

Az Általános Szerződési Feltételek hatálybalépési dátuma: 2021. november 30.

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

# **Vodafone Magyarország Zrt.**

## **Általános Szerződési Feltételei**

# Tartalomjegyzék

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. A Szolgáltató elérhetősége.....</b>                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>6</b>  |
| 1.1. A szolgáltató neve, székhelyének postai címe, internetes honlapjának címe .....                                                                                                                                                                                                                   | 6         |
| 1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei: cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím, annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők.....                                                              | 6         |
| 1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége: cím, telefonszám, egyéb elérhetőség .....                                                                                                                                                                                               | 6         |
| <b>2. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása .....</b>                                                                                                                                                                                                                           | <b>7</b>  |
| 2.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás .....                                                                                                                                                                                                                                        | 7         |
| 2.1.1. A Szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, és a kapcsolódó kötelezettségek .....                                                                                                                                                                                                      | 10        |
| 2.1.2. Az Üzleti Előfizetőkre vonatkozó eltérő rendelkezések.....                                                                                                                                                                                                                                      | 17        |
| 2.2. A szolgáltatás minimális minősége.....                                                                                                                                                                                                                                                            | 19        |
| 2.3. Az előfizetői végberendezés használatával kapcsolatban megszabott feltételek és korlátozások .....                                                                                                                                                                                                | 20        |
| 2.3.1. Mobil szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések .....                                                                                                                                                                                                                                            | 20        |
| 2.3.2. Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozó rendelkezések.....                                                                                                                                                                                                                  | 21        |
| 2.3.3. A Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó rendelkezések .....                                                                                                                                                                                                                  | 21        |
| 2.3.4. Helyhez kötött telefonszolgáltatásra vonatkozó feltételek.....                                                                                                                                                                                                                                  | 21        |
| 2.3.5. Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tétele .....                                                                                                                                                                                                   | 22        |
| 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..... | 23        |
| 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 .....                                                            | 24        |
| 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.....                                                  | 24        |
| 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 .....                  | 24        |
| <b>3. Az Előfizetői Szerződés megkötése és a szerződéskötés feltételei .....</b>                                                                                                                                                                                                                       | <b>25</b> |
| 3.1. Az előfizetői jogviszony létrejötte .....                                                                                                                                                                                                                                                         | 25        |
| 3.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló igénybejelentés és ajánlat.....                                                                                                                                                                                                                    | 25        |
| 3.1.2. Az Előfizetői Szerződés megkötése.....                                                                                                                                                                                                                                                          | 28        |
| 3.1.3. Ráutaló magatartás.....                                                                                                                                                                                                                                                                         | 29        |
| 3.1.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai .....                                                                                                                                                                                                                                      | 30        |
| 3.1.5. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája .....                                                                                                                                                                                                                             | 31        |
| 3.1.6. Az adatváltozás bejelentése .....                                                                                                                                                                                                                                                               | 31        |
| 3.1.7. Az Előre Fizetett Díjú Feltöltőkártyás Szolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések .....                                                                                                                                                                                                   | 32        |
| 3.1.8. Az Előfizető hitelképességének vizsgálata .....                                                                                                                                                                                                                                                 | 33        |
| 3.2. Az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos ügyintézési jogosultságok .....                                                                                                                                                                                                                           | 34        |
| <b>4. Felelősség az Előfizetői Szerződés teljesítéséért.....</b>                                                                                                                                                                                                                                       | <b>36</b> |
| 4.1. Az előfizetői hozzáférési pont helye .....                                                                                                                                                                                                                                                        | 36        |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |           |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1.1.    | Mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 36        |
| 4.1.2.    | Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra, Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás, és Helyhez kötött Telefonszolgáltatás esetén .....                                                                                                                                                                                          | 36        |
| 4.2.      | Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás .....                                                                                                                                                                                               | 37        |
| 4.2.1.    | A hibabejelentés fogalma.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 37        |
| 4.2.2.    | A hibabejelentés menete .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 37        |
| 4.2.3.    | A hibaelhárítás folyamata .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 37        |
| 4.2.4.    | Mérőeszköz kihelyezése .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 39        |
| 4.2.5.    | Előfizető kötelezettségei a hibabejelentéssel és a hibaelhárítással kapcsolatban.....                                                                                                                                                                                                                                                         | 39        |
| <b>5.</b> | <b>Az előfizetői szolgáltatások díja.....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>41</b> |
| 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.....                                                                                           | 41        |
| 5.1.1.    | Díjszabás .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 41        |
| 5.1.2.    | Mobil szolgáltatás esetén alkalmazott értékhatár .....                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 41        |
| 5.1.3.    | Helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén alkalmazott értékhatár .....                                                                                                                                                                                                                                                                        | 43        |
| 5.1.4.    | Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás esetén alkalmazott értékhatár .....                                                                                                                                                                                                                                                              | 44        |
| 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..... | 45        |
| 5.2.1.    | Mobil szolgáltatásra vonatkozó feltételek.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 45        |
| 5.2.2.    | Helyhez kötött szolgáltatásra vonatkozó feltételek .....                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 46        |
| 5.2.3.    | Szünetelés, korlátozás, visszakapcsolás esetén fizetendő díjak .....                                                                                                                                                                                                                                                                          | 47        |
| 5.2.4.    | Az Előfizetői Szerződés megszűnése, idő előtti felmondása, és módosítása esetén fizetendő díjak .....                                                                                                                                                                                                                                         | 47        |
| 5.3.      | Szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak ...                                                                                                                                                                                                                                             | 48        |
| 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.....                                                                                             | 49        |
| 5.4.1.    | Szolgáltató által nyújtott kedvezmények .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 49        |
| 5.5.      | Díjazási időszakok, díjazási feltételek, ideértve az elektronikus hírközlő végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is.....                                                                                                                                                                          | 51        |
| 5.5.1.    | Mobil szolgáltatás .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 51        |
| 5.5.2.    | Helyhez kötött szolgáltatás .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 51        |
| 5.5.3.    | Értesítés a számla elkészültéről .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 54        |
| 5.5.4.    | A díjtartozás megfizetésére vonatkozó rendelkezések .....                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 54        |
| 5.5.5.    | Az elektronikus hírközlő végberendezéssel kapcsolatos költségszámítás, díj visszatérítési kötelezettség .....                                                                                                                                                                                                                                 | 54        |
| 5.5.6.    | Az Elektronikus Számla- és Dokumentum Bemutató (E-számla).....                                                                                                                                                                                                                                                                                | 55        |
| 5.5.7.    | A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések .....                                                                                                                                                                                                                                                                        | 57        |
| <b>6.</b> | <b>A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>60</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.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 60        |
| 6.1.1.    | Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai ...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 60        |
| 6.1.2.    | Az előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet: .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 60        |
| 6.1.3.    | Az előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésének egyéb esetei: .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 61        |
| 6.1.4.    | A Szolgáltató jogosult: .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 61        |
| 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. .... | 61        |
| 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.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 62        |
| 6.1.7.    | A szünetelés időtartama alatt Szolgáltató az ÁSZF 2. számú mellékletében meghatározott díjat számítja fel. ....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 62        |
| 6.1.8.    | Rendszeres karbantartás:.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 62        |
| 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 .....                                                                                                                                                                                                                                                                                | 63        |
| 6.3.      | Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 67        |
| <b>7.</b> | <b>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>68</b> |
| 7.1.      | Az Előfizetői Szerződés módosításának esetei és feltételei .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 68        |
| 7.2.      | A módosítás esetei .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 69        |
| 7.2.1.    | Az Előfizetői Szerződés Felek általi kétoldalú, közös megegyezéssel történő módosítása .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 69        |
| 7.2.2.    | Felek Előfizetői Szerződésben rögzített, közös megegyezésen alapuló, jövőre szóló kétoldalú szerződésmódosítása .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 70        |
| 7.2.3.    | Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 71        |
| 7.2.4.    | Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 73        |
| 7.3.      | Az Előfizető tájékoztatásának módja .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 80        |
| 7.3.1.    | Az Előfizető értesítése az Előfizetői Szerződés és az ÁSZF módosítása esetén .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 80        |
| 7.3.2.    | Értesítés hozzáférhetővé válása .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 81        |
| 7.3.3.    | Az értesítés tartalma az ÁSZF vagy az Előfizetői Szerződés módosítása esetén .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 81        |
| <b>8.</b> | <b>Az Előfizetői Szerződés időtartama, megszűnése.....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>83</b> |
| 8.1.      | Az Előfizetői Szerződés időtartama .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 83        |
| 8.2.      | A Szolgáltató, vagy az Előfizető általi szerződésfelmondás és az Előfizetői Szerződés egyéb megszűnésének esetei, feltételei.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 85        |
| 8.2.1.    | A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 85        |
| 8.2.2.    | Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 89        |
| 8.2.3.    | Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételeik.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 94        |
| 8.3.      | A szolgáltatáscsomagok és egyes elemeik megszüntetésével kapcsolatos jogok .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 99        |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 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 .....                              | 100        |
| <b>9.</b> | <b>Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, jogviták .....</b>                                                                                                                                                                                                                                | <b>101</b> |
| 9.1.      | Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata, díjreklamáció és kártérítési igények intézése .....                                                                                                                                                                                      | 101        |
| 9.1.1.    | Előfizetői bejelentésnek minősül az előfizetői panasz .....                                                                                                                                                                                                                          | 101        |
| 9.1.2.    | Bejelentés megtétele a Szolgáltatónál .....                                                                                                                                                                                                                                          | 101        |
| 9.1.3.    | Bejelentés kezelése a Szolgáltatónál .....                                                                                                                                                                                                                                           | 102        |
| 9.1.4.    | Díjreklamáció kezelése a Szolgáltatónál.....                                                                                                                                                                                                                                         | 103        |
| 9.1.5.    | Hangfelvételek rögzítése, tárolása és rendelkezésre bocsátása .....                                                                                                                                                                                                                  | 104        |
| 9.1.6.    | Kártérítési igények intézése (Általános szabályok) .....                                                                                                                                                                                                                             | 105        |
| 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 ..... | 107        |
| 9.2.1.    | További felügyeleti szervek:.....                                                                                                                                                                                                                                                    | 112        |
| 9.3.      | A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről.....                                                                                                          | 113        |

## 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 ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők

A Központi Ügyfélszolgálat

- a) ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségének címe: 1062 Budapest, Váci út 1-3. (Westend City Center);
- b) telefonszáma: 1270, mely a hét minden napján 0-24 órában belföldről díjmentesen hívható, Üzleti Előfizetők esetében a 1788, amely a hét minden napján 0-24 órában a Szolgáltató hálózatán belül belföldről díjmentesen hívható; vagy +36 1 288 1270, Üzleti Előfizetők esetén +36 1 288 1788, amelyekre irányuló hívások a hívó fél díjcsomagja 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: [www.vodafone.hu/kapcsolat](http://www.vodafone.hu/kapcsolat), [ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com](mailto:ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com), **Üzleti Előfizetők** esetében: [corporate.hu@vodafone.com](mailto:corporate.hu@vodafone.com), [vipuzleti.hu@vodafone.com](mailto:vipuzleti.hu@vodafone.com)

Helyhez kötött szolgáltatás esetén az 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 ügyfélszolgálatának elérhetőségére vonatkozó adatokat, információkat a [www.vodafone.hu/uzletkereso](http://www.vodafone.hu/uzletkereso) oldal tartalmaz. A Szolgáltató ezen üzleteket márkaképviselőtekként 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: 1270, mely a hét minden napján 0-24 órában belföldről díjmentesen hívható, Üzleti Előfizetők esetében a 1788, amely a hét minden napján 0-24 órában a Szolgáltató hálózatán belül belföldről díjmentesen hívható; vagy +36 1 288 1270, Üzleti Előfizetők esetén a +36 1 288 1788, amelyekre irányuló hívások a hívó fél díjcsomagja 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: [www.vodafone.hu/kapcsolat](http://www.vodafone.hu/kapcsolat), [ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com](mailto:ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com), **Üzleti Előfizetők** esetében: [corporate.hu@vodafone.com](mailto:corporate.hu@vodafone.com), [vipuzleti.hu@vodafone.com](mailto:vipuzleti.hu@vodafone.com)

Helyhez kötött szolgáltatás esetén az Üzleti Előfizetők részére fenntartott telefonos hibabejelentő szolgálat ügyfélszolgálatának országos telefonszáma: 1420. A 1420-as szám a 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 az Egyéni Előfizetők, és az **Üzleti Előfizetők** 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: Az 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 időről időre elérhetővé tett egyéb szerződési, vagy felhasználási 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 műsorterjesztési szolgáltatást) nyújt az Előfizetők részére analóg és digitális formában.

A fentiekben túl **Nagykereskedelmi partner hálózatan nyújtott helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatásként** a Szolgáltató Internet Protokollon keresztül műsorterjesztési szolgáltatást biztosít különböző átviteli rendszereken keresztül az Előfizetők részére, akként, hogy a képelek az optikai (GPON) vagy HFC hálózaton létesített Előfizetői Hozzáférési Ponthoz csatlakozó, a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat végződtető eszköz/digitális elosztó (ONT vagy kábelmodem), valamint az Előfizető által biztosított hagyományos tévékészülékhez csatlakoztatott Szolgáltató tulajdonát képező Eszköz segítségével, Internet Protokollt használva jutnak el a Szolgáltató rendszereitől az előfizetői végberendezésig. A szolgáltatás során a Szolgáltató helyhez kötött internetszolgáltatásán, IP gerinchálózatának zárt szegmensén keresztül érhetők el az Előfizetőhöz kihelyezett, Szolgáltató tulajdonát képező Eszközök (kábelmodem, Vodafone mediabox). A Szolgáltató által biztosított optikai (GPON) vagy HFC alapú internetszolgáltatás megléte nem jelenti automatikusan a szolgáltatás létesíthetőségét.

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

**Üzleti Előfizető** a Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatások közül csak a Nagykereskedelmi partner hálózata

*nyújtott helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételére jogosult.*

A Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó részletes leírást, a rá vonatkozó további információkat, így különösen a szolgáltatás díjcsomagjaiba 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 hálózatan 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 hálózatan 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 igénybevételenek időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátait az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

#### **f) 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 címet érhetik el.

Az elérhető szolgáltatások az ÁSZF 1. számú mellékletében találhatók.

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

### **2.1.1.1. Együttműködési 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 szerződésszerű teljesítéséhez szükséges.

Az Előfizető és/vagy jogutódja haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót, ha adatait (ideértve különösen a kapcsolattartásra megadott elérhetőségeket) 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.

Az Előre Fizetett Díjú Feltöltőkártyás Szolgáltatás Előfizetője a Szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő SIM kártyát harmadik személy részére abban az esetben adhatja át, ha az Eht. 129. § (2) bekezdés szerinti azonosításhoz szükséges adatokról a SIM kártya átadását megelőzően a Szolgáltatót tájékoztatta, és a Szolgáltató a harmadik személy személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának érvényességét a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványok nyilvántartásában ellenőrizte, egyebekben a nem megfelelő átruházás esete a Szolgáltató megtévesztésével kötött szerződésnek minősül. E bekezdés alkalmazásában nem minősül harmadik személynek a közeli hozzátartozó.

### **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 Előfizetők 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 Előfizetők 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 közízlést 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. és 5. számú mellékletei tartalmazzák.

### **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 Társszolgáltató 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.

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 csúcsidőszaknak 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 megővésának és biztonságának érdekében a Szolgáltatás rendeltetésszerű használhatóságát nem befolyásoló módon portszűrészt alkalmazhat valamennyi díjcsomag tekintetében (kábelhálózaton, rézérpáron, 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 ügyfélműködés 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 díjsomagok 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 díjsomagok vonatkozásában ezen túlmenően a lenti b) pontban meghatározott Dinamikus szolgáltatásminőség-szabályozás is alkalmazandó.
- b) Az ÁSZF 2. számú mellékletében meghatározott Mobil internet-hozzáférést biztosító vezeték díjsomagok és opciók vonatkozásában az Előfizető túlzott mértékű hálózathasználata 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 díjsomagban 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 díjsomagban 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

#### Előre Fizető Előfizető

Az az Előfizető, aki a **Mobil szolgáltatás** keretében elérhető Előre Fizetett Díjú Feltöltőkártyás Szolgáltatást a vonatkozó Előre Fizetett Díjú Előfizetői Szerződés egyenlegfeltöltéssel történő megkötését követően az Ügyfélegyenlegére feltöltött összeg erejéig veheti igénybe. Minden Előre Fizetett Díjú Előfizetői Szerződés az egyenlegfeltöltéssel, mint ráutaló magatartással kötött Előfizetői Szerződésnek minősül.

Előre Fizető Előfizetőnek az Előfizetői SIM kártya egyszeri díját előre kell megtérítenie.

Az Előre Fizetett Díjú Előfizetői Szerződést kizárólag természetes személy köthet. Egy Előre Fizetett Díjú Előfizetői Szerződés csak egy előfizetői hívószámra vonatkozhat. A Szolgáltató egy Egyéni előfizetővel legfeljebb 10 (tíz) Előre Fizetett Díjú Előfizetői Szerződést köthet meg és tarthat fenn egyidejűleg.

### Szolgáltatási Időszak

A Szolgáltatási Időszak az Előre Fizetett Díjú Előfizetői Szerződés megkötésével kezdődik és azon időtartamot jelenti, amely alatt az Előfizető jogosult a Szolgáltatás igénybevételére, tekintettel arra, hogy a jelen ÁSZF 2. számú mellékletében előre fizetett díjú díjsomagonként meghatározott díj előre történő kifizetésével megvásárolta a Szolgáltatás igénybevételének a lehetőségét.

