A Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek legutóbbi módosításának hatálybalépési dátuma: 2015. november 23.

A Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek készítésének dátuma: 2012. március 1.

TESCO MBL Zrt.

Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek

Tartalomjegyzék

1 Általános adatok, elérhetőség ____ *5*

1.1 A szolgáltató neve és címe ____ 5

1.2 A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők ____ 5

1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) ____ 5

1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe ____ 6

1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége ____ 6

2 Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei ____ *7*

2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban"Eszr.") 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei ____ 7

2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája ____ 10

2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai ____ 10

2.4 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő ____ 13

2.5.Az Eszr. 8. § (2) pontjában meghatározott felmondás feltételei ____ 13

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma ____ *14*

3.1.A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása ____ 14

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe ____ 26

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás ____ 26

3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e ____ 26

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye ____ 27

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága ____ *28*

4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei ____ 28

4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése ____ 35

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet 36

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei; 37

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozás, felfüggesztése 38

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei 38

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai 41

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei 43

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták 44

6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás 44

6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén 47

6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) 48

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje 53

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele 53

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése 54

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér 57

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj 57

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések 59

7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége 61

7.4. A kártérítési eljárás szabályai 61

7.5. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai 63

8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai 64

9. Az előfizetői szerződés időtartama 65

10. Adatkezelés, adatbiztonság: 66

10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama, 66

10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről 67

11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre,

a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok); ___ *70*

12. Az az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei: ___ *71*

12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok ___ **71**

12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje ___ **78**

12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei ___ **80**

12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei ___ **82**

12.5.Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik ___ **84**

12.6.Eljárás az Előfizetői Szerződés megszűnésekor ___ **85**

13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei ___ *86*

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség ___ **86**

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata ___ **87**

13.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek ___ **88**

13.4. Az adatváltozás bejelentése ___ **88**

14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás ___ *88*

15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása. ___ *88*

1 Általános adatok, elérhetőség

1.1 A szolgáltató neve és címe

A TESCO MBL Zrt. (Szolgáltató) Tesco Mobile márkanév alatt Előre Fizető mobilszolgáltatást nyújt. Szolgáltató a mobilszolgáltatást a TESCO-GLOBAL Áruházak Zrt. (székhely: 2040 Budaörs, Kinizsi út 1-3.). és a Vodafone Magyarország Zrt. (székhely: 1096 Budapest, Lechner Ödön fasor 6.) között 2011. augusztus 29. napján létrejött szerződés (Hálózati Szerződés) alapján nyújtja.

A Tesco Mobile Előre Fizető szolgáltatás általános szerződési feltételeit kizárólag jelen Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák.

A Tesco Mobile szolgáltatást a TESCO MBL Zrt. (székhely: 1096 Budapest, Lechner Ödön fasor 6., nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, cégjegyzékszám: 01-10-048435, adószám: 23527331-2-43) nyújtja.

A Tesco Mobile szolgáltatásai a TESCO-GLOBAL Áruházak Zrt. (székhely: 2040 Budaörs, Kinizsi út 1-3., nyilvántartó bíróság: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága, cégjegyzékszám: Cg.13-10-040628, adószám: 10307078-2-44) és a Tesco Mobile szerződött partnerei által üzemeltetett Értékesítési Pontokon kerülnek értékesítésre.

1.2 A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

A Központi Ügyfélszolgálat:

- ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségének címe: 1149 Budapest, Pillangó utca 15. (Tesco hipermarket területén);
- nyitvatartási ideje: hétfő-szombat: 09.00-20.00; vasárnap: zárva;
- telefonszáma: 1215, amely a Szolgáltató hálózatán belül belföldről díjmentesen hívható; vagy: +36 31 3101215, mely a hívó fél tarifacsomagja szerint számlázódik;
- postacíme: 1476 Budapest, Pf. 351.;
- e-mail címe: ugyfelszolgalat@tescomobile.hu .

1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

A Szolgáltató hibabejelentőjének

- ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségének címe: 1149 Budapest, Pillangó utca 15. (Tesco hipermarket területén);
- nyitvatartási ideje hétfő-szombat: 09.00-20.00; vasárnap: zárva
- telefonszáma: 1215, amely a Szolgáltató hálózatán belül belföldről díjmentesen hívható; vagy: +36 31 3101215, mely a hívó fél tarifacsomagja szerint számlázódik,
- postacíme: 1476 Budapest, Pf. 351.;
- e-mail címe: ugyfelszolgalat@tescomobile.hu.

1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe

A Szolgáltató internetes honlapjának a címe: www.tescomobile.hu

1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

1.5.1 A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei hozzáférhetőek a Szolgáltató

- Központi Ügyfélszolgálatán és
- Internetes honlapján: http://www.tescomobile.hu/ASZF

A Szolgáltató Általános Szerzõdési Feltételeit az Elõfizetõ kérésére naptári évente egyszer tartós adathordozón, elektronikus levélben vagy nyomtatott formában térítésmentesen rendelkezésre bocsátja. A további kérések teljesítése a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás mellékletében meghatározott díj ellenében történik.

1.5.2 A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek már nem hatályos változatait 5 (öt) évre visszamenőleg elektronikusan megőrizi, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá ügyfélszolgálatán és internetes honlapján ezeket legalább 24 (huszonnégy) hónapra visszamenőleg hozzáférhetővé teszi. Előfizetői igény esetén a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételekről a Szolgáltató tájékoztatást ad.

2 Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban"Eszr.") 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

2.1.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Előfizetői Szerződés

Az Előfizetői Szerződés az előfizetői szolgáltatás nyújtása tárgyában a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés, amely a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből és az egyedi Előfizetői Szerződésből áll. A Szolgáltató a Hatósági Szerződés, illetve a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz tett bejelentés alapján, a vonatkozó hatályos jogszabályokban foglalt feltételekkel, a szükséges hatósági engedélyek és jóváhagyások birtokában a mobil rádiótelefon és a vezeték nélküli internet szolgáltatásokat ezen, a jogviszonyt megtestesítő szerződés alapján nyújtja az Előfizető részére, aki köteles az Előfizetői Szerződés feltételeit betartani és az igénybevett szolgáltatásért a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) 1. számú Díjszabás mellékletében és az Előfizetői Szerződésben meghatározott díjat határidőben megfizetni.

Az előfizetői jogviszony létrejötte

Az előfizetői jogviszony úgy jön létre, hogy az Előfizető Szolgáltató ajánlatát tartalmazó Előfizetői Szerződés feltételeit elfogadja, azáltal, hogy az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatát ráutaló magatartással megteszi. Az elektronikus úton kötött szerződés ráutaló magatartással kötött szerződésnek minősül.

A Tesco Mobile Előfizetői Szerződés határozott időre köthető.

Az előfizetői szerződés létrejöhet:

a) távollévők között elektronikus úton (így különösen: telefonon, internetes felületen): a Szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ráutaló magatartással megtett Előfizetői nyilatkozat megtételével (kivéve a b) pont szerinti esetet). Kétség esetén az Előfizetői Szerződés létrejöttének időpontja a Szolgáltató ajánlatát elfogadó Előfizető által tanúsított ráutaló magatartások közül az első ráutaló magatartás megtételének időpontja.
b) Már meglévő előre fizetett díjú Előfizetői Szolgáltatás esetében: az Előfizető általi egyenlegfeltöltéssel, amely új határozott idejű Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással történő megkötésének minősül. Az egyenlegfeltöltéssel az előző határozott idejű szerződése megszűnik azzal, hogy az Előfizető hívószáma változatlan marad

a) Az Előfizetői Szerződés távollévők között jön létre a Szolgáltató és az Előfizető között az Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás mellékletében vagy az egyedi előfizetői szerződésben kifejezetten megjelölt tarifacsomagokra az alábbi feltételek szerint.

Az előfizetői jogviszony úgy jön létre, hogy az Előfizető a díjmentesen hívható, a termék csomagolásán vagy a Szolgáltató egyéb tájékoztatójában feltüntetett telefonszámra (1215) 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 Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételeket, beleértve annak mellékleteit, köztük a Díjszabást és az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat. A Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek a www.tescomobile.hu internetes oldalon, illetve a Központi ügyfélszolgálaton érhető el. Az Előfizetőt az általa megadott adatok valódisága tekintetében büntetőjogi felelősség terheli.

A távollévők között a szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását a Tesco Mobile Általános Szerződési Feltételekben írtak szerint kezdi meg.

A Szolgáltató az Előre Fizető Előfizető által megadott belföldi címre a távollévők között létrejött szerződés megkötését követő 10 munkanapon belül adategyeztető levelet küld.

A Szolgáltató akkor tekinti érvényesnek az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető a részére kiküldött adategyeztető levélben megadott időpontig a Szerződés megerősítéséhez szükséges kódot SMS-ben visszaküldi.

Az Előfizető a távollévők között létrejött szerződés megkötését követően tizennégy napon belül az ÁSZF 12.5.1.2.b.) pontjában meghatározott módon, indokolás nélkül elállhat az Előfizetői Szerződéstől. Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg az ÁSZF12.4. pont szerint.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által megadott adatok ellenőrzésekor azt tapasztalja, hogy az Előfizető által megadott adatok és a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala Hivatal által szolgáltatott adatok eltérnek, az Előfizető által megadott adatok nem az Előfizető valós adatai, azok nyilvánvalóan hamisak, vagy az Előfizető az adategyeztető SMS-t nem küldte vissza a megadott határidőben a Szolgáltató a szerződést érvénytelennek tekinti. Érvénytelenség esetén a Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatások díját nem téríti vissza, az Előre Fizető Előfizető a SIM kártyán esetleg még meglévő egyenlegét elveszíti.

