinek figyelembevételével, a peres út igénybevétele nélkül rendezzék.

A fenti vitarendezési módok nem érintik az Előfizetők azon jogát, hogy a Szolgáltatóval szemben igényeit a polgári jog szabályai szerint érvényesítse a hatáskörrel rendelkező illetékes bíróság előtt. Amennyiben tehát a fentiekben fogalt peren kívüli eljárásokban sem sikerült orvosolni, az illetékes bírósághoz fordulhat. A területileg illetékes bíróságok listája elérhető a következő honlapon: <https://birosag.hu/birosag-kereso>.

Ha az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartást észlel, amely a szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja, a Média és Hírközlési Biztoshoz fordulhat (elérhetőségek: <http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu>; levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.; telefon: +361 429 8644; fax: +361 429 8761).

A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

A Szolgáltató szolgáltatási tevékenysége felett a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság gyakorolja a szakmai felügyeleti jogokat.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Központi elérhetősége:

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.

Telefon: +36 1 457 7100 Fax: +36 1 356 5520

E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

Honlap: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

Központi Ügyfélfogadó Iroda:

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997 Telefon: +36 1 468 0673

Fax: +36 1 468 0509

9.2.1. További felügyeleti szervek:

Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levelezési cím: 1391, Budapest 62. Pf. 211

Telefonszám: +36 1 472 8900

Honlap: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)

**9.3. A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről.**

A Szolgáltató kifejezetten a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára kifejlesztett Termékeket, illetve a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára kifejlesztett szolgáltatásokat jelenleg nem értékesít, így ezekkel összefüggésben külön tájékoztatást nem áll módjában adni, azonban a fogyatékossgal élő végfelhasználók egyenértékű hozzáféréseinek biztosítása érdekében a Szolgáltató létrehozta a honlapján a <https://www.vodafone.hu/akadalymentes-dokumentumok> aloldalt.