A Szolgáltatási Időszak az Egyenleg-felhasználási Időszakból és az azt követő Rendelkezésre Állási Időszakból áll. A különböző értékű egyenlegfeltöltéshez, és az egyes díjsomagokhoz tartozó Szolgáltatási Időszakok időtartama egymástól eltérhet. A Szolgáltatás igénybevételéhez tartozó egyenlegfeltöltési értékeket és a hozzájuk tartozó Szolgáltatási időszakot a jelen ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza. A Szolgáltatási időszak végén az Előre Fizető Előfizető elveszti a Szolgáltatások igénybevételére vonatkozó jogosultságát, azzal, hogy az Ügyfélszolgálatra érkező hívások és a segélyhívások továbbra is kezdeményezhetőek.

Amennyiben az Előfizető szerződéskötési igényét a Szolgáltató weboldalán nyújtotta be, abban az esetben az Előfizetői Szerződés az Előfizetői SIM kártya aktiváláskor lép hatályba.

### Egyenleg-felhasználási Időszak

Az Egyenleg-felhasználási Időszak az Előre Fizetett Díjú Előfizetői Szerződés határozott időtartama, mely alatt az Előfizető az Ügyfélegyenlegén rendelkezésre álló egyenleg erejéig használhatja az általa megvásárolt díjsomaghoz tartozó Szolgáltatásokat, az egyes Szolgáltatásokhoz meghatározott feltételek szerint. Az Egyenleg-felhasználási időszak a vonatkozó Előre Fizetett Díjú Előfizetői Szerződést létrehozó egyenlegfeltöltéssel kezdődik.

A különböző díjsomagokban elérhető Szolgáltatásokat az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza. Az Ügyfélegyenleg feltöltése esetén az Egyenleg-felhasználási időszak hosszának kiszámítása minden esetben a következők szerint történik:

- Az Egyenleg-felhasználási időszakok nem adódnak össze. Az Ügyfélegyenlegre feltöltött egyenleg felhasználására a legutolsó egyenlegfeltöltéshez tartozó lejáratú időtartam lesz az irányadó, azaz amelyik lejáratú későbbi időpontra esik.
- Abban az esetben, ha az új Egyenleg-felhasználási időszak hossz meghaladja a meglévő Egyenleg-felhasználási időszak lejáratának dátumát, az új Egyenleg-felhasználási időszak lép érvénybe az egyenlegfeltöltés napjától.
- Az Előre Fizetett Díjú Előfizetői Szerződés időtartama nem lehet hosszabb, mint az utolsó egyenlegfeltöltéstől számított 365 nap.

A Szolgáltató a jelen ÁSZF 2. számú mellékletében meghatározott díjsomagok esetén lehetővé teszi az egyenleg feltöltését a Szolgáltatási időszak megkezdése előtt, az Előfizetői SIM kártya csomagoláson szereplő érvényességi ideje alatt. Amennyiben az Ügyfélegyenleg feltöltése a Szolgáltatási időszak megkezdését megelőzően történik, úgy az Egyenleg-felhasználási időtartam a Szolgáltatási Időszak megkezdésekor veszi kezdetét.

### Rendelkezésre Állási Időszak

A Rendelkezésre Állási Időszak, mint új, korlátozott tartalmú Előre Fizetett Díjú Előfizetői Szerződés, az Egyenleg-felhasználási Időszakot követi, és 30 napig tart. Ezen idő alatt a volt Előfizető kimenő hívásokat nem tud kezdeményezni, valamint az SMS, MMS és Internet sem elérhető. A hívások fogadása a 30 nap lejáratáig továbbra is lehetséges. Ezen időszak alatt az Előfizető új Elektronikus Feltöltőkártyával vagy a meglévő Előfizetői SIM kártya elektronikus úton történő feltöltésével a Szolgáltatási Időszakot újraindíthatja. Ebben az esetben a Szolgáltató az

Előre Fizető Előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt összeget az új Előre Fizetett Díjú Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó Ügyfélegyenlegen jóváírja.

Az ingyenesen hívható Segélyhívószámok és az Ügyfélszolgálat (1270), a Szolgáltatási Időszak végleges megszűnéséig minden esetben hívható. A rendelkezésre állási időszak végét követően a Szolgáltatási Időszak és az Előre Fizetett Díjú Előfizetői Szerződés időtartama automatikusan lejár, az Ügyfélegyenleg megszűnik, így az a továbbiakban nem tölthető fel. Ebben az esetben az Előre Fizető Előfizetőnek a szerződés megszűnését követő 1 éves elévülési időn belül előterjesztett igénye esetén a Szolgáltató az Ügyfélegyenlegen megmaradt és fel nem használt összeget visszafizeti.

#### Az Előfizetői SIM kártya csatlakoztatási ideje

Az Előre Fizetett Díjú Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató képviselője egy, az Előfizetői SIM kártyáról kezdeményezett hívással ellenőrizheti a Szolgáltatás létrejöttét. Az Előfizetőnek a díjcsomag megvásárlásától számítva legfeljebb 3 (három) hónapon belül van lehetősége az első kezdeményezett hívással a Szolgáltató hálózatára csatlakozni, illetve az előfizetői vonalnak az Előfizetői SIM kártyához történő csatlakoztatását elindítani. A díjcsomag megvásárlását követő 3 (három) hónap elteltével a hálózatra történő automatikus csatlakozás, illetve az előfizetői vonalnak az Előfizetői SIM kártyához történő csatlakoztatási joga lejár.

#### Elektronikus Feltöltőkártya

Az Elektronikus Feltöltőkártya az Előfizetői SIM kártyához tartozó Ügyfélegyenleg feltöltésére szolgáló eszköz. Az Elektronikus Feltöltőkártya egyenlegfeltöltésre kizárólag a Szolgáltató díjcsomagjai, és a Szolgáltató által nyilvántartott Ügyfélegyenlegek tekintetében használható fel.

Amennyiben az Előre Fizető Előfizető meghatározott időtartamra szóló, megújuló Szolgáltatást vesz igénybe, és ezen Szolgáltatás díja esedékességének időpontjában az Ügyfélegyenlegén nem rendelkezik a díj kiegyenlítéséhez elegendő egyenleggel vagy lejárt az Egyenleg-felhasználási időszaka, akkor a Szolgáltató az adott Szolgáltatást megfelelő egyenleg hiányában átmenetileg nem biztosítja. Amennyiben az Előre Fizető Előfizető az Ügyfélszámláját feltölti, a Szolgáltató ismét biztosítja a díjköteles megújuló Szolgáltatást. Elegendő egyenleg esetén a Szolgáltatás díja automatikusan levonásra kerül, és a Szolgáltató a szolgáltatást annak meghatározott időszakáig vagy tartalmáig biztosítja.

#### Készpénzkiadó automatákon (ATM), bankok telefonos ügyintéző- és Internetbank szolgáltatáson keresztül, bankkártya segítségével igénybe vehető feltöltéssel

A készpénzkiadó automatákon (ATM), bankok telefonos ügyintéző- és Internetbank szolgáltatáson keresztül, bankkártya segítségével igénybe vehető feltöltési címletek értéke és az egyenleg-felhasználási idő hossza:

| Ajánlott bruttó fogyasztói ár | A feltöltés bruttó értéke | Egyenleg-felhasználási idő (díjcsomag szerint) |
|-------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------|
| 1000 Ft                       | 1000 Ft                   | 90 nap                                         |
| 3000 Ft                       | 3000 Ft                   | 365 nap                                        |
| 5000 Ft                       | 5000 Ft                   | 365 nap                                        |
| 7500 Ft                       | 7500 Ft                   | 365 nap                                        |
| 12 500 Ft                     | 12 500 Ft                 | 365 nap                                        |

Készpénzkiadó automatákon (ATM), bankok telefonos ügyintéző- és Internetbank szolgáltatáson keresztül feltöltés leírása, a szolgáltatás díjazása, és a számlakérés menete:

- A tranzakció során az Előfizető bankkártyájához tartozó számla egyenlegéről automatikusan levonásra kerül a feltöltési címlet ára, míg a megadott előre fizető Ügyfélszámlán megtörténik a feltöltési címlethez tartozó feltöltési érték jóváírása.
- A Szolgáltató és az ATM operátor/ Bank nem számít fel külön tranzakciós díjat az Előfizető felé a készpénzkiadó automatákon (ATM) keresztül történő feltöltések esetében. A tranzakciók a bankkártya

használat szabályai szerinti vásárlási tranzakciónak minősülnek, így a kártyakibocsátó bankok a bankkártyával történő vásárlásokra vonatkozó mindenkor érvényes díjszabásukat alkalmazzák.

- Az Áfás számla igénylés módjáról az ÁSZF 2. számú mellékletéből, értékesítési pontokon vagy 1270-es központi ügyfélszolgálati számon tájékozódhat az Előfizető.

#### Feltöltő-terminálokon keresztül igénybe vehető feltöltés

A feltöltő-terminálokon keresztül igénybe vehető feltöltési címletek értéke és az egyenleg-felhasználási idő hossza:

| Ajánlott bruttó fogyasztói ár | A feltöltés bruttó értéke | Egyenleg-felhasználási idő<br>(díjcsomag szerint) |
|-------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------|
| 1000 Ft                       | 1000 Ft                   | 90 nap                                            |
| 2000 Ft                       | 2000 Ft                   | 365 nap                                           |
| 3000 Ft                       | 3000 Ft                   | 365 nap                                           |
| 5000 Ft                       | 5000 Ft                   | 365 nap                                           |
| 7000 Ft                       | 7000 Ft                   | 365 nap                                           |
| 12 000 Ft                     | 12 000 Ft                 | 365 nap                                           |

Feltöltő terminálokon keresztüli feltöltés leírása, a szolgáltatás díjazása, és a számlakérés menete:

- A tranzakció során a terminálon megadott telefonszámra megtörténik a kifizetett feltöltési címlethez tartozó feltöltési érték jóváírása.
- A Szolgáltató nem számít fel külön tranzakciós díjat az Előfizető felé.
- Az Áfás számla igénylés módjáról a ÁSZF 2. számú mellékletéből, az értékesítési pontokon vagy 1270-es központi Ügyfélszolgálat számon tájékozódhat az Előfizető.

#### A Szolgáltató honlapján ([www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu)) keresztül igénybe vehető feltöltés

A Szolgáltató honlapján ([www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu)) keresztül igénybe vehető feltöltési címletek értéke és az egyenleg felhasználási idejének hossza:

| Ajánlott bruttó fogyasztói ár | A feltöltés bruttó értéke | Egyenleg-felhasználási idő<br>(díjcsomag szerint) |
|-------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------|
| 1000 Ft                       | 1000 Ft                   | 90 nap                                            |
| 2000 Ft                       | 2000 Ft                   | 365 nap                                           |
| 3000 Ft                       | 3000 Ft                   | 365 nap                                           |
| 5000 Ft                       | 5000 Ft                   | 365 nap                                           |
| 7000 Ft                       | 7000 Ft                   | 365 nap                                           |
| 12 000 Ft                     | 12 000 Ft                 | 365 nap                                           |

A Szolgáltató honlapján ([www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu)) keresztüli feltöltés leírása, a szolgáltatás díjazása és a számlakérés menete:

- A tranzakció során a Szolgáltató honlapján ([www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu)) megadott telefonszámra történik a kifizetett feltöltési címlethez tartozó feltöltési érték jóváírása.
- A Szolgáltató nem számít fel külön tranzakciós díjat az Előfizető felé.
- Az Áfás számla igénylés módjáról a ÁSZF 2. számú mellékletéből, az értékesítési pontokon vagy 1270-es központi Ügyfélszolgálat számon tájékozódhat az Előfizető.

#### Gyorsfeltöltés regisztrált bankkártyával

Az Előre Fizető Előfizetők online Ügyfélszolgálaton bankkártyákat regisztrálhatnak, amivel a gyorsfeltöltés funkciót, és egyéb speciális feltöltési funkciókat vehetnek igénybe. A bankkártya regisztrációja díjmentes, a Szolgáltató

bankkártya adatokat nem kezel és nem tárol, a regisztrációkor egy egyedi azonosító generálódik, amivel a Szolgáltató azonosítja a bankkártyát. A bankkártya adatok megadásához átirányítjuk az OTP bank oldalára.

A gyorsfeltöltésért a Szolgáltató díjat nem számol fel. A bankkártyával történő fizetésért a kártyakibocsátó bankok általában nem számolnak fel tranzakciós költséget, azonban ez bankonként eltérő lehet, ezért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Amennyiben több bankkártyát is regisztrál az előfizető az online felületen, egyet ki kell választani alapértelmezett bankkártyaként, így ez a kártya lesz automatikusan a „fizető” kártya a Gyorsfizetés és az Ismétlődő feltöltés funkció használata esetén is. Az alapértelmezett bankkártyát a Szolgáltató Online ügyfélszolgálatán, az Online fizetési beállítások menüpontban lehetséges módosítani.

A feltöltési érték 1000 Ft-tól 99 000 Ft között lehetséges, de maximum a bankkártyán beállított napi vásárlási limit. A bankkártyával igénybe vehető feltöltési címletek értéke és az egyenleg-felhasználási idejének hossza az ÁSZF 2. számú mellékletében található.

- A tranzakció során az online ügyfélszolgálaton az ügyfél saját telefonszámára (arra a számra, amivel az online ügyfélszolgálat ügyfélszolgálati rendszerbe belépett) történik a kifizetett feltöltési címlethez tartozó feltöltési érték jóváírása.
- Az Áfás számla igénylés módjáról az Előfizető az ÁSZF 2. számú mellékletéből, a Szolgáltató értékesítési pontjain vagy 1270-es központi Ügyfélszolgálat számon tájékozódhat.

Egyéb speciális feltöltési lehetőségek:

A funkciók előre regisztrált bankkártya esetén elérhetőek.

#### Ismétlődő feltöltés minimum egyenleg alapján

Az előfizető beállíthat egy minimum szintet (500 Ft, 1000 Ft, 2000 Ft, 3000 Ft, 5000 Ft) a saját előfizetésére, melyet ha elér, az előfizető saját Vodafone-os egyenlegére (arra a számra, amivel az online ügyfélszolgálat ügyfélszolgálati rendszerbe belépett) automatikusan feltöltődik az előfizető által megadott összeg, 1000 – 99000 Ft között értékben, melyre vonatkozóan az igénybe vehető feltöltési címletek értéke és az egyenleg-felhasználási idejének hossza az ÁSZF 2. számú mellékletében található. A feltöltés eredményességéről SMS-ben értesíti a Szolgáltató az Előfizetőt.

#### Ismétlődő feltöltés adott dátum alapján

Az Előfizető megadhat egy fix dátumot is, ami alapján havonta a saját hívószámának egyenlegére (arra a számra, amivel az online ügyfélszolgálat ügyfélszolgálati rendszerbe belépett) automatikusan azon a napon feltöltődik az általa megadott összeg.

A feltöltési érték 1000 Ft-tól 99 000 Ft között lehetséges, de maximum a bankkártyán beállított napi vásárlási limit. Az igénybe vehető feltöltési címletek értéke és az egyenleg-felhasználási idejének hossza az ÁSZF 2. számú mellékletében található.

#### SOS Feltöltés

A szolgáltatás feltételei az ÁSZF 1. számú mellékletében, míg a díjazásra vonatkozó tudnivalók az ÁSZF 2. számú mellékletében találhatók.

## 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 előfizetőkre** vonatkozó eltérő rendelkezések a jelen ÁSZF-ben dőlt betűvel kerülnek megjelenítésre.