Szolgáltató a szerződés létrejöttét legfeljebb 48 (negyvennyolc) órán belül rögzíti, és elektronikus úton visszaigazolja az Előfizető felé. A rögzítéstől számított öt napon belül az Előfizetőnek elektronikus levélben, megküldi a szerződést.

b) Abban az esetben, ha a Szolgáltató lehetőséget biztosít a Szolgáltatási Időszak megkezdése előtti egyenleg-feltöltésre, úgy a feltöltött egyenlegre nézve a határozott idejű Előfizetői Szerződés a Szolgáltatási Időszak megkezdésével lép életbe.

Szolgáltató ajánlatát elfogadó ráutaló magatartásnak minősül Előfizető részéről az Előfizetői Szerződés lényeges tartalmának ismeretében tanúsított, egyetértést kifejező magatartás, különösen:

- elektronikus felületen elektronikus eszközzel történő aláírás;
- SIM kártya átvétele a Szolgáltatótól;
- az Előfizetői Szerződéskötés során a szolgáltatási díj, vagy a SIM kártya díjának megfizetése;
- olyan adásvételi szerződés megkötése, amelyben utalás található az Előfizetői Szerződésre;
- Szolgáltatás igénybevétele;
- elfogadás egyéb ráutaló magatartással történő kifejezése;
- már meglévő Előre fizetett díjú előfizetői Szolgáltatásnál az egyenlegfeltöltés.

Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően Szolgáltató biztosítja az Előfizetőnek, hogy a Szolgáltató ajánlatát tartalmazó szerződéses szöveget megismerje. Előfizető a szerződéses rendelkezések ismeretében ráutaló magatartással nyilatkozik arról, hogy megköti-e az Előfizetői Szerződést. Felek megállapodnak, hogy a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését követően elektronikus levélben 8 napon belül megküldi az Előfizető részére az Előfizetői Szerződést, az Előfizető által megadott elektronikus levelezési címre (e-mail címre). Felek ettől eltérő megegyezése esetén a Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződést 8 napon belül az Előfizető részére tartós adathordozón, papíron, nyomtatott formában átadja, vagy megküldi.

Az Előfizetői Szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban „Eht") 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői Szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem

beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen Előfizető kifejezett rendelkezése hiányában elektronikus levélben, vagy az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni. A jelen pontban meghatározott dokumentum évente többszöri igénylésének díját az 1. számú Díjszabás melléklet tartalmazza.

Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez érvényes személyi igazolvány, vagy útlevél, vagy egyéb személyazonosság igazolására alkalmas okirat szükséges.

A Szolgáltató a GIRO Elszámolásforgalmi Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1054 Budapest, Vadász utca 31., Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Cg. 01-10-041159) közreműködésével jogosult ellenőrizni az Előfizető adatainak hitelességét a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala adatbázisaiban.

Külföldi állampolgárok esetében Előre fizető előfizetői jogviszony létesítéséhez a következő dokumentumok bemutatása szükséges:

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

Előfizető

Előfizető az a természetes személy, aki az Előfizetői Szerződés megkötésekor akként nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Az Előfizető egyetemlegesen felel a Számlafizetővel az Előfizetői Szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítéséért. Amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető a Számlafizetőtől elkülönülő szerződő fél, a Számlafizető meghatározás alatt az Előfizetőt is érteni kell.

Előfizető meghatalmazottjaként ügyvéd vagy olyan természetes személy járhat el, akinek meghatalmazását közjegyző hitelesítette vagy ügyvéd készítette és ellenjegyezte.

Felhasználó

Az a természetes személy, aki a szolgáltató által nyújtott (elektronikus hírközlési) szolgáltatást használja, és nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást. Amennyiben a Felhasználó nem azonos az Előfizetővel, akkor a Felhasználó normál esetben az Előfizető tudtával és jóváhagyásával használja a szolgáltatást.

Számlafizető

Azok a természetes személy, aki a Szolgáltatás díjának számla alapján történő fizetésére 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.

Értékesítési pont

A TESCO-GLOBAL Áruházak Zrt., valamint a Tesco MBL szerződött partnerei által üzemeltetett értékesítési pontok, amelyek listája a www.tescomobile.hu oldalon megtalálható, illetve a Központi Ügyfélszolgálat ad róla felvilágosítást.

2.1.2 Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

A Szolgáltató kizárólag a 1215-ös ügyfélszolgálati számon, a Központi Ügyfélszolgálaton, valamint a www.tescomobile.hu internetes oldalon fogadja az Előfizetőtől a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor az összes szükséges adatot hiánytalanul tartalmazó igénybejelentés megérkezik Szolgáltatóhoz.

Mobil hírközlési szolgáltatás esetében tekintettel a szolgáltatás jellegére – különösen arra, hogy a Szolgáltatást az Előfizető nem helyhez kötötten kívánja igénybe venni, hanem több helyszínen, illetve a vezeték nélküli internetszolgáltatáshoz tartozó lefedettségről előzetesen tájékozódhat a www.tescomobile.hu oldalon – nem szükséges az igény teljesíthetőségének vizsgálata. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az erre irányuló Előfizetői igénybejelentés megtételével egyidejűleg megkötheti. A mobil rádiótelefon szolgáltatás műszaki jellegéből adódóan a szolgáltatás igénybe vehetőnek minősül, ha a szolgáltatásra vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi célértékek többsége teljesül. A vezeték nélküli internet szolgáltatás műszaki jellegéből adódóan a szolgáltatás igénybe vehetőnek minősül, ha a szolgáltatásra vonatkozó garantált sebesség szolgáltatásminőségi követelmény teljesül.

2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos adatokat a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 3. számú melléklete tartalmazza.

2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.3.1.Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

A Szolgáltató kötelezettsége a Szolgáltatás nyújtása az Előfizető részére jelen Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek és a vonatkozó jogszabályok rendelkezései szerint.

Előre Fizető Előfizető:

Az az Előfizető, aki a SIM kártyájával elérhető szolgáltatások igénybevételéért egy előre vásárolt Feltöltőkártya formájában előre fizet. Előre Fizetett díjú Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés megkötését követően a Szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizető köteles számlájára a díjszabásban meghatározott összeget feltölteni. Minden meglévő Előre Fizető Előfizetői Szerződés az első feltöltést követően (azaz minden olyan Előre Fizető Előfizetői Szerződés, amelyen bármikor volt felhasználható egyenleg) ráutaló magatartással kötött szerződésnek minősül. Az Előfizető a szolgáltatásokat a 2.3 pontban leírtaknak megfelelően az egyenlegre feltöltött összeg, valamint a Tesco Mobile által esetlegesen biztosított időszakosan érvényes bónuszösszegek értékének erejéig veheti igénybe.

Előre Fizető Előfizető esetében előre fizetendő díj alatt a SIM kártya által képviselt összeg, valamint – az adott tarifacsomaggal esetenként együtt járó feltöltöttséget tartalmazó – a feltöltőkártya által képviselt összeg értendő.

Szolgáltatási Időszak

Az Előfizetői Szerződés azon határozott időtartama, amelyre az Előfizető a díj előre történő kifizetésével megvásárolta a Mobil rádiótelefon szolgáltatás igénybevételét. A Szolgáltatási Időszak az Egyenleg-felhasználási Időszakból és a Rendelkezésre Állási Időszakból áll. A Rendelkezésre Állási Időszak minden esetben az Egyenleg-felhasználási Időszakot követi. A különböző értékű elektronikus feltöltések esetében a különböző elektronikus feltöltőkártyákhoz tartozó Szolgáltatási Időszakok egymástól eltérhetnek. A Szolgáltatási Időszak a szolgáltatási csomag megvásárlását követően az Előfizetői (SIM) kártyáról kezdeményezett első díjköteles hívással kezdődik. A Szolgáltatási Időszak az ügyfélszámla minden feltöltésével a feltöltőértékhez tartozó – a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás mellékletében meghatározott – időtartammal meghosszabbodik a következőképpen: a feltöltés előtt meglévő egyenleg-felhasználási idő lejáratának dátumához hozzáadódik az elektronikus feltöltőkártyához tartozó egyenleg-felhasználási időtartam. Az Előfizető általi ügyfélszámla feltöltés új határozott idejű szerződés ráutaló magatartással történő megkötésének minősül, a határozott időtartam a Szolgáltatási Időszak végéig, vagy a következő ügyfélszámla feltöltésig tart. Az Előfizető általi ügyfélszámla feltöltéssel az előző határozott idejű szerződés megszűnik azzal, hogy az Előfizető hívószáma változatlan marad, és az Előfizető által kifizetett, de az ügyfélszámla feltöltést megelőzően fel nem használt díjat az új Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó ügyfélszámlán Szolgáltató jóváírja.

A Szolgáltatási időszak végén az Előfizető elveszti a mobil rádiótelefon szolgáltatások igénybevételére vonatkozó jogosultságát, és sem az Előfizetői (SIM) Kártya, sem az előfizetői vonal nem használható hívások kezdeményezése vagy

fogadása céljából. Az Ügyfélszolgálatra érkező hívások és a segélyhívások a mobil rádiótelefon szolgáltatás állapotától függetlenül kezdeményezhetőek.

Egyenleg-felhasználási Időszak

Az Egyenleg-felhasználási Időszak az az időszak, mely alatt az Előfizető az ügyfélszámláján rendelkezésre álló egyenlege erejéig használhatja az általa megvásárolt tarifacsomaghoz tartozó szolgáltatásokat, az egyes szolgáltatásokhoz meghatározott feltételek szerint.

A különböző csomagokban elérhető szolgáltatásokat a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás melléklete tartalmazza. Az ügyfélszámla feltöltése esetén az egyenleg-felhasználási időszak hosszának kiszámítása minden esetben a következők szerint történik: a feltöltés előtt meglévő egyenleg-felhasználási idő lejáratának dátumához adódik hozzá az elektronikus feltöltőkártyához tartozó egyenleg-felhasználási időtartam. Ugyanakkor, az így elért egyenleg-felhasználási időszak továbbra sem lehet hosszabb, mint az utolsó feltöltéstől számított 365 (háromszázhatvanöt) nap.

Az egyes elektronikus feltöltőkártyák árát, értékét, valamint a hozzájuk tartozó Egyenleg-felhasználási időszakok hosszát a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás melléklete tartalmazza.