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

|                                              |                                 |
|----------------------------------------------|---------------------------------|
| <b>Eht. 127. § (4b), (4c), (4g) bekezdés</b> | 8.1. pont                       |
| <b>Eht. 128. § (5) bekezdése</b>             | 8.3. pont                       |
| <b>Eht. 132. § (13)</b>                      | 8.2.2.2. d) pont, 7.2.4.4. pont |
| <b>Eht. 134. § (1)</b>                       | 8.2.2.1. pont                   |
| <b>Eht. 134. § (14) bekezdés</b>             | 8.1., 8.2.3.7. pont             |
| <b>Eht. 134. (14b) bekezdés</b>              | 8.3. pont                       |
| <b>Eht. 134. (15a) bekezdés</b>              | 8.2.2.3. pont                   |
| <b>Eht. 134. (15b) bekezdés</b>              | 8.3. pont                       |
| <b>Eszr. 8. § (5) bekezdés</b>               | 8.2.3.8. a) pontja              |
| <b>Eszr. 9. § (1) – (2) bekezdések</b>       | 8.2.2.2. a) pont ii. alpontja   |
| <b>Eszr. 17. § (4) bekezdés</b>              | 6.1.1.7. pont                   |
| <b>Eszr. 26. § (4) - (5) bekezdések</b>      | 5.4.5. és 8.2.2.3. pont         |
| <b>Eszr. 26. § (3) bekezdés</b>              | 8.2.2.2. a) pont iii. alpontja  |

Az **Üzleti előfizetőkre** vonatkozó egyéb eltérések:

|                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eht. 24. § (6) bekezdés</b>                  | A Szolgáltató az Eht. 149. § (2) bekezdése szerinti alternatív, kedvezményes díjakkal kapcsolatos tanácsadást nem végez.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Eht 149. § (2) bekezdés</b>                  | A Szolgáltató az <b>Üzleti Előfizetők</b> részére előrefizetéses rendszert, a csatlakozási, illetve bekapcsolási díjak részleteiben 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 <b>Üzleti előfizető</b> a kötbérigényét a Szolgáltató felé írásban bejelenti.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Eszr. 5. § (8) bekezdés</b>                  | Az <b>Üzleti Előfizető</b> 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 <b>Üzleti előfizetőt</b> 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 <b>Üzleti előfizetőnek</b> , ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem, vagy csak minőségi romlással vagy                                                                                           |

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         | <p>menyiségi csökkentéssel lehetett igénybe venni. A fizetendő kötbér kiszámításának módja:</p> <p><math>KB = N \times (HD + FD / HN2)</math>, ahol KB: kötbér, N: késedelmes napok száma, HD: kedvezmény nélküli havi előfizetési díj, FD: előző havi forgalmi díj, HN2: hibabejelentés hónapjának napjainak száma.</p>                                                           |
| <b>Eszr. 23. § (1) bekezdés a) pont</b> | <p>Szolgáltató az <b>Üzleti Előfizető</b> részére nem fizet kötbért, ha nem értesíti arról az <b>Üzleti Előfizetőt</b> 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.</p> |

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

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>127. § (1a) bekezdés</b>                      | <p>Az M2M szolgáltatást a Szolgáltató Előfizetői Szerződés alapján nyújtja, amelynek részét képezi a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei is. Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató nem bocsátja az előzetes tájékoztatást, valamint az Előfizetői Szerződés adatainak összefoglalóját az Előfizető rendelkezésére, ilyen dokumentumokat nem készít, és azok ebből kifolyólag nem is képezik részét az Előfizetői Szerződésnek.</p> |
| <b>Eht. 129. § (1a), (1b) és (1c) bekezdések</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Eszr. 5. § (1) – (7)</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Eszr. 7. § (1) bekezdés</b>                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

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 rendeltetésszerű 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 szolgáltatásokra 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 tiltani 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 rendeltetésszerű 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 paraméterei 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.

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.

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.

### **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+ fogadónyílással rendelkező tévékészülékkel lehetséges.

A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki az Eszköz szolgáltatására, és nem vállal felelősséget a Végberendezés műszaki paraméterei 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 paraméterei 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 ingatlanrészen biztosítani. A hibaelhárításra vonatkozó további rendelkezések az ÁSZF 4.2. pontjában találhatók.

#### **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 Szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott tájékoztatásból (a továbbiakban: „Előzetes Tájékoztatás”), az Előfizetői Szerződés adatainak összefoglalójából („Szerződés-összefoglaló”), és az Egyedi Előfizetői Szerződésből áll. 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 ráutaló magatartással megteszi.

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

Szolgáltató központi Ügyfélszolgálati irodájában, márkaképviselőin és viszonteladóinál, illetve webshopján és telefonos ügyfélszolgálatán fogadja az Igénybejelentőtől 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 valamely fenti ügyfélkapcsolati helyére 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 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.

**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 jelenlétük 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:

- a) ha az igénybejelentés nem tartalmazza a szerződéskötéshez lényeges és szükséges tartalmi elemeket;

- b) a Szolgáltató nyilvántartása szerint az Igénybejelentőnek a Szolgáltatóval szemben bármely szolgáltatásból eredő számlatartozása van, vagy az Előfizető korábban igénybe vett szolgáltatását Szolgáltató az igénybejelentő súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg;
- c) ha a **Helyhez kötött szolgáltatás** 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.
- e) **Helyhez kötött szolgáltatás** esetében, amennyiben a természetes személy Igénybejelentő nem töltötte be a 18. életévét.
- 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.

#### **Helyhez kötött telefonszolgáltatás mint egyetemes szolgáltatás esetén alkalmazandó eljárás**

A Szolgáltató egyetemes primer körzeteiben (29-es Monor primer körzet, hagyományos telefonszolgáltatás egyetemes szolgáltatási területén, továbbá a 32-es Salgótarján és 88-as Veszprém primer körzet optikai és koaxiális kábel hálózatán (HFC), mely szolgáltatási területek alá tartozó települések listája a jelen ÁSZF 1. számú mellékletét képezi), egyetemes hozzáférési szolgáltatások vonatkozásában tett igénybejelentés esetén köteles Igénylőként egy hozzáférés biztosítására vonatkozó előfizetői szerződést kötni, kivéve ha

- a) az Igénybejelentő az Előfizetői Hozzáférési Ponton keresztül kizárólag telefonszolgáltatást kíván igénybe venni, és az igényelt Előfizetői Hozzáférési Pont földrajzi helye másik nyilvánosan elérhető telefonszolgáltató ellátási területére vagy lefedettségi területére esik,
- b) az Igénybejelentő az Előfizetői Hozzáférési Ponton keresztül **Helyhez kötött telefonszolgáltatást és Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást** is igénybe kíván venni, és az igényelt Előfizetői Hozzáférési Pont földrajzi helyén elérhető olyan nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely a telefonszolgáltatás igénybevétele mellett egyben lehetővé teszi funkcionális internet-hozzáféréshez elegendő adatátviteli sebességű internet szolgáltatás igénybevételét is,
- c) az Igénybejelentő nem vállalja írásban, hangfelvétel útján vagy más elektronikusan rögzített formában, hogy az egyetemes szolgáltatónak megtéríti az egyetemes szolgáltató által létesítendő előfizetői hozzáférési pont legkisebb költség elve alapján meghatározott kivitelezési költségei 50%-át, amennyiben a tervezett hozzáférési pont az egyetemes szolgáltató ellátási területén kívül esik,
- d) az Igénybejelentőnek egyetemes távközlési szolgáltatás igénybevételeből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy
- e) korábban fennálló Előfizetői Szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 (hat) hónapon belül mondták fel.
- f) az egyetemes szolgáltató adathiány esetén az igénylőt az igénybejelentés kiegészítésére kéri fel - legalább 15 napos határidő tűzésével az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére, vagy a költségek 50%-a megtérítésére vonatkozó nyilatkozat megtételére - és az igénylő a felkérésnek a határidőn belül nem tesz eleget és a határidő meghosszabbítását sem kéri.

#### **Igénybejelentés módja**

Az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentés megtételére a Szolgáltató legalább egy hangalapú, és két írásos igénybejelentési módot - melyek közül az egyik papír alapú - biztosít. Az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó előfizetői igény bejelenthető postai vagy elektronikus úton vagy a telefonos Ügyfélszolgálaton keresztül. A Szolgáltató az itt megjelölteken kívül egyéb módon is lehetővé teheti az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó igény bejelentését.

### Igénybejelentés nyilvántartásba vétele

Szolgáltató az igénybejelentést írásban, vagy elektronikus úton rögzíti, és a rögzített igényeket azok beérkezése időpontjának megfelelő sorrendben nyilvántartásba veszi.

Amennyiben szükséges, a szolgáltató az igénybejelentőt 15 napos határidő tűzésével az igénybejelentéssel azonos módon felkéri

- a) adathiány esetén az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére, vagy
- b) nyilatkozat megtételére, hogy az igénybejelentő vállalja a kivitelezési költségek 50%-át, amennyiben a tervezett hozzáférési pont az egyetemes szolgáltató ellátási területén kívül esik. A Szolgáltató postai úton megküldi a nyilatkozatot az igénybejelentő részére. Az igénybejelentő a nyilatkozat aláírásával vállalja a költségek 50 %-ának megtérítését és ezzel egy időben összeg megfizetését is. A Szolgáltató a nyilatkozatot írásban, hangfelvétel útján vagy más elektronikus formában rögzít.

Ha az Igénybejelentő az igénybejelentését a 15 napos határidőn belül nem egészíti ki, a szolgáltató az igényt elutasítja és az igénybejelentést törli a nyilvántartásból.

Ha az Igénybejelentő a b) pont szerinti nyilatkozatában vállalt megtérítési kötelezettségének az egyetemes szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére sem tesz eleget, az Előfizetői Szerződés az írásbeli felszólításban megjelölt legalább 15 napos póthatáridő eredménytelen elteltét követő napon megszűnik.

Szolgáltató a szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatokat tartalmazó igénybejelentés rögzítésétől számított 15 (tizenöt) napon belül igazolható módon értesíti az igénylőt az igénybejelentés elfogadásáról vagy elutasításáról, az alábbi tartalommal:

- a) az igénybejelentés elfogadása esetén annak megjelölését, hogy a Szolgáltató az igénylővel a hozzáférési pont kiépítésére és az Előfizetői Szerződés megkötésére mely határnaptól vállal kötelezettséget.
- b) az igénybejelentés elutasítása esetén annak az oknak a megjelölését, amely miatt a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli. Ebben az esetben a Szolgáltató az igénybejelentést törli a nyilvántartásból.

Az igénybejelentés elfogadása esetén a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az Előfizetőnek az igénybejelentés alapján az Előfizetői Szerződés megkötésére, és ennek keretében az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően Szolgáltató biztosítja az Előfizetőnek, hogy a Szolgáltató ajánlatát tartalmazó szerződéses tartalmat megismerje. Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően Szolgáltató tartós adathordozón az Előfizető rendelkezésére bocsátja az Előzetes Tájékoztatót, a Szerződés-összefoglalót, valamint az Egyedi Előfizetői Szerződés tervezetét, annak érdekében, hogy az Előfizető a Szolgáltatásra, és az előfizetői jogviszonyra vonatkozó minden fontos és lényeges, az Eht. és az Eszr. által meghatározott információt megismerjen.

### 3.1.2. Az Előfizetői Szerződés megkötése

- a) **Az Előfizetői Szerződés jelenlévők között üzlethelyiségben** a Szolgáltató által fenntartott Ügyfélszolgálatokon, márkaképviseleteken és viszonteladói hálózatában és a Szolgáltató Üzlethelyiségeiben köthető meg, azzal, hogy a Szolgáltató fenntartja a jogot más értékesítési csatornák igénybevételére is. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés az Előfizetői Szerződésben foglalt feltételek Előfizető általi ráutaló magatartással történő elfogadásával jön létre. Kétség esetén az Előfizetői Szerződés létrejöttének időpontja a Szolgáltató ajánlatát elfogadó Előfizető által tanúsított, a jelen ÁSZF 3.1.3. pontjában ismertetett Ráutaló magatartások közül az első Ráutaló magatartás megtételének időpontja.
- b) **Az Előfizetői Szerződés jelenlévők között Üzlethelyiségen kívül is megköthető.** Az Előfizetői Szerződés jelenlévők között, Üzlethelyiségen kívül jön létre, amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésére a Szolgáltató Üzlethelyiségén kívül kerül sor és 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 Előfizetői Szerződésben foglalt feltételek Előfizető általi Ráutaló magatartással történő elfogadásával, azaz:
- **Mobil szolgáltatás** estében a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői SIM Kártya Előfizető általi átvételével és az átvétel tényét tanúsító elismervény Előfizető általi aláírásával,
  - **Helyhez kötött szolgáltatás** esetében pedig az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésének és ezzel a Szolgáltatás létesítésének Előfizető általi lehetővé tételével és ennek megtörténtének a munkalapon papír alapon történő aláírással vagy elektronikus felületen elektronikus eszközzel történő aláírásával jön létre.
- c) **Távollévők között jön létre a Szolgáltató és az Előfizető között az Előfizetői szerződés**, ha az Előfizető – az ÁSZF 2. számú mellékletében vagy az Előfizetői Szerződésben kifejezetten megjelölt díjcsomagok esetében – a díjcsomagokat magában foglaló Termék csomagolásán vagy a Szolgáltató egyéb tájékoztatójában feltüntetett díjmentesen hívható telefonszámra hívást indít, vagy a Termék csomagolásán vagy a Szolgáltató egyéb tájékoztatójában feltüntetett internetes oldalt felkeresi, majd az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges saját adatai megadásával elfogadja a jelen ÁSZF-et, beleértve annak mellékleteit, köztük annak 2. számú mellékletét és az Előfizetői Szerződésben foglaltakat. Az Előfizetői Szerződés az Előfizetői Szerződésben foglalt feltételek Előfizető általi, elektronikus úton (így különösen: telefonon, internetes felületen) történő elfogadásával, mint az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ráutaló magatartással megtett Előfizetői nyilatkozat megtételével jön létre.
- Ha a Szolgáltató az Előfizető által megadott adatok ellenőrzésekor azt tapasztalja, hogy az Előfizető által megadott adatok és a személy- és adatellenőrzésre szolgáló adatbázisok vezetésére jogosult mindenkor illetékes minisztérium vagy hatóság által szolgáltatott adatok eltérnek, az Előfizető által megadott adatok nem az Előfizető valós adatai, azok nyilvánvalóan hamisak, a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést érvénytelennek tekinti.
- Szolgáltató az Előfizetői szerződés létrejöttét legfeljebb 48 órán belül rögzíti, és elektronikus úton visszaigazolja az Előfizető felé. A rögzítéstől számított öt napon belül az Előfizetőnek elektronikus levélben megküldi az Előfizetői Szerződést.
- d) **Már meglévő Előre Fizetett Díjú Feltöltőkártyás Szolgáltatás esetében** az Előfizetői Szerződés az Előfizető általi egyenlegfeltöltéssel jön létre, amely új határozott idejű Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással történő megkötésének minősül. Az egyenlegfeltöltéssel az előző határozott idejű Előfizetői szerződése megszűnik azzal, hogy az Előfizető hívószáma változatlan marad. Az Előfizető általi egyenlegfeltöltés új határozott idejű Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással történő megkötésének minősül, a határozott időtartam az Egyenleg-felhasználási Időszak végéig, vagy a következő egyenlegfeltöltésig tart.

### 3.1.3. Rátaló magatartás

Szolgáltató ajánlatát elfogadó, az Előfizetői Szerződés megkötését, és az előfizetői jogviszony létrejöttét eredményező Rátaló 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, vagy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges egyéb berendezés átvétele a Szolgáltatótól;
- az integrált eSIM kártyával rendelkező Eszköz átvétele;
- az Előfizetői Szerződéskötés 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;
- már meglévő Előre Fizetett Díjú Feltöltőkártyás Szolgáltatásnál az egyenlegfeltöltés;
- 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 Előfizetők** kivételével az Előfizetői Szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követő 1 éves elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői Szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül az Előfizető kifejezett rendelkezése hiányában, mint a Felek megegyezése szerinti tartós adathordozón, elektronikus levélben küldi meg, Előfizető ettől eltérő rendelkezése esetén pedig papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni. A jelen pontban meghatározott dokumentum évente többszöri igénylésének díját az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

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 cégkivonatát vagy egyéb dokumentumot, és a képviseletre jogosult aláírási címpéldányát.

**Helyhez kötött szolgáltatás esetében** a Szolgáltató Előfizetői Szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében cselekvőképességében részlegesen korlátozott személlyel előfizetői szerződéses jogviszonyt nem létesít. Az Egyéni Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően köteles nyilatkozatot tenni, hogy nagykorú cselekvőképes személy, azaz az Előfizetői Szerződés megkötésére jogosult-e.

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 Hozzáférsi Pont létesítésének helyét, továbbá, ha az Előfizetői minőségére (egyéni vagy üzleti előfizető) vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató a szerződéskötést, és/vagy a Szolgáltatás Hozzáférsi Pont létesítését megtagadhatja.

**A Helyhez kötött szolgáltatás esetében** a Szolgáltató csak abban az esetben vállalja Eszköz futárral történő kiszállítását, amennyiben az Egyéni Előfizető esetén a bejelentett lakcíme, **Üzleti Előfizető** esetén a bejegyzett telephely/székhely címe és a szállítási cím megegyezik. Amennyiben a lakcím és a szállítási cím nem egyezik meg, úgy az Előfizető személyesen veheti át az Eszközt az Ügyfélszolgálati irodában a személyazonossága igazolásával.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésével kijelenti, hogy az Előfizetői Szerződés saját nevében való megkötésére jogosult, a cselekvőképessége korlátozva nincs. Amennyiben az Előfizető korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképességében részlegesen korlátozott természetes személy, úgy a Szolgáltató vele csak **Mobil szolgáltatásra** vonatkozó Előfizetői Szerződést, köt azzal, hogy Utólag Fizető Előfizetői Szerződés megkötéséhez a törvényes képviselőjének vagy gondnokának előzetes írásbeli hozzájárulása (a gondnokság alá helyezésről szóló dokumentum bemutatása/átadása mellett) szükséges, Előre Fizetett Díjú Előfizetői Szerződés viszont a törvényes képviselő és gondnok hozzájárulása nélkül is megkötendő.

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

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye;
- b) az Előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma;
- c) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
- d) az Előfizető képviselőjének a)-c) pont szerinti adatai;
- e) **Helyhez kötött szolgáltatás** esetén az Előfizetői Hozzáférési Pont helye;
- f) **Üzleti Előfizető** esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint pénzforgalmi számlaszáma;
- g) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (e-mail cím, munkaidőben elérhető, kapcsolattartásra alkalmas telefonszám).
- h) az Előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma fényképes személyazonosító okmány száma.
- i) az Előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma.

**Üzleti Előfizető** esetében az Előfizetői Szerződés megkötéséhez a fentiekén 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 Előre Fizetett Díjú Feltöltőkártyás Szolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések**

**Mobil szolgáltatás** igénybevétele esetén Előre Fizetett Díjú Előfizetői Szerződést kizárólag természetes személy köthet. Egy Előre Fizetett Díjú Előfizetői Szerződés csak egy előfizetői hívószámra vonatkozhat. A Szolgáltató egy Egyéni előfizetővel legfeljebb 10 (tíz) Előre Fizetett Díjú Előfizetői Szerződést köthet meg és tarthat fenn egyidejűleg. Az Előfizető az Előre Fizetett Díjú Előfizetői Szerződését nem értékesítheti tovább.

Az Előre Fizetett díjú Szolgáltatásra irányuló Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően az Előfizető személyazonosságának igazoló ellenőrzése érdekében a Szolgáltató az Egyéni Előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának érvényességét a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványok nyilvántartásában az Előfizető által megadott adatok alapján ellenőrzi. A személyazonosság sikeres ellenőrzésének hiányában a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést nem köti meg, valamint a Szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg. A Szolgáltató az Előfizető személyazonosságának igazoló ellenőrzése érdekében

- a) ha az Előfizető általi egyenlegfeltöltéssel létrehozott határozott időtartamú szerződések láncolata az egy évet meghaladja, akkor az Előfizetői Szerződés megkötésének napját követő egy év múlva, majd évente az évforduló napjáig az Előfizető,
- b) az Eht. 127. § (2b) bekezdés szerinti harmadik személy adatainak egyeztetésére köteles az Előfizető által ebből a célból megadott adatok alapján.

Az Előre Fizetett Díjú Feltöltőkártyás Szolgáltatás esetében az Előfizető személyazonossága igazolását online regisztráción keresztül is

- a) kezdeményezheti a szolgáltatásra irányuló Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően, illetve
- b) elvégezheti az Eht. 127.§ (2b) bekezdés szerinti adategyeztetés során.

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.

Külföldi állampolgárok esetében Előre Fizetett Díjú Előfizetői Szerződés megkötéséhez a következő dokumentumok bemutatása szükséges:

- a) EU és EGT tagországok állampolgárai esetében: útlevél vagy személyi igazolvány;
- b) EU-n és EGT-n kívüli országok állampolgárai esetében: útlevél.

Ha az Előre Fizetett Díjú Feltöltőkártyás Szolgáltatásra szerződő Előfizető nem rendelkezik a személyazonosság igazolására alkalmas, magyar hatóság által kibocsátott okmánnyal, a Szolgáltató az Előfizető személyazonosságának igazoló ellenőrzését a szerződő fél, illetve a képviselőjében az Előfizetői Szerződést aláíró személy által személyesen bemutatott, Magyarországra történő beutazásra vagy magyarországi tartózkodásra jogosító okmány, vagy engedély alapján végzi el.

### 3.1.8. 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.

Amennyiben az Előfizető hitelképességének vizsgálata nem lehetséges, úgy kizárólag a **Mobil szolgáltatás** keretében Előre Fizetett Díjú Előfizetői Szerződés megkötésére van lehetősége. Lejárt tartozás esetén a Szolgáltató az Előfizetővel Utólag Fizető Előfizetői Szerződést nem létesít.

A hitelbírálat eredményétől és a Szolgáltató mérlegelésétől függően a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételét, vagy az Eszköz részletvétel keretében történő 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.

### 3.2. Az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos ügyintézési jogosultságok

**Az Előfizető:** Az Előfizetői Szerződésével kapcsolatos előfizetői jogviszonyával összefüggésben teljeskörű ügyintézésre jogosult, amely kiterjed az előfizetői jogviszonnyal összefüggésben megadott egyéb természetes személyek (pl. számlázási kapcsolattartó, műszaki kapcsolattartó stb.) szerepkörének módosítására is, azzal, hogy az Előfizető ezen személyek személyes adatainak módosítására nem jogosult. Az Előfizető az előfizetői jogviszonnyal összefüggésben a Szolgáltató által kezelt saját személyes adataihoz hozzáférhet, és azokat módosíthatja.

**Törvényes képviselő:** Amennyiben az Előfizető korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképességében részlegesen korlátozott természetes személy, úgy a Szerződés megkötéséhez törvényes képviselőjének vagy gondnokának (a gondnokság alá helyezésről szóló dokumentum bemutatása/átadása mellett) szükséges. A cselekvőképességében részlegesen korlátozott személynek a bíróság ítéletében meghatározott ügycsoportokra vonatkozó jognyilatkozatának érvényességéhez a Törvényes képviselő hozzájárulása szükséges. A Törvényes képviselő az előfizetői jogviszonnyal összefüggésben a Szolgáltató által kezelt saját személyes adataihoz hozzáférhet, és azokat módosíthatja.

**Kezes:** A Kezes kötelezettséget vállal a Szolgáltató felé, hogy abban az esetben, ha az Előfizető nem teljesíti az előfizetői jogviszonyával felmerülő fizetési kötelezettségeit, akkor maga fog az Előfizető helyett a Szolgáltatónak teljesíteni. A Kezest az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatban jogosultságok nem illetik meg, az Előfizetői Szerződés tekintetében ügyintézésre nem jogosult. A Kezessel a Szolgáltató abban az esetben veszi fel a kapcsolatot, ha az Előfizető fizetési kötelezettségét nem teljesítette, és a vele szemben fennálló követelés megtérülése érdekében a Szolgáltató behajtási folyamatát elindította. A Kezes az előfizetői jogviszonnyal összefüggésben a Szolgáltató által kezelt saját személyes adataihoz hozzáférhet, és azokat módosíthatja.

**Teljes körű meghatalmazott:** Az a személy, akinek az Egyéni Előfizető az előfizetői jogviszonyával kapcsolatos ügyek egyedileg meghatározott körére teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratba foglalt általános meghatalmazást adott. A Teljes körű meghatalmazott az Előfizető előfizetői jogviszonyával kapcsolatban megadott és a Szolgáltató által nyilvántartott személyek személyes adatainak módosítására nem jogosult, azzal, hogy az ezen személyekhez rendelt szerepköröket módosíthatja.

A Teljes körű meghatalmazott az előfizetői jogviszonnyal összefüggésben a Szolgáltató által kezelt saját személyes adataihoz hozzáférhet, és azokat módosíthatja.

**Számlázási kapcsolattartó:** Az a természetes személy, aki az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos számlázási kérdésekben teljeskörű eljárásra jogosult, így különösen, de nem kizárólagosan jogosult arra, hogy az Előfizető Ügyfélszámlájának az adatait módosítsa, a számlákat megtekintse, számlapanasz keretében eljárjon, a számlákat befizesse, hívásrészletezőt igényeljen, az Ügyfélszámla mindenkor egyenlegét megismerje, illetve jogosult arra, hogy az előfizetői jogviszony keretében igénybe vett Szolgáltatásokról információt kérjen azzal, hogy az Előfizetői Szerződés és a Szolgáltatások tekintetében semminemű módosításra nem jogosult. A Számlázási kapcsolattartó az előfizetői jogviszonnyal összefüggésben a Szolgáltató által kezelt saját személyes adataihoz hozzáférhet, és azokat módosíthatja.

**Műszaki kapcsolattartó:** Az a természetes személy, aki Információt kaphat az előfizetői jogviszony keretében az adott igénybe vett Szolgáltatások aktuális állapotáról, műszaki jellegéről, paramétereiről és egyéb jellemzőiről. A Műszaki kapcsolattartó nem jogosult az Előfizető Ügyfélszámlájának az adatainak, a kapcsolódó számlák megismerésére, hívásrészletező igénylésére, ugyanakkor jogosult arra, hogy panaszt és hibabejelentést tegyen a Szolgáltatás vonatkozásában. A Műszaki kapcsolattartó az előfizetői jogviszonnyal összefüggésben a Szolgáltató által kezelt saját személyes adataihoz hozzáférhet, és azokat módosíthatja.

**Felhasználó:** Az a természetes személy, aki az előfizetői jogviszony keretében igénybe vett **Mobil szolgáltatással** kapcsolatosan információkat megismerhet, ugyanakkor nem jogosult hozzáférni a számlához, a lejárt tartozásra vonatkozó adatokhoz, valamint a hívásrészletezőhöz. Jogosult ugyanakkor az Előfizetői Szerződés módosításával nem járó kiegészítő szolgáltatásokat megrendelni, ezeket módosítani és lemondani és jogosult arra is, hogy az előfizetői jogviszonnyal összefüggésben a Szolgáltató által kezelt saját személyes adataihoz hozzáférjen, és azokat módosítsa.

**Felhasználó olvasási joggal:** Az a Felhasználó, aki előfizetői jogviszony keretében igénybe vett **Mobil szolgáltatással** kapcsolatosan kapcsolatos információkat megismerheti, ugyanakkor nem jogosult hozzáférni a számlához, a lejárt tartozásra vonatkozó adatokhoz. Jogosult ugyanakkor arra, hogy panaszt és hibabejelentést tegyen a Szolgáltatás vonatkozásában, és arra is, hogy az előfizetői jogviszonnyal összefüggésben a Szolgáltató által kezelt saját személyes adataihoz hozzáférjen, és azokat módosítsa.

**Számlafizető: Helyhez kötött szolgáltatás** esetén értelmezendő, és azt a természetes vagy jogi személyt, egyéni vállalkozót vagy egyéb szervezetet jelenti, aki a Szolgáltatás díjának számla alapján történő megfizetésére kötelezett. A Számlafizető egyetemlegesen felel az Előfizetővel az Előfizetői Szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítéséért. Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a Számlafizető az Előfizetőtől elkülönülő szerződő fél, az Előfizető meghatározás alatt a Számlafizetőt is érteni kell.

## 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. Ezzel szemben az Előfizetői eSIM Kártya esetében az Eszközbe beépített SIM Chip minden esetben az Eszköz mindenkor tulajdonosának a tulajdonában áll, míg az Előfizető által letöltött SIM-profil a Szolgáltató szellemi tulajdonát képezi.

##### 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 Eszkőzzel 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.

Előfizetői eSIM Kártya csak eSIM kompatibilis Eszkőzzel használható. Ebben az esetben a használatbavétel előfeltétele az eSIM profil aktiválása. Ennek módja, hogy az Előfizető az ügyfélfiókjába bejelentkezve, a Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott QR kód felhasználásával letöltse a SIM-profil, majd az egyszeri PIN kód megadásával létrehozza az Előfizetői eSIM Kártyát.

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 internet-hozzáférési szolgáltatásra, Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás, és Helyhez kötött Telefonszolgáltatás 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 végződött 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.

**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.

## **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 3 (három) évig megőrzi.

### **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 lezártként 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 ismételten 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 értesítéstől, 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 60 napos felmondással felmondani. (Eht. 134. § (11) bekezdése alapján).

#### 4.2.4. Mérőeszköz kihelyezése

**Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás** esetén a Szolgáltató a hibaelhárítás során helyszíni vizsgálat keretében, mérőeszköz kihelyezésével ellenőrizhet, 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 vezetékes kapcsolatai megmaradnak, azokat ideiglenesen át fogjuk patchelni a mérő probe-ra. A mérés ideje alatt rövid időszakokra esetlegesen lassulást tapasztalhat, ami nem hiba, hanem a mérés 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 60 napos felmondással felmondani. (Eht. 134. § (11) bekezdése alapján).

#### 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.

## 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.

Szolgáltató rögzíti, egyúttal tájékoztatja az Előfizetőt, hogy az APN-t (Access Point Name, azaz a hozzáférési pont nevét) az Előfizető állíthatja be, az Előfizető építi fel és bontja a mobilinternet kapcsolatot a telefonkészüléke beállításával. A Szolgáltató által kibocsátott, szolgáltatásra vonatkozó számlán ezen előfizetői beállítások függvényében jelenik meg az Előfizető forgalma. Technikai háttér: ha a mobil rádiótelefon-hálózat alapértelmezett kapcsolódási pontja (APN) akár az előfizető beállítása következtében eltér a készüléken beállított értéktől, akkor 4G hálózaton két külön PDP (Packet Data Protocol) session keletkezik. Amennyiben a készüléken az adatforgalmat Előfizető letiltja, úgy csak a készüléken beállított APN kapcsolata kerül lezárásra, míg az alapértelmezett APN-en felépített kapcsolat aktív marad. Ennek következtében az adatkapcsolat nem biztos, hogy az Előfizető által felépített, majd lezárt kapcsolatok szerinti bontásban, részletekben kerül rögzítésre a Szolgáltató által, hanem előfordulhat, hogy több adatkapcsolat együttesen kerül rögzítésre, számlázásra.

#### 5.1.2. Mobil szolgáltatás esetén alkalmazott értékhatár

##### 5.1.2.1. Egyedi értékhatár

Minden Utólag Fizető Előfizető részére a Szolgáltató egyedileg, külön-külön megállapított, rendszeres időközönként felülvizsgált összeget (továbbiakban: Egyedi Értékhatár) állapít meg. Az Egyedi Értékhatár 30%-70% arányban megoszlik Mobilvásárlás értékhatárra (a továbbiakban MCOM értékhatár) és egyéb telekommunikációs értékhatárra (a továbbiakban Telco értékhatár), mely aránytól a Felek közös megállapodással eltérhetnek az Előfizetői Szerződésben. Az Egyedi Értékhatárra vonatkozó rendelkezések teremtik meg az alapját az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozásnak a jelen ÁSZF 6.2.2. e) pontja alapján. Az MCOM értékhatár és/vagy Telco értékhatár elérése esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja: az MCOM értékhatár és/vagy Telco értékhatár 80%-nak elérésekor SMS értesítés, majd az MCOM értékhatár és/vagy Telco értékhatár átlépését követően SMS vagy hívás formájában értesíti az Előfizetőt.

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

- a) digitális tartalmat és hangalapú szolgáltatásokat tud vásárolni, vagy
- b) az Eszköztől 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 értékhatárt 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 - ideértve az előre feltöltött egyenleggel rendelkező előfizetőket is - 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 Előfizetőhöz 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 Előfizetői Ügyfélszámlánként történik.

Az adott Előfizetőre vonatkozó Egyedi Értékhatar mértékéről a Szolgáltató a telefonos Ügyfélszolgálaton ad tájékoztatást az érintett kérésére.

A Szolgáltató az alábbi feltételek fennállása esetén az MCOM értékhatar elérését követően azonnal korlátozza az előfizető Mobilvásárlás szolgáltatását, illetve a Telco értékhatar elérését követően az Előfizető Szolgáltatását minden esetben, és egy napon belül 15 naptári napos fizetési határidővel hóközi 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 Értékhataránál a korlátozás időpontjában,
- c) az Előfizető nem rendelkezik kiegyenlített számlával a korlátozás időpontjában,
- d) az Előfizető 24 órán belül generált az egyedi értékhataránál magasabb összegű forgalmat.

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

Az Előfizető az MCOM értékhatar és/vagy Telco értékhatar eléréséig használhatja a Szolgáltatást anélkül, hogy tőle a Szolgáltató hóközi díjfizetést követelne. Az Előfizető a hóközi 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 hóközi számla csoportos beszédési 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 hóközi díj befizetése értesítés alapján az abban megjelölt határidőig esedékes, a hóközi 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 Períódusban kiállított számla végösszege, valamint az Előfizető által az adott Períódusban 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 Períódusban kiállított valamennyi számlát az Előfizető határidőre teljesíti. Ebben az esetben a megkezdett számlázási időszak kezdő időpontjától – a folyamatban lévő Períódus lejártá előtt – új Períódus 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 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 értékhatáraként a fentiek szerint megállapított 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 Előfizetői Szerződésben nem állapodnak meg eltérően, a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett 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.

### **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 igénybevételenek 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 igénybe vett Egyéb Szolgáltatások egy része díjköteles, illetve – a szolgáltatás típusától függően – egyszeri díjas, illetve havidíjas. Ezen havidíjak – a Havi előfizetési díjhoz hasonlóan – előre esedékesek.
- 5) Az Előre Fizető Előfizetők a Szolgáltatás ellenértékét a 2.1.1.6. pontban foglaltak szerint előre fizetik meg.

Az Előfizető által fizetendő további díjak teljes körű felsorolását és a fizetendő díjak mértékét az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza. Szolgáltató fenntartja magának azt a jogot, hogy amennyiben az Utólag Fizető 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 forgalmi és havidíjak összege a bruttó 1 000 forintot meghaladja.

## **5.2.2. Helyhez 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 (visszkapcsolási 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 számítja fel díjat.

#### 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.

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.

### **5.2.3. 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 – önállóan - 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 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 foglaltak alkalmazása szempontjából kedvezménynek kizárólag az az ÁSZF 7. számú mellékletében (Akciók) 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 mindenkorin ÁSZF-ben meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes Szolgáltatások igénybevételét, amennyiben az Előfizető határozott időtartamra köt a Szolgáltatóval Előfizetői Szerződést.

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 kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- amennyiben az Előfizetői Szerződését a határozott időtartam alatt rendes felmondással megszünteti, vagy a Szolgáltatás korlátozásra kerül;
- 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 - **Üzleti Előfizetők** kivételével - 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.
- amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinthez képest szerződésmódosítást kezdeményez, valamint, ha a határozott időtartamú szerződésének közös megegyezéssel történő megszüntetésével egyidejűleg új Előfizetői Szerződést köt;
- amennyiben az Előfizető személyében változás áll be oly módon, hogy az Előfizetői Szerződést Egyéni Előfizetőről **Üzleti Előfizetőre** kéri átírti vagy fordítva;
- 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 igénybe vett összegét.

##### Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény

A Szolgáltató a mindenkorin 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**

#### Utólag Fizető Előfizetőre vonatkozó szabályok

Utólag Fizető Előfizető esetében 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 számlázás 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 számlázással rendelkező Előfizetőknél a számlázás napjával megegyező hónap 21. napja;
- a hónap 13. napi számlázással rendelkező Előfizetőknél a számlázás napjával megegyező hónap 28. napja;
- a hónap 19. napi számlázással rendelkező Előfizetőknél a számlázást követő hónap 6. napja;
- a hónap 25. napi számlázással rendelkező Előfizetőknél a számlázást követő hónap 12. napja;
- a hónap 28. napi számlázással rendelkező Előfizetőknél a számlázást 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.

#### Előre Fizető Előfizetőkre vonatkozó szabályok

A számlakibocsátás határideje a számlázást követő 15 nap. A számla kézbesítési időpontja az a nap, amelyen az Előfizető a számlát kézhez veszi, de legkésőbb a számlaigénylést követő 8. nap. Amennyiben az Előfizető aktuális számláját nem kapja kézhez a kézbesítési időpontig, úgy ezt az Ügyfélszolgálatnál 5 napon belül köteles jelezni.

Amennyiben az Előre Fizető Előfizető egyenlege negatív értéket mutat, a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az egyenleg feltöltése esetén az új egyenleg értékét a negatív egyenleg mértékével csökkentse.

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 igénybevétele alatt más szolgáltatók mobil telefonszolgáltatásának hibáira 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 bejelentése elbírálásától számított harminc (30) napon belül az Előfizető számláján jóváírja, vagy egy összegben visszafizeti.

### **5.5.2. Helyhez kötött szolgáltatás**

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett Előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybe vett 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 az Előfizető választása szerint. 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 tárgyhó 01. napjától a tárgyhó 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 tárgyhó 6. napjától a következő hónap 5. napjáig
  - 11-es számlázási ciklus esetén tárgyhó 11. napjától a következő hónap 10. napjáig,
- a nyugati területen tárgyhó 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 tárgyhónap 10. napjáig,
- a monori területen a tárgyhónap 11. napjáig,
- a budapesti területen, beleértve a 29-es körzetben az FTTH-RFoG optikai kábelhálózaton nyújtott szolgáltatásokat
  - 6-os számlázási ciklus esetén a tárgyhónap 14. napjáig
  - 11-es számlázási ciklus esetén a tárgyhónap 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

**Nagykereskedelmi partner hálózaton nyújtott Helyhez kötött szolgáltatás** esetén a számlakibocsátás határideje a számlázás 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 számlázással rendelkező Előfizetőknél a számlázást 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, választása szerint a Szolgáltató csoportos számlán összesítve számlázza 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 díkiegyenlítés 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 tárgyhó 18. napjáig, monori területen tárgyhó 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) a segélyhívásokért, ideértve az európai harmonizált segélyhívó szám hívásáért;
- b) a szolgáltató által működtetett hibabejelentő szolgálat - az Azonosítók Nemzeti Felosztási Tervében (a továbbiakban: ANFT) meghatározott - rövid hívószámmal történő hívásáért;
- c) a belföldi távolsági bejelentő ANFT-ben meghatározott rövid hívószámmal történő hívásáért;
- d) 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 igénybe vevőjétől.

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 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 kedvezményre tekintettel kötötte meg, abban az esetben, ha az Előfizetői Szerződését a jelen ÁSZF 8.2.2.2. a) iii.) alpontja alapján jogosult annak határozott időtartamának lejártá előtt felmondani, akkor csak az eszközkedvezmény összegét köteles megtéríteni a Szolgáltató részére, amely visszatérítés összege nem haladhatja meg sem a szerződése megszűnésétől a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszakos díjak összegét, sem az eszközkedvezménynek a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét.

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szerződést a határozott időtartam lejártá előtt nem a jelen ÁSZF 8.2.2.2. a) iii.) alpontja alapján mondja fel, vagy a Szolgáltató felmondására az Előfizető a szerződésszegésével maga szolgáltat okot, a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket, így az eszközvásárlásból eredő, és már igénybe vett kedvezményeket is követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

**Üzleti Előfizető** esetében a határozott idejű Előfizetői Szerződés felmondása esetén az Üzleti Előfizető a részére a Szolgáltató által nyújtott teljes eszközkedvezmény összegét köteles megtéríteni. Az előzetes tájékoztatásban a eszközkedvezmény számítási módja nem kerül feltüntetésre (eltérés az Eszr. 26. § (4) és (5) bekezdésétől)

### **5.5.6. Az Elektronikus Számla- és Dokumentum Bemutató (E-számla)**

Szolgáltató biztonságos internetes felületen biztosítja az Előfizető számára az elektronikus számlák és dokumentumok megtekintését. Az elektronikus számlára vonatkozó előírásokat az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII törvény tartalmazza.

Az E-számla a számlabemutató mód megváltozása körében érinti az Előfizető és a Szolgáltató, mint számlakibocsátó között meglévő jogviszonyt.

A Szolgáltató vállalja, hogy E-számla esetén az Előfizető részére az esedékes számláit elektronikus úton mutatja be.

Az E-számlára történő regisztrációval Előfizető elfogadja, hogy Szolgáltató értesítési kötelezettségének elektronikus úton tesz eleget. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az E-számla igénybevétele alatt az Előfizetői Szerződéssel, az Előfizető által használt szolgáltatásokkal, illetve azok igénybevételével kapcsolatos tájékoztató leveleket és értesítéseket, (így például az Előfizető által bejelentett panaszok kivizsgálásának eredményéről szóló, valamint a kiállított számlák teljesítésével kapcsolatos felszólítások) az E-számla internetes felületén mutatja be (elektronikus dokumentum).

A szolgáltatást valamennyi Előfizető igénybe veheti.

A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, időbeli korlátai:

Az E-számla igénybevételének tárgyi feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen internet-hozzáféréssel. Az egyéb szükséges hardver- és szoftverleírások a Szolgáltató honlapján találhatóak meg.

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

Az E-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 nappal előre a tájékoztató oldalán 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 Elektronikus Számla- és Dokumentum Bemutató (E-számla) igénybevételének módja és feltételei

Az Elektronikus Számla- és Dokumentum Bemutató (E-számla) nyitóoldalát bárki megtekintheti. Igénybevételéhez az Előfizetőnek regisztrálnia kell magát.

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 készpénz-átutalási megbízást.

A regisztrált Előfizető a rendszerbe történő bejelentkezés után tekintheti meg, illetve töltheti le elektronikus számláját és dokumentumait. A Szolgáltató az esedékes számla kiállításával egyidejűleg e-mailben és SMS-ben értesítést küld az Előfizetőnek.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az elektronikusan bemutatott számla és dokumentum csak elektronikus adat formájában hiteles.

A Szolgáltató akkor tekinti sikeresnek a regisztrációt az E-számlára, ha az Előfizető az E-számla részvételi feltételeit a regisztráció során elfogadja, valamint a regisztrációhoz szükséges adatokat a regisztrációs kérdőív véglegesítésével megadta, és ezt követően a Szolgáltató elektronikus visszaigazolása (e-mail) kiküldésre kerül a Szolgáltató rendszere szerint, vagy ha az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése során nyilatkozott arról, hogy igénybe kívánja venni az E-számlát.

Internetes regisztráció esetén a regisztrációról szóló visszaigazolást a Szolgáltató e-mailben haladéktalanul megküldi az Előfizetőnek. A visszaigazolás tartalmazza Előfizető nevét, a Szolgáltatásra regisztrált számlafizetői azonosítók listáját és a regisztráció elfogadásának tényét.

Az Előfizető vállalja, hogy senkinek nem adja át, mások által hozzáférhető helyen nem tárolja a belépéshez szükséges jelszót. Előfizető tudomásul veszi, hogy a jelszó titokban tartása az Ő érdekkörébe tartozó esemény, az ebből fakadó károkért a Szolgáltató nem felel.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a regisztrációt visszautasítsa, vagy bármikor átmenetileg vagy véglegesen visszavonja, az alábbi esetekben:

- valótlan vagy hiányos adatok megadása.
- a Szolgáltató, a számlakibocsátók és/vagy más előfizetők/ügyfelek személyes adataival vagy a rendszerrel történő bármilyen visszaélés.
- Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 év elteltével.

#### A regisztráció során megadandó adatok

A regisztráció során kötelező és nem kötelező adatok bevitelére van lehetőség. Ha az Előfizető bármelyik kötelezően kitöltendő adatát nem rögzíti, a Szolgáltató az Előfizető regisztrációját visszautasíthatja. A kötelezően kitöltendő mezőket a rendszer \*-gal jelöli.

Helytelen vagy működésképtelen e-mail cím megadásából eredő bármilyen kárért nem vállal felelősséget a Szolgáltató.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató határozza meg az elektronikus számla kibocsátásának kezdő időpontját.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben az általa megadott adatok nem felelnek meg a valóságnak, vagy azokkal nem sajátjaként rendelkezik, úgy annak valamennyi jogkövetkezményét viseli.

#### Az elektronikus számla (e-számla) szolgáltatás a Díjnet Zrt-től

Az Előfizető az elektronikus számla (e-számla) szolgáltatást a [www.dijnet.hu](http://www.dijnet.hu) oldalon is megrendelheti.

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 Díjnet 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.A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések**

#### Utólag Fizető Előfizetés

Az Utólag Fizető 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, gyorsfizetéssel az online ügyfélszolgálaton regisztrált bankkártyával, vagy a Szolgáltató előzetes kifejezett hozzájárulása esetén csoportos beszedési megbízás útján teljesítheti.

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

A gyorsfizetés az online ügyfélszolgálaton bankkártyával vehető igénybe. A bankkártya regisztrációja díjmentes, a Szolgáltató bankkártya adatokat nem kezel, és nem tárol, a regisztrációkor egy egyedi azonosító generálódik, amivel a Szolgáltató azonosítja a bankkártyát. A bankkártya adatok megadásához átirányítunk az OTP bank oldalára.

A gyorsfizetésért a Vodafone külön díjat nem számol fel. A bankkártyával történő fizetésért a kártyakibocsátó bankok általában nem számolnak fel tranzakciós költséget, azonban ez bankonként eltérő lehet, ezért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Amennyiben több bankkártyát is regisztrál az előfizető az online ügyfélszolgálaton, egy kártyát alapértelmezett bankkártyaként kell beállítani, amelyen a terhelés történik. Az alapértelmezett bankkártyát a Vodafone Online ügyfélszolgálatán, az Online fizetési beállítások menüpontban lehetséges módosítani.

A Szolgáltató a díjak teljesítését a Szolgáltató díjbeszedő partnerein 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, azonban ezen díjfizetési mód nem tesz eleget az egyes díjcsomagok igénybevétele esetén vállalt e-Pack fizetési módoknak, mely maga után vonhatja az e-Pack feltételek nem teljesítése miatti díj kiszámlázását.

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;
- gyorsfizetés esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- a Szolgáltató díjbeszedő partnereinek igénybevételével történő befizetés esetén az a nap, amikor az Előfizető sikeres befizetést hajt végre a díjbeszedő partnernél.

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

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:

- Egyéni Előfizetőknél a késedelem első napjától.
- **Üzleti Előfizetőknél** 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 Előre Fizetett Díjú Feltöltőkártyás Szolgáltatások kivételével 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 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 Egyéni 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.

#### Előre Fizetett Díjú Előfizetői Szerződés

A feltöltés az Elektronikus Feltöltőkártya megvásárlását követően annak a kívánt számra történő feltöltésével az alábbi módon történhet.

A Szolgáltató az 1. számú mellékletben meghatározott díjsomagok esetén lehetővé teszi az egyenleg feltöltését a Szolgáltatási időszak megkezdése előtt, az Előfizetői SIM Kártya csomagoláson szereplő érvényességi ideje alatt.

Amennyiben az Ügyfélszámla egyenlegének feltöltése a Szolgáltatási időszak megkezdését megelőzően történik, úgy az Egyenleg-felhasználási időtartam a Szolgáltatási Időszak megkezdésekor veszi kezdetét. Ebben az esetben, az Egyenleg-felhasználási Idő a Szolgáltatási Időszak megkezdésétől (nem a feltöltéstől) számított (Elektronikus Feltöltőkártyához vagy az egyes díjsomagokhoz tartozó) egyenleg-felhasználási időtartam.

A feltöltés eredményeképpen létrejövő Egyenleg-felhasználási Időszak számításának módját az ÁSZF 2.3.6.4. pontjában írtak tartalmazzák.

#### Eszr. 3. § (5) bekezdése alapján fizetendő kötbér

Abban az esetben, ha az Előfizetőt megillető kötbér összege meghaladja az Előfizetői Szerződés szerinti havi vagy időszakos díj hatszorosát, abban az esetben **2022. február 15.** napjától kezdődően a Szolgáltató a kötbér összegét jóváírja az Előfizető Ügyfélegyenlegén. Ebben az esetben mindaddig, amíg az Előfizető a kötbér kifizetéséhez szükséges adatok Szolgáltató részére történő megadásával nem igényli a kötbérként jóváírt összeg Szolgáltató általi megfizetését, a Szolgáltató az Előfizető mindenkor fizetési kötelezettségeit ezen jóváírt kötbérösszeg terhére számolja el. *Jelen pontban írtak az **Üzleti Előfizetőre** nem kerülnek alkalmazásra.*

## 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 szándékolt megvalósulását megelőző 30. naptól teheti meg.
- 6.1.1.2. Határozott idejű Előfizetői Szerződés esetében a kérhető szüneteltetés időtartama legalább egy hónap és legfeljebb hat hónap. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.
- 6.1.1.3. Egyenlegfeltöltéssel Előre Fizetett Díjú Feltöltőkártyás Szolgáltatások esetében a Szolgáltatás nem szüneteltethető.
- 6.1.1.4. Határozatlan idejű szerződés esetében a kérhető szüneteltetés időtartama legalább 1 hónap és legfeljebb 12 hónap.
- 6.1.1.5. A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt - az Előfizető csökkentett, indokolt és méltányos díj megfizetésére köteles.
- 6.1.1.6. 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.
- 6.1.1.7. Szolgáltatáscsomag esetén az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki. **Üzleti Előfizetők** esetében ezen pontban foglaltak nem alkalmazhatók (eltérés az Eszr. 17. § (4) bekezdésétől).
- 6.1.1.8. **Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás esetén az Üzleti Előfizetők** részére nyújtott business internet szolgáltatás szüneteltetésére Előfizetői kezdeményezésre nincs mód. 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. Az Előfizető kérelme és a Szolgáltatás szüneteltetése közötti időszakban keletkezett esetleges díjakat a Szolgáltató nem háríthatja az Előfizetőre. A lopás tényét a Szolgáltatónál a nyomozó hatóságnál tett feljelentés másolati példányával igazolni kell. Lopás, valamint az Előfizetői SIM Kártya elvesztése esetén a Szolgáltatás szünetelésének kérésétől számítva a határozott idejű szerződés időtartama fél évvel meghosszabbodik. A szünetelés maximális időtartamára vonatkozóan a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendelkezések erre az esetre is vonatkoznak. Az Előfizetői SIM kártya pótlása – az ÁSZF 2. számú melléklete alapján - térítés ellenében történik.

Az Előfizetőnek az Előfizetői SIM Kártya elvesztése, eltulajdonítása esetén lehetősége van arra is, hogy a Szolgáltatás korlátozását kérje a Szolgáltatótól a kimenő hívásokra kiterjedően, vagy az egész Szolgáltatásra nézve. Ebben az esetben a Szolgáltatás korlátozásra vonatkozó rendelkezések az irányadók, azzal, hogy ebben az esetben a határozott idejű Előfizetői Szerződés időtartama nem hosszabbodik meg, de a Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel, mely díjat az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

- **Üzleti Előfizetők** esetében 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 fizetéseképtelensége esetén a Szolgáltató az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés 30 (harminc) napos határidővel történő átírására hívja fel, ennek eredménytelensége esetén a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást 60 napos felmondással felmondani (Eht. 134. § (11) bekezdése alapján).

### 6.1.4. A Szolgáltató jogosult:

- szüneteltetni a Szolgáltatást a 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.** A szünetelés időtartama alatt Szolgáltató az ÁSZF 2. számú mellékletében meghatározott díjat számítja fel.

#### **6.1.8. 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 Előfizetőit.

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 Hozzáférsi 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 Hozzáférsi Ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező Végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező Végberendezést csatlakoztatott, vagy például a csomagkapcsolt szolgáltatásokat, a **Helyhez kötött internet-hozzáférsi 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 általános szerződési 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 5.1.1 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 megtevesztés, illetve az 6.2.1. c) pontban írt díjtartozás 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.
  - e) olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet-hozzáférési szolgáltatást, amely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatás)
- 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 dokumentum(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 szerződésszegő 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 szerződésszegést a Szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, azaz adatforgalma az értesítést követő hónapban ismételten 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 sáv szélesség 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 számít 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 fővonalon fix internet kapcsolat valamilyen központi, vagy lokális szolgáltatás kiesése miatti megszakadására, valamint a Szolgáltató hálózatában bekövetkezett nem várt hiba, vagy akár tervezett karbantartás, leállítás által indokolt használatra terjed ki. A **Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatáshoz** tartozó Eszköz (kábelmodem) ebben az esetben automatikusan mobil hálózatra vált és a modemhez kábelen 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 beüzemelését követő, Szolgáltató által instruált tesztelési eljárás.);
- a Prémium kiegészítő szolgáltatással felszerelt modem áthelyezése az Előfizető által;
- az Eszközből (kábel modemből) a mobil stick és 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.