Rendelkezésre Állási Időszak

A Rendelkezésre Állási Időszak az Egyenleg-felhasználási Időszakot követi, és 30 (harminc) napig tart. Ezen idő alatt az Előfizető kimenő hívásokat nem tud kezdeményezni, valamint – a hangposta-szolgáltatás kivételével – az SMS és Internet sem elérhető. A hívások fogadása a 30 nap lejártáig továbbra is lehetséges. Ezen időszak alatt az Előfizető az ügyfélszámlájának elektronikus úton történő újabb feltöltésével a Szolgáltatási Időszakot újraindíthatja. Az ingyenesen hívható Segélyhívószámok és az Ügyfélszolgálat (1215), a Szolgáltatási Időszak végleges megszűnéséig minden esetben hívhatóak maradnak. A Rendelkezésre Állási Időszak végét követően a Szolgáltatási Időszak és az előfizetés automatikusan lejár, az Előfizető elveszti az ügyfélszámláján megmaradó összeget, a Szolgáltató az előfizetői számlát megszünteti, így az a továbbiakban nem tölthető fel.

Az Előfizetői (SIM) kártya érvényességi ideje

Az Előfizetőnek a szolgáltatási csomag megvásárlásától számítva legfeljebb 3 (három) hónapon belül van lehetősége az első kezdeményezett hívással a Szolgáltató mobil rádiótelefon-rendszerébe belépve a Szolgáltatási Időszakot megkezdeni. A szolgáltatási csomag megvásárlását követő 3 (három) hónap elteltével a hálózatra történő automatikus csatlakozás, illetve az előfizetői vonalnak az Előfizetői (SIM) Kártyához történő csatlakoztatási joga lejár.

Feltöltőkártya

A feltöltőkártya az Előfizetői (SIM) Kártyához tartozó ügyfélszámla feltöltésére szolgáló eszköz. A feltöltőkártya által biztosított egyenleg kizárólag a Szolgáltató mobil rádiótelefon-rendszerében, illetve a külföldi barangolási (roaming) partnerek hálózatában használható, amennyiben az Előfizető a nemzetközi barangolás szolgáltatást megrendelte. A feltöltőkártya a mellékelt utasításoknak megfelelően felhasználható az előfizetői szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyfélszámla feltöltéséhez. További részletek: 7.2. pont.

A jogviszony létesítését követően az Előfizetői (SIM) Kártyáról kezdeményezett első díjköteles hívástól megkezdődik a Szolgáltatási Időszak, a Szolgáltatási Időszak meghatározása szerint. Ugyanakkor nem indítja el a Szolgáltatási időszakot a segélykérő telefonszámok hívása és a 1215 számon keresztül az ügyfélszolgálatra érkező hívás.

Az Előfizető a Szolgáltatási Időszak alatt igénybe veheti a Mobil rádiótelefon szolgáltatásokat az ügyfélszámláján rendelkezésre álló összeg erejéig a fentiekben meghatározottak szerint.

Az Előfizető kizárólag elektronikus úton, elektronikus feltöltőkártya igénybevételével töltheti fel ügyfélszámláját, melynek eredményeképpen a Szolgáltatási Időszak meghosszabbodik a fentiek szerint, az itt foglalt jogosultságokkal. A feltöltés során az elektronikus feltöltőkártya által képviselt összeg hozzáadódik az Előfizető ügyfélszámlájának addig fel nem

használt aktuális egyenlegéhez. Ezáltal az Előfizető az újonnan vásárolt elektronikus feltöltőkártyához rendelt időtartam alatt ezen teljes összegnek megfelelő szolgáltatás igénybevételére jogosult.

Amennyiben az Előfizető nem tölti fel ügyfélszámláját a Szolgáltatási Időszak ideje alatt, ennek elteltével nincs a továbbiakban lehetősége arra, hogy hívásokat kezdeményezzen – kivéve a segélyhívásokat – vagy fogadjon. Továbbá, a Szolgáltatási időszak végén az Előfizetői (SIM) Kártyáját a Szolgáltató deaktiválja, és az Előfizetői Szerződés megszűnik.

Amennyiben az Előre Fizető Előfizető havidíjas szolgáltatással rendelkezik, és a havidíj esedékességének időpontjában nem rendelkezik a havidíj kiegyenlítéséhez elegendő egyenleggel vagy lejárt az egyenleg-felhasználási időszaka, a Szolgáltatónak lehetősége van arra, hogy a havidíjas szolgáltatást az Előfizető részére ezt követően már ne biztosítsa. Miután az Előre Fizető Előfizető az ügyfélszámláját feltölti, a Szolgáltató ismét nyújthatja a havidíjas szolgáltatást részére. Elegendő egyenleg esetén a szolgáltatás havidíja automatikusan levonásra kerül, és Szolgáltató a szolgáltatást további 30 (harminc) napra biztosítja.

2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.3.2.1.A Szolgáltatás időbeli korlátai

A Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizetői Szerződésben meghatározott időponttól az Előfizető számára folyamatosan biztosítja az Előfizető díjfizetési kötelezettségének teljesítése ellenében.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Szolgáltató. saját és a külföldi roaming partnerek hálózatában kezdeményezett és fogadott hívásokat (beleértve az adatforgalmi hívásokat is) 120 (százhúsz) perc eltelte után megszakítsa.

Az Előre Fizető Előfizetőkre vonatkozó további speciális szabályok jelen fejezet 2.3.1-as pontjában találhatóak.

2.3.2.2.A Szolgáltatás területi korlátai

A Szolgáltató kizárólag Magyarország területén nyújtja a Mobil rádiótelefon szolgáltatást a Vodafone Magyarország Zrt. (továbbiakban: Vodafone) mindenkori lefedettségi területen. Az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató az Előfizető kívánságára tájékoztatja az Előfizetőt a lefedettség mértékéről. A Szolgáltató az Előfizető kérésére a Központi Ügyfélszolgálat irodájában (lásd. 1.2. pont), illetve a www.tescomobile.hu honlapon megtekinthető lefedettségi térképpel nyújt tájékoztatást a mobil rádiótelefon hálózatának kiépítettségéről (a lefedettség technikai paraméterei a Vodafone vonatkozó paramétereivel megegyezőek). Az adatok tájékoztató jellegűek, attól helyenként olyan eltérések lehetnek (a mobil rádiótelefon-szolgáltatás sajátosságai – különös tekintettel az épületek hatására és az épületen belüli üzemelésre –, a térképek léptéke miatt stb.), amelyek nem a mobil rádiótelefon szolgáltatás minőségének következményei, és amelyekért a Szolgáltató felelősséget nem vállalhat.

A Szolgáltató a Mobil rádiótelefon szolgáltatást Hálózati Szerződés alapján nyújtja. A Szolgáltató Hálózati Szerződése alapján igénybe vett GSM rádiótelefon-rendszer, valamint a mobil rádiótelefon-hálózat működési sajátosságaiból következően nem minősül hibás teljesítésnek, amennyiben meghatározott területeken az alapszolgáltatás igénybevétele korlátozottan lehetséges vagy lehetetlen, ideértve azt az esetet is, amikor a Hálózati Szerződés alapján a hálózati hozzáférést biztosító szolgáltató egyes bázisállomásait megszünteti.

2.3.2.3.A szolgáltatás tárgyi és egyéb korlátai

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését megtagadhatja, vagy a Szolgáltató által meghatározott összeg befizetéséhez kötheti. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnését követően az Előfizetővel csak abban az esetben köt ismételten Előfizetői Szerződést, ha az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása a Szolgáltatóval szemben nem áll fenn, vagy a korábbi Előfizetői Szerződés megszűnésére nem az Előfizető szerződésszegése miatt került sor.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot – az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében –, hogy az Előfizetői Szerződés megkötését megtagadja, amennyiben alaposan feltehető, hogy a szerződő fél,

kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette, vagy megtévesztésére törekszik. (Különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen.)

A Szolgáltató az előfizetői jogviszony létesítését megtagadhatja, vagy a Szolgáltató által meghatározott összeg befizetéséhez kötheti azon Előfizető esetében, aki egy éven belül már 2 (kettő) Előfizetői Szerződést kötött. Ezen felül Előfizetői Szerződés a különböző akciók keretében nyereményként átvett további – évenként – 3 (három) Előfizetői (SIM) kártyára köthető.

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.

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.

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

A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hálózatához hozzáférési pontot biztosít az Előfizető részére mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén, az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 (tizenöt) napon belül, Előre Fizető Előfizetők esetében a jogviszony létesítését követően az Előfizetői (SIM) Kártyáról kezdeményezett első díjköteles hívástól megkezdődik a Szolgáltatási Időszak, a Szolgáltatási Időszak meghatározása szerint. Ugyanakkor nem indítja el a Szolgáltatási időszakot a segélykérő telefonszámok hívása és a 1215 számon keresztül az ügyfélszolgálatra érkező hívás.

Az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg igényelt, a hozzáférési pont biztosításán felül kért mobil rádiótelefon szolgáltatások (Alapszolgáltatások) aktiválása a hozzáférési pont biztosítását követő 48 (negyvennyolc) órán belül megtörténik.

A mobil rádiótelefon szolgáltatáshoz, kapcsolódó további szolgáltatások aktiválási ideje (Kiegészítő szolgáltatások) – az Előfizetői Szerződés megkötésének időpontjától eltérő időpontban jelzett igény esetén – 48 (negyvennyolc) óra, kivéve, ahol ettől kifejezetten eltérően rendelkeznek a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek. A Kiegészítő szolgáltatások megrendelhetők az Önkiszolgáló Ügyfélszolgálaton keresztül (lsd. 6.3.2.3 pontja), az aktuális díjakról pedig a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1 számú Díjszabás mellékletében nyújt tájékoztatást.

2.5.Az Eszr. 8. § (2) pontjában meghatározott felmondás feltételei

Előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői Szerződésben megjelölt igénybevételi helyen a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői Szerződésben foglaltaknak, vagy a szolgáltatás nem vehető igénybe. A felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről a részletes feltételeket a 12.4 pont tartalmazza.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1.A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

3.1.1.Szolgáltatás

3.1.1.1. **Mobil rádiótelefon szolgáltatás**

Az Előfizető és a Szolgáltató között létrejött jogviszony tárgya mobil rádiótelefon szolgáltatás. A Mobil rádiótelefon szolgáltatás olyan nyilvánosan elérhető telefon szolgáltatás, amelynek során e szolgáltatás nagy térben mozgó bármely Előfizetője – mobil rádiótelefon hálózat hálózati végpontján csatlakoztatott – nem helyhez kötött berendezésről indított hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal, amelynek elérése az ANFT-ben meghatározott választási eljárás útján lehetséges. E szolgáltatás beszédátvitelre, valamint az ehhez kapcsolódó szolgáltatásokra és egyéb szolgáltatásokra (pl.: adatátviteli szolgáltatások, rövid szöveges üzenetküldés, GPRS alapú szolgáltatások) szolgál.

3.1.1.2. A GSM mobil rádiótelefon szolgáltatás keretei között az Európai Távközlési Szabványintézet (ETSI) GSM-re vonatkozó irányelvében az E1. kategóriában meghatározott alapszolgáltatások (basic services) és kiegészítő szolgáltatások (supplementary services) nyújtására van lehetőség és bevezethetőek az ETSI-GSM ajánlásokban megjelenő újabb szolgáltatások is. Az alapszolgáltatásokon belül két szolgáltatási kör különböztethető meg, a távszolgáltatások (teleservices) és a hordozó szolgáltatások (bearer services). Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatás

A Vezeték nélküli Internet szolgáltatás az Előfizetők számára lehetővé teszi az Internet kapcsolatot 3G/UMTS és/vagy GPRS/ EGPRS telefon vagy ilyen telefonhoz kapcsolt számítógép segítségével.

A Szolgáltató a 3G/UMTS hálózaton nyújtott szolgáltatást tekinti szélessávú vezeték nélküli internet szolgáltatásnak. A 3G/UMTS lefedettségi területen kívül a vezeték nélküli internet szolgáltatás a GPRS/EGPRS csomagkapcsolt technológia segítségével történik. A vezeték nélküli internet és azon belül a szélessávú vezeték nélküli internet lefedettségi területe a www.tescomobile.hu honlapon tekinthető meg.

Amennyiben az Előfizető 3G/UMTS képes készülékkel illetve egyéb elektronikus hírközlő végberendezéssel (továbbiakban: „készülék") rendelkezik, úgy a 3G/UMTS lefedettségi területen a Szolgáltató 3G/UMTS hálózatán veheti igénybe a szolgáltatásokat. E szolgáltatások díjai megegyeznek a Díjszabásban meghatározott, az Előfizető tarifacsomagja szerinti díjakkal függetlenül attól, hogy a Szolgáltató azokat 3G/UMTS hálózatán tette elérhetővé

A vezeték nélküli internet szolgáltatás az előfizetői szolgáltatás része a rendszerhez való csatlakozással.

Az adatforgalmuk mennyiségéről az Előre Fizető Előfizetők a 1215-ös számra küldött SMS-ben kérhetnek tájékoztatást.

A Külföldi szolgáltató hálózatában nincs lehetőség a szélessávú vezeték nélküli internet szolgáltatás igénybevételére.

A Szolgáltató 3G szolgáltatását az ETSI/3GPP IMT-2000/UMTS szabvány szerint nyújtja.

Telefonos mobil internet szolgáltatás:

Telefonos mobil internet opció meglévő hangalapú tarifa mellé aktiválható határozott és határozatlan idejű szerződéssel is. Az opciókban foglalt adatmennyiség kizárólag belföldön használható fel.

A határozatlan idejű szerződéssel igénybevett változat olyan szolgáltatás, amelyhez nem kötődik határozott időtartam vállalása az ügyfél részéről a Szolgáltató irányába. Néhány telefonos mobil internet szolgáltatás elérhető határozott idejű szerződéssel is, mely esetben kedvezményes díjat biztosítunk.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges készülék-beállításokat egyes készülékek esetén az Előfizetőnek szükséges megtenni. A Szolgáltató a hálózatában üzemeltetett Internet APN-en keresztül biztosítja a szolgáltatás működését.

A telefonos internet-szolgáltatás aktuális árairól a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás mellékletében tájékozódhat.

3.1.1.3. ***Egyéb szolgáltatások***

A Szolgáltató az Előfizetők számára a mobil rádiótelefon és az internet szolgáltatáshoz kapcsolódó, elektronikus hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb szolgáltatásokat is nyújt. A hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb szolgáltatásokra a Szolgáltató honlapján megtalálható Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételei valamint a felek közötti megállapodások vonatkoznak. Az egyéb szolgáltatások igénybevételére kötött külön megállapodások Előfizetői Szerződésektől eltérő jogviszonyt jelentenek, így azokra a jelen Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételekben foglaltak — nem irányadóak.

3.1.2. Szolgáltatások leírása

A Szolgáltató – az Előfizetői Szerződés tényleges rendelkezéseinek megfelelően – az alábbi szolgáltatások igénybevételére biztosít lehetőséget. A szolgáltatások igénybevételének lehetősége és módja függhet az Előfizető készülékének típusától, valamint az Előfizető által igénybevett tarifacsomagtól.

3.1.2.1. ***Hívástiltás***

Az Előre Fizető Előfizető a hívástiltást abban az esetben kérheti, ha az Előfizetői (SIM) kártyát eltulajdonítják és az Előfizető ennek tényét a Szolgáltatóhoz bejelenti a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 5.1.5.1. pontjában meghatározottak szerint.
A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 3/2011. (IX. 26.) NMHH rendelete szerinti hívástiltás lehetősége az Előre Fizető Előfizetők részére is díjmentesen biztosított.

A szolgáltatás a Szolgáltató Központi ügyfélszolgálatán igényelhető.

3.1.2.2. ***Hívószám kijelzés és kijelzés tiltása***

Az Előfizető a Szolgáltató Központi ügyfélszolgálatán kérheti hívószámának kijelzését vagy hívószáma kijelzésének tiltását a hívott készülékén. A Szolgáltató a 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 9. § (1) bekezdése szerint biztosítja a mobil rádiótelefon-szolgáltatások beszédcélú alkalmazásakor:

a) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa hívószámának kijelzését a hívott készüléken;
b) a hívó Előfizetőnek, hogy előfizetői hozzáférési pontonként letilthassa hívószámának kijelzését a hívott készüléken;
c) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként – a b.) pontban meghatározott letiltás ellenére – lehetővé tegye hívószámának kijelzését a hívott készüléken;
d) a hívott Előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjen meg;
e) a hívott Előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta.

A hívó fél hívószáma kijelzésének a VI. pont a.) és b.) alpontjai szerinti letiltása nem alkalmazható 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, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívások, valamint SMS-ek és MMS-ek esetében.

A Hangposta szolgáltatások igénybevételével kezdeményezett hívások esetén a hívószámküldés letiltása technikai okok miatt nem lehetséges.

Ha az Előfizető hívószáma kijelzésének korlátozásával kapcsolatban írásban nem nyilatkozik, azt a Szolgáltató úgy értékeli, hogy Előfizető hozzájárult hívószáma kijelzéséhez.

A Szolgáltató a más elektronikus hírközlési szolgáltató hálózatából érkező hívások kijelzését a hívó Előfizető egyéni döntése és a szolgáltatók között megkötött hálózati szerződés alapján végzi.

3.1.2.3. ***Hangposta***

Az Előfizető hangpostafiókkal rendelkezhet, ahol számára – a hívási helyzettől függően (pl. kikapcsolt készülék, foglaltság stb. esetén) – hangüzenetet lehet hagyni. A Hangposta működésbe lépése előtt a hívó fél hangjelzést hall, melynek időtartama 1 (egy) másodperc. Ezen időtartam, valamint az ezt követő 4 (négy) másodperc szünet alatt a hívás díjmentesen megszakítható, amennyiben a hívó fél nem kíván üzenetet hagyni.

A Hangposta szolgáltatás havidíjmentes. A Szolgáltató a hangposta üzeneteket a Hangposta esetében 7 (hét) napig tárolja, ezt követően törli. A tárolási idő az új és a már lejátszott üzenetekre egyaránt vonatkozik.

A Szolgáltató minden Hangpostával rendelkező Előfizetője részére elérhető a Visszahívás Hangpostából szolgáltatás.

A Visszahívás Hangpostából szolgáltatás igénybevételével az üzenet fogadója az üzenet meghallgatása közben vagy után a Hangpostából való kilépés nélkül, a 0 gomb megnyomásával visszahívhatja azt a telefonszámot, amelyről a hangüzenet érkezett. A visszahívás azoknál az üzeneteknél lehetséges, ahol az üzenethagyó oldaláról a számazonosítás technikai feltételei megvalósulnak, illetve a hívószámkijelzés aktiválva van (azaz az üzenethagyó nem tiltotta le hívószámának kijelzését).

A Visszahívás Hangpostából szolgáltatás ezen feltételek teljesülése esetén, az Előfizető saját készülékéről (Előfizetői (SIM) kártyájáról) vehető igénybe más, a Szolgáltató hálózaton belüli, belföldi vezetékes és mobil számok visszahívására. Nemzetközi hívószám ilyen módon történő visszahívására akkor sincs lehetőség, ha a számazonosítás egyébként megvalósul.

A Visszahívás Hangpostából szolgáltatás igénybevételekor a díjcsomagtól és napszaktól függő percdíj mellett a Hangposta elérés egységes percdíja fizetendő. A díjakról a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás melléklete ad tájékoztatást.

A Szolgáltató a Visszahívás Hangpostából szolgáltatást a Hanghívással összevonva számlázza ki, mint Hanghívás Szolgáltatást, a két szolgáltatás forgalmi adatai és díjai nem különülnek el, csak a Hívásrészletezőben.