**6.2.12. Helyhez kötött szolgáltatás** esetében, amennyiben az Előfizető nem teljesíti a fizetési kötelezettségét, és ezért a Szolgáltató jogosulttá válik az Eht. 137. § (1) bekezdés c) pontja alapján a Szolgáltatás korlátozására, a Szolgáltató vagy a nevében eljáró képviselője, viszonteladója az Előfizető által kapcsolattartási célra megadott hívószámon felveszik az Előfizetővel a kapcsolatot annak érdekében, hogy az Előfizetőt tájékoztassák a fennálló tartozásáról, illetve, hogy a korlátozás elkerülése érdekében felhívják a fizetési kötelezettségének a teljesítésére.

### **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 Előfizetői Szerződésnek, annak megkötésekor a részévé válik az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató által az Előfizetőnek megküldött Előzetes tájékoztatás, az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója is.

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

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.

Nem tekinthető az Előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az Előfizetői Szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog gyakorlása, vagy kötelezettség teljesítése, így az sem, ha az Előfizető a kétoldalú szerződésmódosítási ajánlat közlését követően a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, vagy a Szolgáltatás ellenértékét megfizeti. Így abban az esetben, ha az Előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, az Előfizető Szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

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.

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 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 60 napos felmondással felmondani. (Eht. 134. § (11) bekezdése alapján).

### **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 tárgyévhöz 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**

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.

Az Előfizető, amennyiben a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt felmondja a határozott időtartam lejártá előtt, köteles az igénybe vett eszközkedvezményt megtéríteni.

#### 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 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 az ÁSZF-ben 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 Előfizetői 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, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be. Helyhez kötött szolgáltatás esetén az átírás feltétele, hogy az Előfizetői Hozzáférfési 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 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.

Az előfizető jogviszony átírása személyesen kérhető, melyet az Egyéni Előfizető az azt igazoló és hitelt érdemlő okirattal történő bemutatásával egyidejűleg személyesen, **Üzleti Előfizető** esetében a jogutód a jogutódlás bírósági regisztrálását vagy egyéb nyilvántartásba vételét követően kérheti (jogutódlással történő megszűnés).

A szerződésen alapuló átírára csak a Szolgáltató értékesítési pontjain, a Felek együttes jelenléte esetén kerülhet sor. Az Előre Fizető Előfizetők esetében az átírás csak az ügyfélszolgálati irodákban történhet.

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 átírára a Szolgáltató szabványos, új szolgáltatásra vonatkozó eljárásai vonatkoznak, ideértve a hitelképesség ellenőrzését és az esetleges biztosíték előírását.

Az előfizetői jogviszony folytatására kizárólag az jogosult, aki eleget tud tenni az Előfizetői Szerződésben foglalt követelményeknek. Természetes személyre történő átírás esetén az új előfizetői jogviszonyra a jelen ÁSZF az irányadó.

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 átírára 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 Hozzáférsi Ponton az örökös vagy a Felhasználó továbbra is igénybe kívánja venni a szolgáltatást, vagy
- az átírással egyidejűleg az Előfizetői Hozzáférsi Pont helye is megváltozik.

**Helyhez kötött szolgáltatás** esetén a Szolgáltató új szerződéskötési igényként kezeli azt az esetet, amikor

- egyidejűleg átírás és áthelyezés iránti kérelem kerül hozzá benyújtásra vagy
- az elhalálozott Előfizető örököse, a Felhasználó, vagy a Szolgáltatást ténylegesen használó személy kívánja igénybe venni a szolgáltatást azon az Előfizetői Hozzáférsi Ponton, ahol az elhalálozott Előfizető vette igénybe a Szolgáltatást. Az elhalálozás napja és az Előfizető halálának napjáról történő tudomásszerzés időpontja közötti időszakban történő szolgáltatások igénybevételének ellenértékének megfizetéséért az örököst, a Felhasználót, illetve a szolgáltatást ténylegesen igénybe vevő személyt a Szolgáltató felé egyetemleges felelősség terheli.

#### **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 rendeli 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 helyhez kötött 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 megszűnt szerződésnek kell tekinteni, különös figyelemmel a Szolgáltató által nyújtott egyes kedvezmények visszakövetelhetőségére.

Ha a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés időtartama alatt az **Üzleti Előfizető** székhelyének változása miatt a korábbi székhelyéről új székhelyére kéri az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában teljesíteni nem tudja, az **Üzleti 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.

#### 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.

**Mobil szolgáltatás** esetén Utólag Fizetett Díjú Szolgáltatásról Előre Fizetett Díjú Feltöltőkártyás Szolgáltatásra váltás további egyedi szabályai

**Mobil szolgáltatás** esetén bármely már meglévő Utólag Fizetett Díjú díjcsomagot használó Előfizető – *kivéve az **Üzleti Előfizetőket*** - átválthat bármely kereskedelmi forgalomban elérhető, az Előre Fizetett Díjú Feltöltőkártyás Szolgáltatás keretében igénybe vehető díjcsomagra a következő feltételekkel:

- Az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben a váltásra vonatkozó igény bejelentésének időpontjában fennálló valamennyi kötelezettsége lejárttá és esedékessé válik. A díjcsomag-váltás ebben az esetben annyiban különbözik az új bármely kereskedelmi forgalomban elérhető Előre Fizető díjcsomag vásárlásától, hogy az Előfizető már rendelkezik egy Vodafone telefonszámmal, melyet meg is kíván tartani. A migráció előfeltétele az utólag fizető előfizetői jogviszony megszűnése. A díjcsomag-váltásra (migrációra) legkorábban az utólag fizető előfizetés aktiválását követő első számlázási ciklus lejártá után van lehetőség, illetőleg a váltás a későbbiekben számlázási ciklusonként egyszer lehetséges.
- Határozott időtartamú Előfizetői Szerződés esetén a migráció csak abban az esetben lehetséges, ha Előfizető az Előfizetői Szerződésben meghatározott kötbérfizetési kötelezettségének előzetesen eleget tett.

**Mobil szolgáltatás** esetén Előre Fizetett Díjú díjcsomagról Utólag Fizetett Díjú díjcsomagra váltás egyedi feltételei:

**Mobil szolgáltatás** esetén az Előre Fizetett Díjú Előfizetésről Utólag Fizetett Díjú Előfizetésre történő váltás új Előfizetői Szerződés megkötését jelenti. Az Előre Fizetett Díjú díjcsomagról Utólag Fizetett Díjú díjcsomagra történő váltáskor a régi Előre Fizetett Díjú Előfizetéshez tartozó egyenlegben levő összeget Szolgáltató jóváírja az új Utólag Fizetett Díjú Előfizetés egyenlegén. **Üzleti Előfizetők** esetében a váltásra nincs lehetőség.

**Mobil szolgáltatás** esetén Előre Fizetett Díjú díjcsomagok közötti váltás és annak feltételei:

**Mobil szolgáltatás** esetén bármely már meglévő Előre Fizetett Díjú díjcsomagot használó Előfizető átválthat az aktuálisan kereskedelmi forgalomban elérhető más Előre Fizetett Díjú díjcsomagok bármelyikére (ezek listája mindenkor elérhető a [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) weboldalon) a következő feltételekkel:

- A díjcsomag-váltás nem jár az Előfizetői SIM Kártya cserével, az Előfizető a már meglévő Előfizetői SIM Kártyája segítségével veheti igénybe az új díjcsomagját is
- Az Előfizető megtartja eredeti hívószámát.
- A váltást a következő módokon lehet igénybe venni:
  - Az adott hívószámhoz tartozó Előfizetői SIM Kártyáról a 1270-es Ügyfélszolgálati számra küldött megfelelő szövegű SMS üzenettel.
  - Az üzenetnek a választott csomagnak megfelelő kódot kell tartalmaznia. Az elérhető csomagokhoz tartozó SMS kódok elérhetők a [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) weboldalon, vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán (1270).
  - Interneten, a [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) oldalon az Online Ügyfélszolgálat szolgáltatás segítségével. Az Online Ügyfélszolgálaton feladott kérések az adott telefonszámhoz tartozó Személyes Biztonsági kóddal együtt érvényesek.
- A díjcsomag-váltás kérése az Előfizető oldaláról az ÁSZF megismerését és elfogadását jelenti.
- A 1270-es szám hívása és az erre küldött minden SMS üzenet az Előfizető számára belföldről díjmentes.
- A díjcsomag váltás a kérést követő 5 (öt) munkanap valamelyikén megtörténik.
- Az 5 munkanapos határidő alatt a Szolgáltató az Előfizető kimenő hívásait és kimenő SMS üzeneteit ideiglenesen korlátozhatja annak érdekében, hogy az Előfizető által kért módosítást végre tudja hajtani.
- A Szolgáltatást kizárólag már egy kimenő hívással (kivéve segélyhívások és 1270) aktivált és még egyenleg-felhasználási idejének lejáratá előtt álló kártyáról lehet kezdeményezni.
- A Szolgáltató a díjcsomag-váltás megtörténtét követően SMS üzenetben értesíti az Előfizetőt, mely üzenet tartalmazza a díjcsomag-váltás pontos időpontját; ezen információról az Előfizető a 1270-es díjmentes Ügyfélszolgálati telefonszámon is tájékozódhat.

**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 feníték szerinti cseréje esetén az Előfizető köteles az ÁSZF 2. számú mellékletben 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 a módosításról, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

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” 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. A határozott időtartam a Szolgáltatás aktiválásának napján kezdődik meg.

Határozott időtartamú Előfizetői Szerződés Egyéni Előfizetők számára a lenti kivételekkel legfeljebb 12 (tizenkét) hónapra köthető azzal, hogy a Szolgáltató a szerződés megkötését vagy időtartamát érintő módosítást megelőzően felajánlja a határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésének lehetőségét, és azok részletes feltételeit igazolható módon bemutatja.

Előfizető kérésére a határozott időtartamú Előfizetői szerződés 24 (huszonnégyszer) hónapra is megkötődhet, ha az Előfizetői Szerződés megkötéséhez eszközvásárlás is kapcsolódik, amennyiben a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele érdekében biztosítja ezen lehetőséget Előfizetői számára. Az Előfizető a 2 év határozott idejű szerződés megkötésével egyidőben olyan készüléket vásárol, amely az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas. Minden ilyen esetben a 24 (huszonnégyszer) hónapra megkötött határozott idejű Előfizetői Szerződésnek az eszközvásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 12 (tizenkét) hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától. A határozott idejű előfizetői szerződés lejártát követően a szolgáltató az előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerződéssel együtt vásárolt Eszköz bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózat függetlenítés).

Az állam által elismert követelményeken alapuló, az internet-hozzáférés elterjedését ösztönző, kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés a kedvezményes szerződéses feltételek igénybevételére jogosult előfizetővel abban az esetben is megkötődhet 24 hónapra, ha ahhoz nem kapcsolódik eszközvásárlás.

**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 felajánlani 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 akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti.

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés lép, kivéve, ha a Szolgáltató az Előfizetővel az állam által elismert követelményeken alapuló, az internet-hozzáférés elterjedését ösztönző, kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú Előfizetői Szerződést kötött, melynek megkötésére jogosult és melynek időtartama 24 (huszonnégyszer) hónap.

**Mobil szolgáltatás** esetében az Előre Fizetett Díjú Feltöltőkártyás Szolgáltatás esetében a fentiekben írtak nem alkalmazhatók. Az Előre Fizetett Díjú Feltöltőkártyás Szolgáltatás esetében az Előfizető általi egyenlegfeltöltés új határozott idejű szerződés ráutaló magatartással történő megkötésének minősül. Az Előfizető általi egyenlegfeltöltéssel az előző határozott idejű szerződés megszűnik azzal, hogy az Előfizető hívószáma változatlan

marad. Ebben az esetben és az előre fizetett szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a Szolgáltató az Előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt díjat az új Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó egyenlegen jóváírja.

**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 díjszámlája tartalmaz a határozatlan időtartamú szerződésre meghatározott díjakat, akkor azok alkalmazandók, azok hiányában az Alaptarifa (eltérés az Eht. 134. § (14) bekezdésétől).

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

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

#### **8.2.1.1. Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi rendeltetésszerű megszakítása**

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

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás megkezdésére meghatározott határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást 60 napos megszakítással megszakítani. (Eht. 134. § (11) bekezdése alapján).

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

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés Előfizető általi megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 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 értesítést 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 médiabox 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 (médiabox/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 nem 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 értesítést követően is harmadik személy részére továbbértékesíti;

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.

#### Az Előfizető Díjtarozása 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 díjtarozás összecszerűségét 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 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.

#### 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.

- a) 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
- b) 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 felbujtó, illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
- iii. az Alaptörvénybe vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,

- iv. az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezetnek.
- c) 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.

**Mobil szolgáltatás esetén az Előre Fizetett Díjú Feltöltőkártyás Szolgáltatás esetében alkalmazandó különös szolgáltatói felmondási szabályok**

A Szolgáltató köteles az Előre Fizetett Díjú Feltöltőkártyás Szolgáltatás igénybevételére kötött Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal felmondani:

- a) ha az Előfizető az előfizetését továbbértékesíti,
- b) ha az Előfizetői Szerződés megkötésének napját követő egy év múlva, majd évente az évforduló napjáig elvégzett adategyeztetés során megállapításra kerül az Előfizető személyazonosságának ellenőrzésére szolgáló okmány érvénytelensége;
- c) ha az Előfizető a fentiek szerinti b) pontban meghatározott éves adategyeztetési kötelezettségét a szerződés évfordulójának napját követő ötödik napig nem teljesítette;
- d) ha a Kormány rendeletében meghatározott - a polgári nemzetbiztonsági szolgálatok irányításáért felelős miniszter által irányított - rendvédelmi szerv nemzetbiztonsági vagy közbiztonsági okból jelzéssel élt.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén 5 napos határidővel felmondja, ha az Előre Fizetett Díjú Feltöltőkártyás Szolgáltatás Előfizetője a Szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő Előfizetői SIM Kártyát annak átadását megelőzően az Előfizető személyazonosságának a szerződéskötéshez szükséges igazoló ellenőrzése érdekében végzett ellenőrzéshez szükséges adatokról szóló tájékoztatás Szolgáltatóval való közlése nélkül harmadik személy részére átadja.

### **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.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a felmondás indokát,
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának kiszámítási módját, és
- 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 felmondani az Előfizetővel kötött valamennyi Előfizetői Szerződést, amennyiben Előfizető megszegi a 8.1.2.1. pont d) alpontjában foglaltakat. Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje ez esetben 60 (hatvan) nap.

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 akadályozza 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 azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az **Üzleti Előfizető** a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 15 napos felmondási idővel jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani (eltérés az Eht. 134. § (1) bekezdésétől).

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 Előfizető az Előfizetői Szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli 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 a szolgáltatás nyújtását megszünteti.

### 8.2.2.2. Határozott idejű Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondása

#### Általános szabályok

a) Az Előfizető a határozott idejű Előfizetői Szerződést rendkívüli felmondással mondhatja fel, az alábbiakban meghatározott esetekben:

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

- a. a módosítás következtében az Előfizetői Szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg;
- b. a módosítás adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
- c. 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/a) és i/b) pontokban foglalt körülmények fennállását a Szolgáltatónak kell bizonyítania.

ii. Az Előfizető – kivéve az **Üzleti előfizetőt** (eltérés az Eszr. 9. § (1) – (2) bekezdéseitől) - a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja az Előfizetői Szerződést, ha

- a. 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
  - b. az internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a Szolgáltató által az Előfizetői Szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.
- iii. Az Előfizető – kivéve az **Üzleti Előfizetőt** - a Szolgáltatás vagy Szolgáltatáscsomag igénybevételére kötött Előfizetői Szerződést az érintett Szolgáltatás vagy a Szolgáltatáscsomag valamennyi Szolgáltatása tekintetében jogosult felmondani, ha:
- a. a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani;
  - b. 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
  - c. a Szolgáltató a Szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői szerződés szerint teljesíti.

Szolgáltatás a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg. Ebben az esetben a Szolgáltató a szolgáltató kizárólag az Eszköz vásárlásából eredő kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Az Előfizető által megtérítendő eszközkedvezmény összege nem haladhatja meg sem az Előfizetői Szerződés megszűnésétől a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszakos díjak összegét, sem a Eszközkedvezménynek a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét. Előfizető a rendkívüli felmondási jogának érvényesítésétől számított legkésőbb 30 (harminc) napon belül a Szolgáltató tulajdonában levő, a Szolgáltató által az Előfizető részére átadott Eszközöket köteles a Szolgáltatónak hiánytalanul és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni.

- b) Az **Üzleti Előfizető** *kivételével* az Előfizető, amennyiben a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést – 8.2.2.2. a) iii.) alpontjában írt egyéb okból - felmondja a határozott időtartam lejártáig előtt, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett valamennyi kedvezményt, ideértve az igénybe vett Eszközkedvezményt követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ezen esetben a felmondási idő 8 (nyolc) nap. Az igénybe vett kedvezményeket a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.
- c) Az **Üzleti előfizető** *kivételével* az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Előfizetői Szerződés esetén, ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.
- d) Ha a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés időtartama alatt az Egyéni Előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból teljesíteni nem tudja, az Előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 (tizenöt) napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést. A Szolgáltató az értesítésben köteles igazolható módon tájékoztatni az előfizetőt az őt megillető felmondási jogról. *A jelen pontban foglaltak **Üzleti előfizető** esetén nem alkalmazandóak.*

Az Előre Fizetett Díjú Feltöltőkártyás Szolgáltatás esetében nem alkalmazhatóak a 8.2.2.2. pont a. pont ii), iii) alpontokban meghatározottak

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.