3.1.2.4. ***Nemzetközi Barangolás (Roaming) Hangposta***

A szolgáltatás segítségével az Előre fizető Előfizető részére külföldi hálózatokon történő Barangolás (Roaming) közben a Szolgáltató saját hálózatának használatával megegyező módon hagyható hangposta üzenet, ha a hívott készüléke ki van kapcsolva.

Előre fizető Előfizetők részére külföldi hálózatokon történő Barangolás (Roaming) közben nem hagyható hangposta üzenet az alábbi esetekben:

- A hívott foglalt (pl. az Előfizető mással beszél)
- A hívott nem válaszol a hívásra (a telefon kicseng, de az Előfizető nem veszi fel)
- A hívott nem elérhető (pl. nincs hálózati lefedettség; az Előfizető nem a készülék kikapcsolásával jelentkezett le a hálózatról, hanem lemerült, stb.).

A Nemzetközi Barangolás (Roaming) Hangposta szolgáltatást a Szolgáltató automatikusan aktiválja az Előfizető részére, amennyiben rendelkezik már Hangposta és Nemzetközi Barangolás (Roaming) szolgáltatással.

3.1.2.5. ***Hívásátirányítás***

Az Előfizető meghatározhatja, hogy bejövő hívása mely másik (mobil vagy vezetékes) készülékre érkezzen. Az átirányított hívások számlázása az adott tarifacsomag díjainak megfelelően történik.

Barangolás (Roaming) során foglaltság, nem válaszol és nem elérhető esetekben a Szolgáltató a hívásokat nem irányítja át. Ha az Előfizető telefonja kikapcsolt állapotban van (tehát a telefon a hálózatról kijelentkezett), akkor a hívások átirányításra kerülnek.

3.1.2.6. ***Hívásvárakoztatás***

Amennyiben az Előfizető egy fennálló híváskapcsolat közben új hívást kap, akkor hívója nem foglalt jelzést, hanem a telefon kicsöngését hallja, miközben az Előfizetőt akusztikus jel figyelmezteti az újabb bejövő hívásra.

3.1.2.7. ***Hívástartás***

Az Előfizető egy fennálló híváskapcsolat közben – annak bontása nélkül – új hívást kezdeményezhet, miközben az eredeti hívást „tartásba" helyezheti.

3.1.2.8. ***SMS (rövid szöveges üzenet) Szolgáltatás***

Az SMS szolgáltatás segítségével az Előfizető rövid (maximum 160 karakteres alfanumerikus) szöveges üzeneteket küldhet mobil rádiótelefon készülékéről vagy más, SMS küldésre alkalmas műszaki berendezéséről SMS fogadására alkalmas mobil rádiótelefon készülékre vagy más, SMS fogadásra alkalmas műszaki berendezéssel rendelkezőknek. Az SMS címzettjei olyan mobil rádiótelefon készülékkel rendelkezők lehetnek, akiknek saját szolgáltatójuk biztosítja az SMS szolgáltatást, és akiknek szolgáltatójával a Szolgáltatónak az SMS szolgáltatásra vonatkozó megállapodása van Nemzetközi Barangolás (Roaming) szolgáltatás igénybevétele során az SMS szolgáltatás abban az esetben működik, ha a Nemzetközi Barangolás (Roaming) területén működő szolgáltató az SMS szolgáltatást biztosítja.

Az SMS fogadásának lehetősége mint szolgáltatás az előfizetői szolgáltatás része, a rendszerhez való csatlakozással jön létre. Az egy SMS-ben elküldhető karakterek száma, valamint az SMS elolvasásának módja készülék típusonként különböző.

Az SMS szolgáltatás segítségével a Szolgáltató vállalja, hogy a lehető legrövidebb időn belül megkísérli az elküldött SMS-t kiküldeni a címzettnek. Amennyiben a címzett telefonkészüléke nincs bekapcsolva, vagy Szolgáltatási területen kívül tartózkodik, akkor a Szolgáltató SMS küldő központja a kézbesítés újbóli megkísérlése céljából tárolja az üzenetet. Ez a tárolási idő maximum az első kiküldési kísérlettől számított 15 (tizenöt) nap. A sikeres kézbesítés, illetve a többszöri sikertelen kézbesítés esetén – az első kiküldési kísérlettől számított 15 (tizenöt) nap elteltével – az SMS automatikusan törlődik a rendszerből.

A Szolgáltató az elküldött SMS eljuttatásáért nem vállal felelősséget, ha

- a címzett fél olyan mobil rádiótelefon készülékkel rendelkezik, amelyik nem alkalmas SMS-ek fogadására;
- a címzett SMS-eit vagy hívásait átirányította;
- a címzett nem ismeri az SMS elolvasásának módját;
- a címzett készülékének memóriája megtelt, és ezért a készülék nem képes újabb SMS-ek fogadására;
- a címzett készüléke megkapja az üzenetet, de a címzett nem olvassa azt el, vagy kitörli a készülékéből elolvasás nélkül;
- a címzett nem kapcsolja be a telefonkészülékét a tárolási idő alatt, és annak leteltével az üzenet automatikusan törlődik a Szolgáltató SMS-küldő központjából;
- a címzett SMS fogadását letiltotta;
- a címzett hívószámát a feladó nem a nemzetközi formátumban adta meg, vagy
- az SMS-t egy nem létező címre adták fel;
- a címzett fél nem tartózkodik a Szolgáltató mindenkori lefedettségi területén.

Az SMS küldésekor a küldő Előfizető telefonszáma minden esetben megjelenik a címzett Előfizető telefonkészülékén a küldött üzenettel együtt függetlenül a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 3.1.2.2. pontjában foglaltaktól. Egyes mobil rádiótelefon készülékek esetében a küldő hívószámát a készülék nem tudja megjeleníteni.

Belföldön az SMS költségeit a küldő Előfizető viseli a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás mellékletében foglaltak szerint.

Nemzetközi Barangolás (Roaming) szolgáltatás igénybevétele esetén az SMS szolgáltatás használatáért az Előfizető a Szolgáltatató által a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás mellékletében foglalt Nemzetközi Barangolás (Roaming) szolgáltatás díjazásában megállapított díjakat köteles megfizetni.

Az Előfizető mind belföldi, mind pedig külföldi használat (Nemzetközi Barangolás (Roaming)) esetében az SMS elküldésekor köteles megfizetni az SMS megfelelő díját, függetlenül a kézbesítés státuszától, így pl. attól, hogy a címzett az üzenetet megkapja-e annak érvényességi idején belül, vagy az üzenet a címzett elérhetetlensége miatt az érvényességi időn belül nem kézbesíthető, illetve függetlenül a készülék kijelzőjén megjelenő információtól. Ettől a szabálytól eltérni csak azoknál a speciális SMS szolgáltatásoknál lehet, ahol erről a Szolgáltató a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás mellékletében külön rendelkezik.

A Szolgáltató az SMS szolgáltatást kizárólag a saját SMS üzenetküldő központja segítségével biztosítja az Előfizető számára. Egyéb SMS központok használata az Előfizető számára tilos, rendeltetésellenes szolgáltatás-használatnak minősül. A Szolgáltató az egyéb SMS központokon keresztül indított SMS-ek kézbesítéséért nem vállal felelősséget.

3.1.2.9. ***MMS Szolgáltatás***

Az MMS Szolgáltatás segítségével, a Szolgáltató Előfizetői számára lehetővé teszi, hogy az arra alkalmas mobil rádiótelefon készülék vagy más arra alkalmas műszaki berendezés megfelelő használatával képet, videót (mozgóképet), alkalmazást, hangot és írott szöveget egyaránt tartalmazó üzeneteket küldhessenek és fogadhassanak.

Az MMS szolgáltatás az előfizetői szolgáltatás része a rendszerhez való csatlakozással.

Az Előfizető MMS-t azon Szolgáltatók hálózatába küldhet, amelyekkel a Szolgáltatónak megállapodása van. Az MMS üzenet küldése és fogadása (letöltés, elolvasás) készüléktípusonként különbözhet. A küldhető és fogadható MMS üzenetek maximális méretét és típusát a mobil rádiótelefon készülék vagy más műszaki berendezés erre vonatkozó műszaki paramétere tovább korlátozhatja, típusa (kép, videó (mozgókép), alkalmazás, hang, szöveg) függhet még a mobil rádiótelefon készülék vagy más műszaki berendezés erre vonatkozó műszaki paramétereitől.

Mobil rádiótelefon hálózathoz tartozó hívószámra küldött MMS üzenet esetén, amennyiben a fogadó félnél aktív az MMS szolgáltatás, készüléke alkalmas MMS üzenetek fogadására és a Szolgáltató hálózatában tartózkodik, az MMS üzenetet a készülék automatikusan letölti. A Szolgáltató vállalja, hogy a lehető legrövidebb időn belül megkísérli az érkezett MMS üzenet kézbesítését.

A mobil rádiótelefon hálózathoz tartozó hívószámra küldött MMS üzeneteket a Szolgáltató maximálisan 15 napig tárolja, amennyiben a címzett Előfizető nem fogadta, illetve a feladó más beállítással nem rendelkezett.

A Szolgáltató az elküldött MMS eljuttatásáért nem vállal felelősséget amennyiben:

- a címzett fél olyan mobil rádiótelefon készülékkel vagy egyéb műszaki berendezéssel rendelkezik, amelyik nem alkalmas MMS üzenetek fogadására, vagy a címzett félnél nem aktív az MMS Szolgáltatás;
- a címzett nem ismeri az MMS üzenet fogadás (letöltés, elolvasás) módját;
- a címzett mobil rádiótelefon készülékének vagy egyéb műszaki berendezésének memóriája megtelt, és ezért a készülék vagy berendezés nem képes újabb MMS üzenet fogadására;
- a címzett mobil rádiótelefon készüléke vagy műszaki berendezése megkapja az MMS üzenet érkezéséről értesítő Rövid Szöveges Üzenetet, de a címzett készüléke az MMS üzenetet nem tölti le, vagy az Előfizető bármelyik üzenetet nem olvassa el, vagy olvasás nélkül törli;
- a címzett nem kapcsolja be mobil rádiótelefon készülékét vagy egyéb műszaki berendezését a tárolási idő alatt, vagy Szolgáltatási területen kívül tartózkodik és annak elteltével az üzenet automatikusan törlődik a Szolgáltató MMS központjából;
- a címzett Előfizető Rövid Szöveges Üzenet Szolgáltatásra vonatkozó Bejövő Híváslétiltással rendelkezik, tehát nem kapja meg az MMS üzenet érkezéséről értesítő Rövid Szöveges Üzenetet, és emiatt a címzett az MMS üzenetet nem tölti le a tárolási időn belül;

- a címzett hívószámát a feladó nem a megfelelő formátumban adta meg;
- az MMS üzenetet nem létező hívószámra adták fel;
- a címzett fél nem tartózkodik a Szolgáltató mindenkori lefedettségi területén;
- az üzenet megérkezését bármely más, a küldő vagy a fogadó Előfizető érdekkörében felmerülő ok akadályozta meg.

MMS üzenet küldésekor a feladó Előfizető hívószáma minden esetben megjelenik a címzett mobil rádiótelefon készülékén vagy bármilyen, MMS fogadására alkalmas műszaki berendezésén a küldött üzenettel együtt, függetlenül a jelen Általános Szerződési Feltételek Hívószám kijelzés és kijelzés tiltása pontjában foglaltaktól.

A Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség a továbbított MMS üzenetek tartalmáért, annak az Előfizető vagy harmadik személy általi esetleges megváltoztatásáért, módosításáért. A Szolgáltató felelőssége csak saját tevékenységére terjed ki.

MMS Roaming

A Tesco Mobile MMS Barangolás (Roaming) szolgáltatása az érvényes Nemzetközi Barangolás (Roaming) szolgáltatással rendelkező ügyfelei számára lehetővé teszi, hogy meglévő MMS szolgáltatásukat ne csak Magyarországon, hanem külföldön is igénybe tudják venni, azokban a hálózatokban, ahol a GPRS Barangolás (Roaming) szolgáltatás is működik.

Az MMS szolgáltatás használata a külföldi partnerhálózatokból teljesen megegyezik a Szolgáltató saját hálózatában megszokott működéssel, és a barangoló ügyfelek részéről nem kíván semminemű változtatást a telefon szokásos használatához képest.

A Szolgáltató fenntartja a jogát, hogy szüneteltesse, korlátozza vagy megszüntesse az MMS szolgáltatás nyújtását jelen Általános Szerződési Feltételek 5. és 12. fejezetében írtak szerint.

Az MMS Szolgáltatás díjait az Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás melléklete tartalmazza.

3.1.2.10. ***Nemzetközi Barangolás (Roaming)***

A Szolgáltató a Vodafone által megkötött nemzetközi roaming megállapodások megkötésével biztosítja, hogy az Előfizetői (SIM) kártyáját a www.tescomobile.hu honlapon feltüntetett országokban és hálózatokon használhatja, amennyiben készüléke alkalmas az adott hálózathoz történő csatlakozásra.

Előfizető a roaming partnerhálózatokon a következő szolgáltatásokat veheti igénybe:

- hanghívás szolgáltatások (hívásindítás és fogadás, hangposta, hívásátirányítás)
- rövid szöveges üzenet szolgáltatás (SMS küldés és fogadás)

Az egyes funkciók elérhetősége országonként és hálózatonként változhat, az ezekre vonatkozó információkat a Szolgáltató folyamatosan a Szolgáltatás honlapján teszi közzé (www.tescomobile.hu).

Nemzetközi Roaming során hang hívás indítása, SMS küldése esetén ajánlott a nemzetközi számformátum használata (+36 31 XXX XXXX).

Az első zóna kínálja az Európai Unió szabályozása alapján kialakított Eurotarifát (717/2007 EK. alapján).

A Roaming tarifacsomag díjait a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás melléklete tartalmazza. Nemzetközi Roaming során a fogadott hívások is díjkötelesek.

3.1.2.11. ***Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatások – GPRS***

A Szolgáltató Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatással biztosítja az Előfizető számára – a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás mellékletében meghatározott díj ellenében –, hogy adathálózati

szolgáltatásokat vegyen igénybe, kizárólag a Szolgáltató belföldi hálózatán. A Szolgáltató hálózatának hiányában a szolgáltatás nem elérhető.

Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatásokat a Szolgáltató GPRS/EGPRS és 3G/UMTS technológiával is nyújt:

- A GPRS/EGPRS csomagkapcsolt adatátvitel a GSM rendszer által támogatott hordozó-szolgáltatások körébe tartozik. A Szolgáltató saját GPRS/EGPRS hálózatában a vonatkozó ETSI szabványokban meghatározott CS1 (időrésenként 9,6 kb/s), CS2 (időrésenként 13,4 kb/s), CS3 (15,6 kb/s) és CS4 (21,4 kb/s) csatornakódolásokat támogatja.
- A 3G/UMTS technológiát a 3GPP által készített UMTS szabvány újabb kiadása írja le. A használt technológia lényege, hogy a QPSK (illetve a még fejlettebb QAM) moduláció, a fejlett hibajavítás (H-ARQ), valamint a jobb hozzáférési technológia (CDMA) révén már szélessávú adatátvitelt tesz lehetővé.

A Szolgáltató Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatásait 3G/UMTS és/vagy GPRS/EGPRS technológiát kezelni képes készülék, illetve ilyen készülék és számítógép segítségével lehet igénybe venni, amennyiben azok megfelelően be vannak állítva, az egyes szolgáltatások leírásánál meghatározott feltételek mellett és módon.

A Szolgáltató felhívja az Előfizetők figyelmét arra, hogy az általa forgalmazott készülékek közül csak bizonyos típusú készülékek alkalmasak a Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatások igénybevételére.

Az Előfizető által használni kívánt rendszer teljes összeállítását és beüzemelését nem a Szolgáltató végzi.

A Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatás minőségében a rádióhullámok terjedési tulajdonságai miatt, valamint a hálózat pillanatnyi terheltségétől függően időben és térben változás állhat be. Ez jelentheti az adatátviteli sebesség átmeneti csökkenését.

A fentiekre való tekintettel az adatátvitel sebességéért és az átvitt adatok esetleges hibáiért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Előre fizető Előfizetők számára a Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatások külföldön nem elérhetőek.

Az adatforgalom a küldött és a fogadott adatmennyiség együttes összegét jelenti. Az adatforgalmuk mennyiségéről az Előfizetők a 1215-ös számra küldött SMS-ben kérhetnek tájékoztatást. A szolgáltatás díjazását a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás melléklete szabályozza

A GPRS/EGPRS szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőre vonatkoznak a jelen Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 4. számú, A Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatások - GPRS igénybevételének etikai szabályai című mellékletében foglaltak.

*3.1.2.12. **Optimalizált Internet elérés (Internet Plusz)***

A hálózat optimalizációja a sebesség növelésével párhuzamosan a letöltött képek megjelenítésekor észlelhető képminőség-csökkenést okozhat, amely új letöltéssel korrigálható. Igény esetén a hálózat optimalizációja a beállítások módosításával kikapcsolható.
A szolgáltatás működésével kapcsolatos információk a Tesco Mobile Központi ügyfélszolgálatán érhetőek el.

*3.1.2.13. **Emelt díjas szolgáltatások***

Emelt díjas szolgáltatás:

Olyan szolgáltatás, amely a Szolgáltató Előfizetői számára a beszédcélú elektronikus hírközlő hálózatból információt, tartalmat nyújtó szolgáltatások elérését teszi lehetővé emelt díjas indított hívás, illetve emelt díjas indított, vagy fogadott üzenetek útján. Az emelt díjas szolgáltatás igénybevételének díja magában foglalja az információt, tartalmat nyújtó szolgáltatás díját is.

Az emelt díjas szolgáltatás a szolgáltatás tartalma és díja szerint lehet emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás (SHS=91, 160de, 161def), vagy emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás (SHS=90, 164de, 165def) vagy emelt díjas felnőtt szolgáltatás (SHS=90, 168de, 169def).

- Emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás: szolgáltatás, amellyel nem érhető el felnőtt tartalom, valamint a szolgáltatás igénybevételének díja nem haladja meg a hatóság internetes honlapján közzétett díjat.
- Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás: szolgáltatás, amellyel nem érhető el felnőtt tartalom.
- Emelt díjas felnőtt szolgáltatás: szolgáltatás, amely felnőtt tartalom elérését teszi lehetővé.
- Felnőtt tartalom: olyan tartalom, amely alkalmas a kiskorúak fizikai, szellemi vagy erkölcsi fejlődésének kedvezőtlen befolyásolására, különösen azáltal, hogy meghatározó eleme az erőszak, illetve a szexualitás közvetlen, naturális ábrázolása. A Szolgáltató minden kiskorú előfizetőjénél díjmentesen alapértelmezett felnőtt tartalomtiltást alkalmaz. Ez a korlátozás kiskorú előfizető esetében még törvényes képviselőjének kérésére sem oldható fel.

Küldött emelt díjas SMS szolgáltatás:

Az Előfizető a Szolgáltató vagy számhasználó által megadott emelt díjas hívószámra küldött SMS-sel veszi igénybe az emelt díjas szolgáltatást (például szavazás, csengőhang, stb.). A Szolgáltató vagy számhasználó az Előfizető által küldött emelt díjas SMS-re minden esetben válaszüzenetet küld. A szolgáltatás díja a szolgáltatás hívószámától függ, a díjkategóriákat a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató a **Küldött emelt díjas SMS szolgáltatást alapbeállításként valamennyi Előfizető számára hozzáférhetővé teszi.** Ezen emelt díjas szolgáltatás **letiltása kérhető** a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán (hálózaton belülről és belföldi hálózatokból a 1215 számon, azokon kívülről a +36 31 3101215 számon), valamint hálózaton belül a 1215 számra küldött díjmentes SMS-ben az **EH** szó elküldésével. A tiltás **csak valamennyi emelt díjas szolgáltatásra együttesen kérhető** (tehát valamennyi emelt díjas szolgáltatási típus letiltásra kerül). A Szolgáltató az előfizető kérésére az emelt díjas szolgáltatások elérését díjmentesen tiltja. Az Előfizető a letiltást követően a Küldött emelt díjas SMS szolgáltatást és az Emelt díjas hanghívás szolgáltatást együtt tudja újraaktiválni a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán (hálózaton belülről és belföldi hálózatokból a 1215 számon, azokon kívülről a +36 31 3101215 számon), valamint személyesen a Szolgáltatás értékesítési pontjain.