#### Az Előfizetői felmondás módja

Az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondását a Szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet az Előfizetői Szerződés megkötésére is alkalmaz.

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, viszonteladói hálózatában.

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, viszonteladói hálózatában 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 és Személyes Biztonsági kód, előfizető neve. A Szolgáltató kérheti továbbá az Előfizető felmondási jogosultságának ellenőrzéséhez, hogy az Előfizetői Szerződésen megadott egyéb adatokat, valamint az ugyanazon Ügyfélszámmal 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 Személyes Biztonsági kód, előfizető neve.

Írásbeli felmondás esetén Előfizető köteles a felmondást ellátni saját kezű aláírásával és az azonosítás érdekében a következő adatokat megadni: MyVodafone azonosító, személyes jelszó, Előfizető neve, Szolgáltatás azonosítója és az Előfizetői Hozzáférési Pont 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 Személyes Biztonsági kód, előfizető neve.

Elektronikus felületen elektronikus eszközzel történő aláírás útján felmondást az Előfizető a Szolgáltató Üzlethelyiségében gyakorolhatja. Az Előfizető köteles a felmondást ellátni elektronikus felületen elektronikus eszközzel történő aláírásával és az azonosítás érdekében a következő adatokat megadni: MyVodafone azonosító, személyes jelszó, Előfizető neve, Szolgáltatás azonosítója és az Előfizetői Hozzáférési Pont 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 és Személyes Biztonsági kód, előfizető neve.

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.

A Központi Ügyfélszolgálat elektronikus levelezési címére elküldött elektronikus levél útján közölt felmondás esetén Előfizető köteles az azonosítás érdekében a következő adatokat megadni: MyVodafone azonosító, személyes jelszó, Előfizető neve, Szolgáltatás azonosítója és az Előfizetői Hozzáférési Pont címe.

Az Előfizető köteles a felmondás Szolgáltatóval való közlés időpontjában fennálló, valamennyi esedékes, illetve lejárt tartozását azonnal kiegyenlíteni és a felmondási jog érvényesítésétől számított legkésőbb 30 (harminc) napon belül köteles a Szolgáltató tulajdonában levő, a Szolgáltató által az Előfizető részére átadott Eszközöket a Szolgáltatónak hiánytalanul és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. 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 hatánapra is felmondhatja, kivéve, amennyiben a jelen ÁSZF kifejezetten eltérően rendelkezik. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a hatánapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E hatánap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e hatánapon 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 kézhez veszi.

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.

### **8.2.2.3. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének a következményei**

Amennyiben az Előfizető – kivéve az **Üzleti Előfizetőt** - a Határozott időtartamú Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a Szerződést az ÁSZF 8.2.2.2. a) iii.) alpontja alapján

jogosult a határozott időtartam lejártá előtt felmondani, a Szolgáltató kizárólag az eszközvásárlásból eredő kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben az Előfizető által megtérítendő eszközkedvezmény összege nem haladhatja meg sem az Előfizetői Szerződés megszűnésétől a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszakos díjak összegét, sem az eszközkedvezménynek a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét.

Abban az esetben, ha a Határozott időtartamú előfizetői szerződést az Előfizető az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejártá előtt a fenti pontban foglalt esettől eltérő okból felmondja, vagy a Szolgáltató felmondására a szerződésszegésével okot szolgáltat – amely esetben a felmondási idő legfeljebb 8 nap lehet -, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett valamennyi kedvezményt követelheti, ideértve a eszközvásárlásból eredő kedvezményeket is, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

**Üzleti Előfizető esetében**, ha a Határozott időtartamú Előfizetői Szerződést a határozott időtartam lejártá előtt mondja fel, vagy a Szolgáltató felmondására a szerződésszegésével maga szolgáltat 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 eszközkedvezmény összegét köteles megtéríteni. Az előzetes tájékoztatásban az eszközkedvezmény számítási módja nem kerül feltüntetésre (eltérés az Eszr. 26. § (4) és (5) bekezdésétől).

#### **8.2.2.4. Az Előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnés esetén**

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és Eszközöket (pl. mediabox, mediacard, kábelmodem, router) rendeltetésszerű 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. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a berendezések 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 halála, jogutód nélküli megszűnése, valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése**

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

##### Előfizetés megszűnésének speciális esete és feltételei elhalálozás esetén

Az Előfizető (természetes személy vagy egyéni vállalkozó) elhalálozása esetén az öröklésre jogosult (örökös) köteles az Előfizető elhalálozásának tényét a Szolgáltató felé a halotti anyakönyvi kivonat kiállítását követően haladéktalanul bejelenteni és hitelt érdemlően igazolni, mely az arra illetékes hatóság által kiállított halotti anyakönyvi kivonat eredeti formában történő bemutatásával történhet. Szolgáltató jogosult a már bemutatott, eredeti halotti anyakönyvi kivonatról másolatot készíteni és azt 1 évig megőrizni. Öröklésre jogosult (örökös) tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés az elhalálozás napjára visszamenőleg szűnik meg.

A számhordozási eljárással az átvevő Szolgáltatóhoz került hívószám esetében az Előfizetői Szerződés - elhalálozás ténye miatti - megszűnését követően az érintett hívószám későbbi felhasználására való jogosultsága visszakerül az átadó szolgáltatóhoz, mint a számkijelölési engedély jogosultjához. Öröklésre jogosult (örökös) tudomásul veszi, hogy a halotti anyakönyvi kivonat bemutatását követően az Előfizetői Szerződés az elhalálozás napjára visszamenőleg szűnik meg.

A Szolgáltató az Előfizető halála esetén az előfizetői jogviszonyt – az Előfizető haláláról való fentiek szerinti tudomásszerzését követően - az Előfizető halálának napjával minden további külön feltétel nélkül megszűntnek tekinti.

Ha az öröklésre jogosult (örökös) vagy bármely más személy - az Előfizető elhalálozásának napja és ezen ténynek a Szolgáltató felé történő bejelentése közötti időben - a Szolgáltatást használja, akkor az ahhoz kapcsolódó díjakat köteles kifizetni.

Amennyiben az elhalálozás napját követően volt fizetős forgalom az érintett Előfizetésen (Előfizetések) abban az esetben a Szolgáltató jogosulttá válik az elhalálozás napja és a legutolsó fizetős forgalom között keletkezett havi-, forgalmi- és egyéb díjakat kiszámlázni az öröklésre jogosult (örökös) részére. Ezen díjakat végelszámoló számlában számlázza ki, melynek a számlán feltüntetett, határidőre történő befizetése az öröklésre jogosultat (örököst) terheli és melynek elmulasztása esetén ezen díjak a polgári jog szabályai szerint behajthatóvá válnak.

Öröklésre jogosultnak (örökösnek) az eredeti halotti anyakönyvi kivonat bemutatására, illetve hitelt érdemlő igazolására a Szolgáltató márkaképviselőin, viszonteladóinál vagy az Ügyfélszolgálat elektronikus levelezési elérhetőségeinek egyikére ([www.vodafone.hu/kapcsolat](http://www.vodafone.hu/kapcsolat), [ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com](mailto:ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com), egyéni vállalkozók esetén: [corporate.hu@vodafone.com](mailto:corporate.hu@vodafone.com)) elküldött elektronikus levél formájában van lehetősége.

##### Előfizetés megszűnésének speciális esete és feltételei (jogutód nélküli megszűnés esetén)

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.

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 végelszámoló számlában számlázzuk 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](mailto: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 vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától 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. 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 hozzáféréseken 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.

### 8.2.3.6. 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.

### 8.2.3.7. 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 – kivéve az **Üzleti Előfizetőt** - nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű Előfizetői Szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató az Előfizetőt tartós adathordozó útján három alkalommal tájékoztatja a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie

- a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződés olyan lényeges tartalmi elemeire, amely az igénybe vett szolgáltatás esetében értelmezhető, így különösen az alapvető díjszabásra, az adatforgalmi korlátozásra, az adatátviteli sebességekre, a lefedettségre, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételére;
- a legkedvezőbb díjszabásra vonatkozó tájékoztatás tekintetében az előfizető felhasználási szokásainak figyelembevételével a határozott időtartamú előfizetői szerződéssel igénybe vett szolgáltatás paramétereikhez összességében leginkább hasonló legkedvezőbb díjazású díjsomagra, továbbá
- a határozott idejű szerződés megszüntetésének általános szerződési feltételekben meghatározott lehetséges módjaira.

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

- 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;
- 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
- 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.

Nem hosszabbítható meg a Szolgáltatáscsomagra vagy Szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű Előfizetői Szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az Előfizető ugyanazon internet-hozzáférési szolgáltatást vagy nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatótól újabb Szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az Előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

A jelen pontban meghatározottak nem alkalmazhatóak egyenlegfeltöltéssel, Előre Fizetett Díjú Feltöltőkártyás Szolgáltatás esetében.

### 8.2.3.8. Az Előfizető elállása

Az elálláskor **Helyhez kötött szolgáltatás** esetén az Előfizető vagy képviselője, meghatalmazottja köteles a Szolgáltató által kért adatokat megadni, különösen: My Vodafone azonosító, személyes jelszó, az Előfizető neve és az Előfizetői Hozzáférési Pont címe. A Szolgáltató kérheti továbbá az Előfizető elállási jogosultságának ellenőrzéséhez az Előfizetői Szerződésen megadott egyéb adatokat és egy olyan kapcsolattartásra alkalmas telefonszámot, ahol az Előfizető az ügyintézés érdekében azonnal visszahívható.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződéstől személyesen a Szolgáltató Üzlethelyiségében jogosult elállni az elállással érintett szolgáltatás igénybevételéhez szükséges SIM kártya Szolgáltató részére történő egyidejű visszaszolgáltatásával.

**Mobil szolgáltatástól történő** elállás esetén Előfizető köteles a következő adatokat megadni: érintett hívószám és Személyes Biztonsági kód, előfizető neve. A Szolgáltató kérheti továbbá az Előfizető elállási jogosultságának ellenőrzéséhez, hogy az Előfizetői Szerződésen megadott egyéb adatokat, valamint az ugyanazon Ügyfélszámhoz tartozó másik hívószámát, vagy egyéb olyan hívószámot, ahol azonnal visszahívható.

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

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződéstől eláll a határozott időtartam lejárta előtt, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől igénybe vett kedvezményeket követelheti, az elálláshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

Esetei:

- a) Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető 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. **Üzleti Előfizetőt** a jelen pontban foglalt elállási jog nem illeti meg (eltérés az Eszr. 8. § (5) bekezdésétől).
- b) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az Előfizetői Szerződéstől. *Felek megállapodása esetén, ha a Szolgáltató az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között létrejött Előfizetői Szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az **Üzleti Előfizetőt** az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási 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 indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

Mindkét esetben a Felek kötelesek egymással elszámolni. Szolgáltató - az Előfizetői Szerződés megkötése és az elállási jog érvényesítése közötti időszakban - amennyiben még nem kezdte meg a szolgáltatás teljesítését, akkor az adott Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó és befizetett díjakat, legfeljebb az elállást követő 30 (harminc) napon belül visszatéríti az Előfizető számára.

Amennyiben a Szolgáltató az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül már megkezdte a szolgáltatás teljesítését, akkor a Szolgáltató az adott Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó és befizetett díjak időarányos részét – beszámítva a szolgáltatás létesítésével és a megszüntetésével kapcsolatosan

felmerült a jelen ÁSZF 2. számú Mellékletében foglalt költségeket, pl. kiszállási díj - fogja visszatéríteni az azonnali hatályú felmondási jog érvényesítését követő 30 (harminc) napon belül.

Előfizető köteles az indoklás nélküli, elállási jog és az indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog érvényesítésétől számított legkésőbb 30 (harminc) napon belül a Szolgáltató tulajdonában levő, a Szolgáltató által az Előfizető részére átadott Eszközöket a Szolgáltatónak hiánytalanul és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben kárának megtérítését követelni, ha az Előfizető az érintett Eszközöket a Szolgáltatónak nem tudja hiánytalanul vagy nem tudja rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban átadni.

- c) Amennyiben az Előfizető olyan **Helyhez kötött szolgáltatásra** fizetett elő, amely csomag a feltételei és árazása alapján több szolgáltatásként funkcionál (különálló termékeknek tekinthetők) és az ilyen csomag részét képező különálló termékek telepítésére meghatározott határidőt Szolgáltató túllépi, akkor az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítését megelőzően Előfizető választása szerint jogosult

- az Előfizetői Szerződéstől elállni, vagy
- az Előfizetői Szerződés közös megegyezéssel való módosítását kezdeményezni akként, hogy annak tartalmát kizárólag a létesített Szolgáltatásra alkalmas díjcsomagra váltják át a felek hátrányos jogkövetkezmények nélkül. Ebben az esetben Szolgáltató nem jogosult megtagadni az Előfizetői Szerződés fentiek szerinti módosítását.

Amennyiben Előfizető jelen pont szerinti elállási jogát gyakorolja, de a Szolgáltató a helyhez kötött szolgáltatás nyújtását a megfelelő időben megkezdte, az Előfizető 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 az Eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

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

Amennyiben az Előfizető Szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, nem hosszabbítható meg a Szolgáltatásokból és Eszközből álló csomagra vonatkozó határozott idejű Előfizetői Szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az Előfizető a Szolgáltatótól újabb Szolgáltatást rendel meg, vagy további Eszközt igényel, kivéve, ha az Előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

Ha az Előfizető határozott időtartamú Előfizetői Szerződéssel Szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt a határozott időtartam lejártá előtt jogosulttá válik az Előfizetői Szerződést a Szolgáltatáscsomag részét képező bármely Szolgáltatás tekintetében felmondani, a Szolgáltatáscsomag valamennyi Szolgáltatása tekintetében jogosulttá válik a szerződés felmondására.

Ha az Előfizető a Szolgáltatás vagy Szolgáltatáscsomag igénybevételére kötött Előfizetői Szerződést az érintett Szolgáltatás vagy a Szolgáltatáscsomag valamennyi Szolgáltatása tekintetében jogosult felmondani, ha:

- a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani;
- 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
- a Szolgáltató a Szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői szerződés szerint teljesíti.

**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.

Az Előre Fizetett Díjú Feltöltőkártyás Szolgáltatás egyenlegén fennmaradó összegének a visszatérítését a számhordozást vagy utólagos számhordozást követő 30 napon belül kérheti az Előfizető. A visszatérítés díját az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

## 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 igénybe vett 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 (márkaképviselési 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: 1270, mely a hét minden napján 0-24 órában belföldről díjmentesen hívható, Üzleti Előfizetők esetében a 1788, amely a hét minden napján 0-24 órában a Szolgáltató hálózatán belül belföldről díjmentesen hívható; vagy +36 1 288 1270, Üzleti Előfizetők esetén +36 1 288 1788, amelyekre irányuló hívások a hívó fél díjcsomagja 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: [www.vodafone.hu/kapcsolat](http://www.vodafone.hu/kapcsolat), [ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com](mailto:ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com), **Üzleti Előfizetők esetében:** [corporate.hu@vodafone.com](mailto:corporate.hu@vodafone.com), [vipuzleti.hu@vodafone.com](mailto:vipuzleti.hu@vodafone.com)

Helyhez kötött szolgáltatás esetén az Üzleti Előfizetők telefonos ügyfélszolgálatának országos, egységes, közös telefonszáma: 1420.

Ezentúl a Szolgáltató Önkiszolgáló Ügyfélszolgálatot működtet, amely lehetővé teszi, hogy az Előfizető egyes szolgáltatások megrendelését, illetve lemondását a Szolgáltató honlapján (Online Ügyfélszolgálat menüpont), illetve SMS-en keresztül is intézhesse. Az Önkiszolgáló Ügyfélszolgálat működésével kapcsolatos információk és a megrendelhető szolgáltatások listája elérhető a Szolgáltató értékesítési pontjain, Ügyfélszolgálatán és a [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) honlapon.

Az Ügyfélszolgálaton keresztül (telefonon, írásban, személyesen vagy Online Ügyfélszolgálaton) történő ügyintézéshez az Előfizető köteles megadni az egyértelmű azonosításához szükséges személyes adatokat, elsődlegesen az Előfizető által megadott (4-6 jegyű, arab számokból álló) Személyes Biztonsági 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.

Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt.

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 felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) az Előfizető neve, lakcíme, 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 jegyzőkönyvet 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 Ügyfélszolgálatra 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 összezszerűségét 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 összezszerűségét 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 tartalmaért 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 díjtartozásösszegezését 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.

#### **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 megőriz. 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 márkaképviselőtől vehető át vagy az Előfizető ilyen irányú kérése esetén postai úton kerül megküldésre. 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 (Általános szabályok)**

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 Szerződésekből 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 szervizei 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. Az Eszköz 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 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 hálózaton 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

Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat elsősorban a Szolgáltatónál teheti meg az ÁSZF 4.2. és 9.1. pontja szerint.

A Szolgáltatónál történő bejelentésen túl a fogyasztónak minősülő Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az alábbi szervekhez, hatóságokhoz, bíróságokhoz fordulhat:

- a) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (a továbbiakban: Fgytv.) alapján a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhatnak az Előfizető és Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a Szolgáltató székhelye alapítja meg. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület elérhetősége: név: Budapesti Békéltető Testület, cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., telefonszám: +36 1 488-2131, fax szám: +36 1 488-2186, e-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu).