Fogadott emelt díjas SMS szolgáltatás:

Az Előfizető számára lehetővé teszi, hogy SMS küldéssel a Szolgáltató saját, vagy harmadik felek által nyújtott emelt díjas díjkorlátmentes vagy emelt díjas díjkorlátos szolgáltatására regisztráljon. A regisztrációs SMS az Előfizető saját tarifacsomagja szerint díjazott. Ezen SMS után a számhasználó belföldön díjmentes válasz SMS-ben tájékoztatja az Előfizetőt az emelt díjas szolgáltatás díjáról, az általa adott időszakon belül küldött SMS-ek maximális darabszámáról , a lemondás módjáról, valamint a szolgáltatással kapcsolatban kérhető további információ elérhetőségéről. Az Előfizető a tájékoztató SMS kézhezvételét követő 3 percen belül le tudja mondani az emelt díjas szolgáltatást a STOP szó SMS-ben történő visszaküldésével. Lemondás hiányában minden, a regisztrációs számról fogadott SMS után automatikusan számlázódik az emelt szolgáltatás díja. Amennyiben az Előfizető a továbbiakban nem kívánja igénybe venni az emelt díjas szolgáltatást, akkor azt kifejezetten le kell mondania a

STOP szó SMS-ben történő elküldésével az adott regisztrációs emelt díjas számra.

A Fogadott emelt díjas SMS szolgáltatáshoz való hozzáférés **alapbeállításként nem elérhető** (letiltott) a Tesco MBL Zrt. Előfizetői számára. Az Előfizetők **SMS-ben** kérhetik a szolgáltatás **aktiválását az ESF szó 1215 számra** történő **elküldésével.** A szolgáltatás **aktiválását** követően tudják a fentiek szerint **igénybe venni** az Előfizetők **a Fogadott emelt díjas SMS szolgáltatást.**

Az Előfizetők a tiltás újbóli beállítását **az XESF szó 1215 számra** történő **elküldésével kérhetik.** A Szolgáltató az előfizető kérésére a Fogadott emelt díjas szolgáltatás elérését díjmentesen tiltja.

A teljes emelt díjas szolgáltatás **letiltása is kérhető** a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán ((hálózaton belülről és belföldi hálózatokból a 1215 számon, azokon kívülről a +36 31 3101215 számon), valamint hálózaton belül a 1215 számra küldött díjmentes SMS-ben az EH szó elküldésével. A tiltás **csak valamennyi emelt díjas szolgáltatásra együttesen kérhető** (tehát valamennyi emelt díjas szolgáltatási típus letiltásra kerül).

A letiltást követően az Előfizető az egyes emelt díjas szolgáltatás típusokat (Küldött emelt díjas SMS szolgáltatás, Fogadott emelt díjas SMS szolgáltatás és Emelt díjas hanghívás szolgáltatás) együtt tudja újraaktiválni a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán ((hálózaton belülről és belföldi hálózatokból a 1215 számon, azokon kívülről a +36 31 3101215 számon), valamint személyesen a Szolgáltató értékesítési pontjain, azonban a Fogadott emelt díjas SMS szolgáltatás **aktiválásához ezen felül el kell küldenie SMS-ben az ESF szót a 1215 számra** azt követően, hogy a Szolgáltató az emelt díjas szolgáltatások aktiválásáról SMS-ben értesítette (Tehát, Fogadott emelt díjas SMS szolgáltatás esetében az újbóli aktiválás két lépésben történik, a teljes emelt díjas szolgáltatástiltást követően).

Emelt díjas hanghívás szolgáltatás:

Hívások esetén az indított hívásért fizet az Előfizető, melynek díja lehet esemény alapú (hívásonkénti) vagy perc alapú. Az egyes díjkategóriákat a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató az **emelt díjas hangszolgáltatást alap beállításként valamennyi Előfizető számára hozzáférhetővé teszi.** Ezen emelt díjas szolgáltatás **letiltása kérhető** a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán ((hálózaton belülről és belföldi hálózatokból a 1215 számon, azokon kívülről a +36 31 3101215 számon), valamint hálózaton belül a 1215 számra küldött díjmentes SMS-ben az EH szó elküldésével. A tiltás **csak valamennyi emelt díjas szolgáltatásra együttesen kérhető** (tehát valamennyi emelt díjas szolgáltatási típus letiltásra kerül). A Szolgáltató az előfizető kérésére az emelt díjas szolgáltatások elérését díjmentesen tiltja. A letiltást követően a Küldött emelt díjas SMS szolgáltatást és az Emelt díjas hanghívás szolgáltatást együtt tudja újraaktiválni az Előfizető a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán (hálózaton belülről és belföldi hálózatokból a 1215 számon, azokon kívülről a +36 31 3101215 számon), valamint személyesen a Szolgáltatás értékesítési pontjain.

Emelt díjas szolgáltatások tiltása:

Az Emelt díjas szolgáltatásoknak a kérést követő tiltására illetve aktiválására az SMS beérkezésétől számított 48 órán belül kerül sor. Az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről szóló 3/2011. (IX. 26.) NMHH rendelet szerinti tiltása és az aktiválás lehetősége az Előfizetők részére is díjmentesen biztosított hálózaton belülről, azonban külföldön barangolva, roamingolva a 1215 számra küldött SMS és indított hanghívás a mindenkor aktuális Roaming díjak szerint díjköteles.

Felhívjuk Előfizetőink figyelmét, hogy az emelt díjból eredően a szolgáltatások igénybevételének díja jelentős is lehet, azok igénybe vételekor fokozott körültekintéssel járjanak el!

Tekintve, hogy az emelt díjas szolgáltatás a tartalom díját is magában foglalja, díjai a normál díjaknál magasabbak, számmezőnként eltérőek. A szolgáltatások díjkategóriái a Díjszabásban megtalálhatóak.

A harmadik felek által nyújtott szolgáltatások tartalmáért a Szolgáltató nem felel, mivel szerepe a szolgáltatás biztosításához csupán hálózatának rendelkezésre bocsátása. A Szolgáltató felelőssége csak saját tevékenységére terjed ki. Az emelt díjas szolgáltatást nyújtó számhasználóval, valamint a tartalommal kapcsolatos panaszokat az emelt díjas szolgáltatást nyújtó számhasználó köteles kivizsgálni.

Amennyiben az Előfizető külföldről emelt díjas díjkorlátos vagy emelt díjas díjkorlátmentes hívószámra SMS-t küld, az emelt díjas vagy megkülönböztetett emelt díjas SMS árán kívül a külföldön küldött SMS díját is meg kell fizetnie, a mindenkori Roaming díjszabás szerint.

A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét, hogy az emelt díjas SMS szolgáltatásoknál az emelt díjas szolgáltatást nyújtó számhasználó köteles a szolgáltatásra vonatkozó reklám anyagokban, kommunikációban a szolgáltatás díját, a lemondás

módját, az emelt díjas szolgáltató elérhetőségeit és a szolgáltatással kapcsolatos további információ helyét feltüntetni. Kérjük, tájékozódjon az emelt díjas szolgáltatás feltételeiről az igénybevétel előtt!

3.1.2.14. ***SOS Egyenleg***

Amennyiben az Előfizető legalább 3 naptári hónapon keresztül összességében 3 000 Ft értékben vásárolt (elektronikus) feltöltőkártyát, és ügyfélszámlájának egyenlege 1-100 Ft közötti, igényelheti az alacsony egyenlegről szóló tájékoztatáskor elhangzó ismertetés szerint, hogy a Szolgáltató az SOS Egyenleg Díjszabásban meghatározott összegével növelje ügyfélszámlájának egyenlegét.

Az igényelt SOS Egyenleggel megegyező összeg a következő (elektronikus) feltöltőkártyával történő egyenlegfeltöltéskor kerül levonásra, a szolgáltatás díjával együtt.

Az SOS Egyenleg szolgáltatást az Előfizető nem tudja igénybe venni, ha korábban már a szolgáltatást igénybe vette, és a szolgáltatás igénybe vétele óta (elektronikus) feltöltőkártyával ügyfélszámlájának egyenlegét nem töltötte fel.

A szolgáltatás díját az Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás melléklete tartalmazza.

3.1.2.15. ***Hívásértesítő szolgáltatás***

A Hívásértesítő szolgáltatás segítségével a Szolgáltató lehetővé teszi, hogy az Előfizető a nem fogadott hívásairól SMS-ben értesítést adjon olyan esetben, amikor az Előfizető mobil rádiótelefon készüléke a híváskísérlet időpontjában nem elérhető (például ki volt kapcsolva, vagy a készülék a hálózati lefedettség területén kívül volt). A Szolgáltató csak olyan esetben küld értesítő SMS-t, ha a hívó fél hozzájárult a hívószámának kijelzéséhez. Az értesítő SMS tartalmazza a hívás időpontját, illetve többszöri hívás esetén az utolsó próbálkozás időpontját és azt, hogy hányszor próbálkozott a hívó. A hívó fél száma az Előfizető SMS-küldőjében jelenik meg.

A Szolgáltató abban az esetben küld értesítést, ha a hívás az értesítő SMS kézbesíthetőségétől visszamenőleg számított 48 órán belül érkezett. A Szolgáltató maximum 20 különböző hívószámot tartalmazó értesítést küld. Abban az esetben, ha 48 órán belül több mint 20 különböző olyan híváskísérlet volt, amelynél a hívó hozzájárult a hívószámának kijelzéséhez, akkor a Szolgáltató a 20 legutolsó, különböző hívótól érkezett hívásokról küld értesítéseket.

Foglaltság esetén a Szolgáltató nem küld SMS értesítést.