Az eljárásra – a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – a fentiek szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes. A Békéltető Testületek elérhetőségei:

| Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület                                                  | Békés Megyei Békéltető Testület                                                                            | Budapesti Békéltető Testület                                                       | Fejér Megyei Békéltető Testület                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara                                          | Békés Megyei Kereskedelmi és Iparkamara                                                                    | Budapesti Megyei Kereskedelmi és Iparkamara                                        | Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara                                    |
| 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.                                                          | 5600 Békéscsaba, Penza lakótelep 5.                                                                        | 1016 Budapest, Krisztina körút 99.                                                 | 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétátér 4-6.                                    |
| Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228                                                 | Telefonszám: + 36 66 324 976                                                                               | Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10                                              | Telefonszám: + 36 22 510 310                                               |
| Telefonszám: + 36 76 501 525, +36 76 501 532                                           | Telefax: + 36 66 324 976                                                                                   | Telefonszám: + 36 1 488 2131                                                       | E-mail: <a href="mailto:bekeltetes@fmkik.hu">bekeltetes@fmkik.hu</a>       |
| Telefax: + 36 76 501 538                                                               | E-mail: <a href="mailto:bekeltetes@bmkik.hu">bekeltetes@bmkik.hu</a>                                       | Telefax: + 36 1 488 2186                                                           | Honlap: <a href="http://www.bekeltetesfejer.hu">www.bekeltetesfejer.hu</a> |
| E-mail: <a href="mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu">bekeltetes@bacsbekeltetes.hu</a> | Honlap: <a href="http://www.bmkik.hu">www.bmkik.hu</a>                                                     | E-mail: <a href="mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu">bekelteto.testulet@bkik.hu</a> |                                                                            |
| Honlap: <a href="http://www.bacsbekeltetes.hu">www.bacsbekeltetes.hu</a>               |                                                                                                            | Honlap: <a href="http://www.bekeltet.hu">www.bekeltet.hu</a>                       |                                                                            |
| Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület                                                  | Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület                                                             | Nógrád Megyei Békéltető Testület                                                   | Somogy Megyei Békéltető Testület                                           |
| Hajdú-Bihar Megyei Kereskedelmi és Iparkamara                                          | Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara                                                     | Nógrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara                                           | Somogy Megyei Kereskedelmi és Iparkamara                                   |
| 4025 Debrecen, Vörösmarty utca 13-15.                                                  | 5000 Szolnok, Verseggy park 8.                                                                             | 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A fsz. 4.                                         | 7400 Kaposvár, Anna utca 6.                                                |
| Telefonszám: +36 52 500 710                                                            | Telefonszám: +36 56 510 621, +36 20 373 2570                                                               | Telefonszám: +36 32 520 860                                                        | Telefonszám: +36 82 501 000                                                |
| Telefax: +36 52 500 720                                                                | E-mail: <a href="mailto:bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu">bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu</a> | Telefax: +36 32 520 862                                                            | Telefax: +36 82 501 046                                                    |
| E-mail: <a href="mailto:bekelteto@hbkik.hu">bekelteto@hbkik.hu</a>                     |                                                                                                            | E-mail: <a href="mailto:nkik@nkik.hu">nkik@nkik.hu</a>                             | E-mail: <a href="mailto:skik@skik.hu">skik@skik.hu</a>                     |
|                                                                                        |                                                                                                            |                                                                                    | Honlap: <a href="http://www.skik.hu">www.skik.hu</a>                       |

Honlap:  
[www.hmbekeltetes.hu](http://www.hmbekeltetes.hu)

**Tolna Megyei Békéltető Testület**

**Tolna Megyei Kereskedelmi és Iparkamara**

7100 Szekszárd, Arany János utca 23-25.

Telefonszám: +36 74 411 661, +36 30 664 2130

Telefax: +36 74 411 456

E-mail:  
[kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu)

Honlap:  
<https://www.tmkik.hu/hu/bekelteto-testulet>

Honlap:  
[www.jaszbekeltetes.hu](http://www.jaszbekeltetes.hu)

**Veszprém Megyei Békéltető Testület**

**Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara**

8200 Veszprém, Radnóti tér 1.

Telefonszám: +36 88 814 121; +36 88 814 111

Telefax: +36 88 412 150

E-mail:  
[info@bekeltetesveszprem.hu](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu)

Honlap:  
[www.bekeltetesveszprem.hu](http://www.bekeltetesveszprem.hu)

Honlap: [www.bekeltetes-nograd.hu](http://www.bekeltetes-nograd.hu)

**Baranya Megyei Békéltető Testület**

**Baranya Megyei Kereskedelmi és Iparkamara**

7625 Pécs, Majorossy Imre utca 36.

Telefonszám: + 36 72 507 154; +36 20 283 3422

Telefax: + 36 72 507 152

E-mail:  
[info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)

Honlap:  
[www.baranyabekeltetes.hu](http://www.baranyabekeltetes.hu)

**Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület**

**Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara**

3525 Miskolc, Szentpáli utca 1.

Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 376

Telefonszám: + 36 46 501 091, + 36 46 501 870

Telefax: + 36 46 501 099

E-mail:  
[bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

Honlap:  
[www.bekeltetes.borsodmegye.hu](http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu)

**Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület**

**Csongrád-Csanád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara**

6721 Szeged, Párizsi körút 8-12.

Telefonszám: + 36 62 554 250/118 mellék

Telefax: + 36 62 426 149

E-mail:  
[bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

Honlap: [www.bekeltetes-csongrad.hu](http://www.bekeltetes-csongrad.hu)

**Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület**

**Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara**

9021 Győr, Szent István út 10/A

Levelezési cím: 9001 Győr, Pf. 673

Telefonszám: + 36 96 520 200

Telefax: + 36 96 520 291

E-mail:  
[bekeltetotestulet@gymskik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymskik.hu)

Honlap:  
[www.gymsmkik.hu/bekelteto](http://www.gymsmkik.hu/bekelteto)

**Heves Megyei Békéltető Testület**

**Heves Megyei Kereskedelmi és Iparkamara**

3300 Eger, Hadnagy utca 6.

Levelezési cím: 3301 Eger, Pf. 440

Telefonszám: +36 36 416 660/105 mellék

Telefax: +36 36 323 615

E-mail:  
[bekeltetes@hkik.hu](mailto:bekeltetes@hkik.hu)

Honlap:  
[www.hkik.hu/hu/content/bekelteto-testulet](http://www.hkik.hu/hu/content/bekelteto-testulet)

**Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület**

**Komárom-Esztergom Megyei Kereskedelmi és Iparkamara**

2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszám: +36 34 513 012

E-mail:  
[kemkik@kemkik.hu](mailto:kemkik@kemkik.hu)

Honlap:  
[www.kembekeltetes.hu](http://www.kembekeltetes.hu)

**Pest Megyei Békéltető Testület**

**Pest Megyei Kereskedelmi és Iparkamara**

1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. 4. em. 2.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf. 81

Telefonszám: +36 1 792 7881

E-mail:  
[pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület**

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kereskedelmi és Iparkamara**

4400 Nyíregyháza, Széchenyi utca 2.

Telefonszám: +36 42 420 180, +36 30 370 8226

Telefax: +36 42 420 180

E-mail:  
[bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu)

**Vas Megyei Békéltető Testület**

**Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara**

9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszám: +36 94 506 645, +36 94 312 356; +36 30 9566 708

Telefax: +36 94 316 936

**Zala Megyei Békéltető Testület**

**Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara**

8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszám: +36 92 550 513

Telefax: +36 92 550 525

E-mail:  
[zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)

Honlap: [www.panaszrendezes.hu](http://www.panaszrendezes.hu)

Honlap: [www.szabolcs.hu](http://www.szabolcs.hu)

E-mail: [pergel.be@vmkik.hu](mailto:pergel.be@vmkik.hu)  
Honlap: [www.vasibekelteto.hu](http://www.vasibekelteto.hu)

Honlap: [www.bekelteteszala.hu](http://www.bekelteteszala.hu)

- b) Eht. és Fgytv. alapján a fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeihez, melyek hatáskörébe tartozik többek között a fogyasztók panaszkezelésre vonatkozó panaszai, a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére vonatkozó panaszai, valamint az Ügyfélszolgálat, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatos ügyek intézése.

**Budapest Főváros**  
**Kormányhivatala**  
**Fogyasztóvédelmi Főosztály,**  
**Fogyasztóvédelmi Osztály**  
1051 Budapest, Sas utca 19. III. em.  
Levelezési cím: 1051 Budapest, Sas utca 19.  
Telefonszám: +36 1 450 2598  
E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@bfkh.gov.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu)

**Bács-Kiskun Megyei**  
**Kormányhivatal**  
**Közlekedési, Műszaki**  
**Engedélyezési és**  
**Fogyasztóvédelmi Főosztály,**  
**Fogyasztóvédelmi Osztály**  
6000 Kecskemét, Szent István körút 19/A  
Levelezési cím: 6000 Kecskemét, Szent István körút 19/A  
Telefonszám: +36 76 795 710  
E-mail: [fogyasztovedelem@bacs.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bacs.gov.hu)

**Baranya Megyei**  
**Kormányhivatal**  
**Közlekedési, Engedélyezési,**  
**Műszaki és**  
**Mérésügyi és**  
**Fogyasztóvédelmi Főosztály,**  
**Fogyasztóvédelmi Osztály**  
7630 Pécs, Hengermalom utca 2.  
Levelezési cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.  
Telefonszám: +36 72 795 398  
Telefax: +36 72 795 700  
E-mail: [fogyasztovedelem@baranya.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@baranya.gov.hu)

**Békés Megyei Kormányhivatal**  
**Közlekedési, Műszaki**  
**Engedélyezési és**  
**Fogyasztóvédelmi Főosztály,**  
**Fogyasztóvédelmi Osztály**  
5600 Békéscsaba, József Attila utca 2-4.  
Levelezési cím: 5600 Békéscsaba, József Attila utca 2-4.  
Telefonszám: +36 66 546 150  
E-mail: [fogyved@bekes.gov.hu](mailto:fogyved@bekes.gov.hu)

**Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal**  
**Hatósági Főosztály,**  
**Fogyasztóvédelmi Osztály**  
3525 Miskolc, Városház tér 1.  
Levelezési cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1.  
Telefonszám: +36 46 512 971  
E-mail: [fogyasztovedelem@borsod.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@borsod.gov.hu)

**Csongrád-Csanád Megyei Kormányhivatal**  
**Műszaki**  
**Hatósági Főosztály,**  
**Fogyasztóvédelmi Osztály**  
6722 Szeged, Rákóczi tér 1.  
Levelezési cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.  
Telefonszám: +36 62 680 530  
E-mail: [fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu)

**Fejér Megyei Kormányhivatal**  
**Közlekedési, Műszaki**  
**Engedélyezési, Mérésügyi és**  
**Fogyasztóvédelmi Főosztály,**  
**Fogyasztóvédelmi Osztály**  
8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8.  
Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 936  
Telefonszám: +36 22 501 751  
E-mail: [fogyved@fejer.gov.hu](mailto:fogyved@fejer.gov.hu)

**Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal**  
**Közlekedési, Műszaki**  
**Engedélyezési, Mérésügyi és**  
**Fogyasztóvédelmi Főosztály,**  
**Fogyasztóvédelmi Osztály**  
9022 Győr, Türr István utca 7.  
Levelezési cím: 9022 Győr, Türr István utca 7.  
Telefonszám: +36 96 795 950  
Telefax: +36 96 795 955  
E-mail: [fogyasztovedelem@gyor.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@gyor.gov.hu)

**Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal**  
**Közlekedési, Műszaki**  
**Engedélyezési, Mérésügyi és**  
**Fogyasztóvédelmi Főosztály,**  
**Fogyasztóvédelmi Osztály**  
4025 Debrecen, Széchenyi utca 46.  
Levelezési cím: 4025 Debrecen, Széchenyi u. 46.  
Telefonszám: +36 52 533 924  
Telefax: +36 52 327 753  
E-mail: [fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu)

**Heves Megyei Kormányhivatal**  
**Közlekedési, Műszaki**  
**Engedélyezési és**  
**Fogyasztóvédelmi Főosztály,**  
**Fogyasztóvédelmi Osztály**  
3300 Eger, Kossuth Lajos utca 9.  
Levelezési cím: 3301 Eger, Pf. 81  
Telefonszám: +36 36 515 469  
Telefax: +36 36 516 040  
E-mail: [fogyved@heves.gov.hu](mailto:fogyved@heves.gov.hu)

**Jász-Nagykún-Szolnok Megyei Kormányhivatal**  
**Közlekedési, Műszaki**  
**Engedélyezési, Mérésügyi és**  
**Fogyasztóvédelmi Főosztály,**  
**Fogyasztóvédelmi Osztály**  
5000 Szolnok, Indóház utca 8.  
Levelezési cím: 5000 Szolnok, Indóház utca 8.  
Telefonszám: +36 56 795 165  
E-mail: [jasz.fogyved@jasz.gov.hu](mailto:jasz.fogyved@jasz.gov.hu)

**Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal**  
**Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és**  
**Fogyasztóvédelmi Főosztály,**  
**Fogyasztóvédelmi Osztály**  
2800 Tatabánya, Bárdos László utca 2.  
Levelezési cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László utca 2.  
Telefonszám: +36 34 309 303  
Telefax: +36 34 309 302  
E-mail: [fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu)

**Nógrád Megyei Kormányhivatal**  
**Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és**  
**Fogyasztóvédelmi Főosztály,**  
**Fogyasztóvédelmi Osztály**  
3100 Salgótarján, Karancs út 54.  
Levelezési cím: 3101 Salgótarján, Pf. 308  
Telefonszám: +36 32 511 116  
E-mail: [fogyved@nograd.gov.hu](mailto:fogyved@nograd.gov.hu)

**Pest Megyei Kormányhivatal**  
**Fogyasztóvédelmi Főosztály,**  
**Fogyasztóvédelmi Hatósági Osztály**  
1088 Budapest, József krt. 6.  
Levelezési cím: 1088 Budapest, József krt. 6.  
Telefonszám: +36 1 459 4843  
E-mail: [fogyved@pest.gov.hu](mailto:fogyved@pest.gov.hu)

**Somogy Megyei Kormányhivatal**  
**Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és**  
**Fogyasztóvédelmi Főosztály,**  
**Fogyasztóvédelmi Osztály**  
7400 Kaposvár, Vásártéri utca 2.  
Levelezési cím: 7400 Kaposvár, Vásártéri utca 2.  
Telefonszám: +36 82 510 868  
E-mail: [fogyasztovedelem@somogy.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@somogy.gov.hu)

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal**  
**Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és**  
**Fogyasztóvédelmi Főosztály,**  
**Fogyasztóvédelmi Osztály**  
4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.  
Levelezési cím: 4401 Nyíregyháza, Pf. 77  
Telefonszám: +36 42 500 694  
Telefax: +36 42 504 398  
E-mail: [fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu)

**Tolna Megyei Kormányhivatal**  
**Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és**  
**Fogyasztóvédelmi Főosztály,**  
**Fogyasztóvédelmi Osztály**  
7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.  
Levelezési cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.  
Telefonszám: +36 74 795 385  
Telefax: +36 74 999 103  
E-mail: [fogyvedelem@tolna.gov.hu](mailto:fogyvedelem@tolna.gov.hu)

**Vas Megyei Kormányhivatal**  
**Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és**  
**Fogyasztóvédelmi Főosztály,**  
**Fogyasztóvédelmi Osztály**  
9700 Szombathely, Wesselényi utca 7.  
Levelezési cím: 9701 Szombathely, Pf. 29  
Telefonszám: +36 94 505 220, +36 94 505 219  
Telefax: +36 94 506 984  
E-mail: [fogyasztovedelem@vas.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@vas.gov.hu)

**Veszprém Megyei Kormányhivatal**  
**Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**  
8200 Veszprém, Megyeház tér 1.  
Levelezési cím: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1.  
Telefonszám: +36 88 550 510

**Zala Megyei Kormányhivatal**  
**Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és**  
**Fogyasztóvédelmi Főosztály,**  
**Fogyasztóvédelmi Osztály**  
8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.

E-mail:  
[veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu](mailto:veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu)

Levelezési cím: 8900  
Zalaegerszeg, Göcseji út 24.  
Telefonszám: +36 92 510 530  
E-mail:  
[fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu)

- c) 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)

- d) A fogyasztók megtevesztése, a fogyasztók választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása, a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés esetén a Gazdasági Versenyhivatalhoz tehet bejelentést.

**Gazdasági Versenyhivatal**  
1054 Budapest Alkotmány u. 5.  
Levelezési cím: 1391, Budapest 62. Pf. 211  
Telefon: 472-8900  
Honlap: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)

- e) 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)

- f) Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete értelmében az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett kereskedők közötti, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére európai online vitarendezési platformon keresztül is lehetőség van fogyasztónak minősülő magánszemélyek részére az általuk leadott rendelések esetén. Az európai online vitarendezési platform elérhető a <http://ec.europa.eu/odr> linken. Az online vitarendező platformról érkező megkereséseket a Szolgáltató a [bekeltetesonline.hu@vodafone.com](mailto:bekeltetesonline.hu@vodafone.com) e-mail címen fogadja. Ez az e-mail cím kizárólag a vitarendező platformon beérkezett megkereséseket hivatott fogadni. A panaszos fél az online vitarendezési platformon a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlap kitöltésével nyújthat be panaszt.

- g) 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.gyh.hu](http://www.gyh.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.