A Szolgáltató a Hangposta használók részére a felsorolt feltételek figyelembe vételével csak olyan esetben küld értesítést, ha a hívó nem hagy üzenetet, tehát a hívó a sípszó előtt bontja a hívást.

A Szolgáltató a Hangposta szolgáltatással rendelkező Előfizetők részére az értesítő SMS-t azon a nyelven küldi, amelyre az Előfizető hangpostájuk állítva van (magyar, angol vagy német nyelvek közül lehet választani).

Aktív Hangposta szolgáltatás esetén az Előfizető hívásait nem elérhető esetre a +36 313101229 számra, nem aktív Hangposta szolgáltatás esetén az Előfizető hívásait nem elérhető esetre a +36 313101228 számra kell átirányítani; illetve, ha az Előfizető aktív Hangposta szolgáltatással rendelkezik, de időszakosan nem kívánja a hangpostát „nem elérhető esetre" használni, azonban a Hívásértesítő szolgáltatást igénybe kívánja venni, akkor a hívásait ilyen esetre a +36 313101228 számra kell átirányítani. Ezeket a beállításokat a Szolgáltató a szolgáltatás aktiválásakor elvégzi. Azokról a hívásokról, amelyek akkor érkeztek, amikor az Előfizető ezektől eltérő beállításokkal rendelkezett, a Szolgáltató nem küld SMS értesítést.

A Szolgáltató a Hívásértesítő szolgáltatást minden Előre Fizető Előfizetőjének díjmentesen aktiválja, és díjmentesen nyújtja. A szolgáltatás díjmentesen ki- és bekapcsolható a 1215-ön elérhető Önkiszolgáló Ügyfélszolgálaton, a 1215-re küldött SMS-ben, illetve a www.tescomobile.hu internetes címen), valamint a Szolgáltató telefonos és személyes ügyfélszolgálatán keresztül.

A Szolgáltató Nemzetközi Barangolás (Roaming) esetén is küld értesítő SMS-eket, melyek díjmentesek. Nemzetközi Barangolás (Roaming) esetén a szolgáltatás paraméterei eltérhetnek a fent megadottaktól, ezekért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

A Szolgáltatás sikeres igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető készüléke képes legyen az értesítő SMS fogadására és a feladó telefonszámának megjelenítésére. A Szolgáltató a Hívásértesítő szolgáltatásért nem vállal felelősséget amennyiben az Előfizető mobil rádiótelefon készülékére valamilyen okból nem küldhető SMS, vagy az nem tudja fogadni és megjeleníteni a küldött SMS-értesítést. Amennyiben az Előfizető letiltja a bejövő hívásait, a Szolgáltató nem küld értesítést.

A szolgáltatás működésével kapcsolatos információk elérhetők a Szolgáltató értékesítési pontjain, ügyfélszolgálatán és Interneten, a www.tescomobile.hu címen.

3.1.2.16. ***MobilVásárlás Szolgáltatás***

A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel a jogszabály, valamint a jelen Lakossági Általános Szerződési Feltételek alapján az általa nyújtott Szolgáltatással együtt saját nevében vásárolt illetve Harmadik Felek (továbbiakban: Kereskedő(k)) által értékesített termékeket, ideértve mind a fogyasztási cikkeket, mind a szolgáltatásokat (változatlan formában), továbbszámlázni és továbbértékesíteni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben – az Előfizető elektronikus hírközlési számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére – érvényesíteni.

A MobilVásárlás Szolgáltatást a Szolgáltató szolgáltatásonként eltérő, az adott szolgáltatáshoz rendelt hívószámon keresztül nyújtja.

A termékek megvásárlása során a Szolgáltató a hírközlési szolgáltatás keretében felszámítja a MobilVásárlás Szolgáltatás során küldött SMS-ek díját az Előfizető tarifacsomagjának megfelelő, hálózaton belüli normál díjas SMS díjazása szerint.

A MobilVásárlás Szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető tudomásul veszi, hogy köteles megfizetni a termék vételárát, a termék megvásárlásához küldött SMS-ek díját és a tranzakciós vagy kényelmi díjat, amennyiben ez külön felszámolásra kerül.

A termékek vételárát minden esetben a Kereskedők határozzák meg, azt saját honlapjukon illetve az adott szolgáltatásnak megfelelő, Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételeiben megjelölt módon hozzák nyilvánosságra.

A tranzakciós vagy kényelmi díjak az Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás mellékletében kerülnek meghatározásra.

A MobilVásárlás Szolgáltatás igénybevételével az Előfizetők mobil rádiótelefon készülékeik segítségével a Szolgáltatótól és/vagy Kereskedőktől a Szolgáltató illetve a Kereskedők honlapján, valamint a Szolgáltató Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételeiben megjelölt termékeket Előre Fizető Előfizetők a rendelkezésükre álló egyenlegük erejéig rendelhetik és vásárolhatják meg.

Szolgáltató felhívja Előfizetői figyelmét, hogy egyes szolgáltatások esetén vásárlási limiteket jogosultak a Kereskedők meghatározni. Ezekről a limitekről a Szolgáltató Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételei tartalmaznak további információkat.

Szolgáltató az Előre Fizető Előfizető egyenlegéből a MobilVásárlás Szolgáltatás igénybevételekor levonja a vásárolt termékek árát, a tranzakciós vagy kényelmi díjat és az igénybe vett SMS-ek díjait.

Előre Fizető Előfizetők esetében a MobilVásárlás szolgáltatások oly módon vehetők igénybe, hogy a rendelkezésre álló egyenlegük a MobilVásárlás tranzakciók következtében nem csökkenhet bruttó 200Ft alá.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a MobilVásárlás Szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető személyes adata, hívószáma és az az információ, hogy az Előfizető rendelkezik-e az adott tranzakció végrehajtásához elegendő egyenleggel, kizárólag a szolgáltatás nyújtásának céljából az MPP Magyarország Informatikai Zrt. (székhelye: 2040 Budaörs, Távíró köz 5., cégjegyzékszám: 13-10-040788) részére átadásra kerül, függetlenül a 3. sz. Melléklet 6. pontjában foglaltaktól. Emellett azonos céllal, azonos adatok átadásra kerülnek azon Kereskedőnek, aki a terméket értékesíti. A Kereskedők megjelölésre kerülnek a Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás

mellékletében. Előfizető a szolgáltatás igénybevétele során a Szolgáltatás keretében kezdeményezett első tranzakcióval hozzájárul ahhoz, hogy adatai fent leírtak szerint átadásra kerüljenek.

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

A MobilVásárlás Szolgáltatás és az annak keretében igénybe vehető egyes szolgáltatások részletes leírását, és az igénybevételére vonatkozó egyéb feltételeket a Szolgáltató honlapján elérhető Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételei tartalmazzák.

3.1.2.17. ***Adománygyűjtés***

Az Adománygyűjtés szolgáltatás lehetővé teszi a Szolgáltató Előfizetői számára, hogy természeti katasztrófa vagy egyéb vészhelyzet esetén nonprofit szervezet(ek) támogatásával a károsultak megsegítésére adományt gyűjtsön.

Az adománygyűjtő számok, a számokhoz tartozó civil szervezetek, illetve díjazásának részletei az Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletét képező Díjszabásában találhatóak.

A Szolgáltató Előfizetői a kijelölt rövid hívószámok felhívásával, illetve azokra küldött SMS üzenetekkel alkalmanként egy meghatározott összeget adományoznak az adott rövid hívószámhoz kapcsolódó szervezet számára.

Nemzetközi Barangolás (Roaming) szolgáltatás igénybevétele során kezdeményezett sikeres adományozó SMS esetén, a Szolgáltató Előfizetői felé az Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletét képező Díjszabásban az adott adománygyűjtő számhoz kapcsolódóan meghatározott díjat, valamint a Nemzetközi Barangolás (Roaming) szolgáltatás díjazásában megállapított díjakat számlázza ki, tehát az Előfizetők Nemzetközi Barangolás közben is tudnak SMS-ben adományozni. A kiszámlázott Roaming SMS díja nem képezi részét az adománynak.

Az adóigazolás igényét az Előfizető az általa támogatott adománygyűjtő szervezetnél jogosult jelezni, amely szervezet a hatályos adójogszabályok alapján adóigazolást állít ki. A Szolgáltató adóigazolás kiállítására nem jogosult. A szolgáltatás tiltása az Emelt díjas szolgáltatások tiltásával együtt kérhető a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán (hálózaton belülről a 1215 számon, azon kívülről a +36 31 310 1215 számon)

3.1.2.18. ***Alternatív roaming szolgáltatás***

Előfizető az alternatív roaming szolgáltatásokat a Tesco Mobile barangolási szolgáltatásától függetlenül veheti igénybe a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően az Európai Unió tagállamában és Liechtensteinben, Norvégiában, Svájcban, Izlandon (továbbiakban együttesen: EGT) Előfizető meglévő előfizetésével és SIM kártyájával, ezek módosítása vagy cseréje nélkül.

Alternatív roaming szolgáltatás (hang és SMS szolgáltatás):

Előfizető az EGT területén a roaming szolgáltatást a Vodafone Magyarország Zrt.-vel szerződéses jogviszonyban álló alternatív roaming szolgáltatónál veheti igénybe. A Szolgáltatóval szerződött alternatív roaming szolgáltatók mindenkori listáját a Szolgáltató a honlapján közzéteszi.

Az alternatív roaming szolgáltató irányába, illetve a Szolgáltató felé történő váltás díjmentes, az Előfizető a lehetőséggel bármikor élhet.

24 óra alatt az alternatív roaming szolgáltatók irányába, illetve a Szolgáltató felé történő váltás megvalósul, mely időtartamban a Szolgáltató által választott tetszőleges 2 órán keresztül a roaming adatszolgáltatás szünetel.

Amennyiben az Előfizető alternatív roaming szolgáltatást használ és ezalatt számhordozási eljárást indít, úgy az alternatív roaming szolgáltatása törlésre kerül, Előfizető a számhordozási eljárást követően újra igényelheti az alternatív roaming szolgáltatást az alternatív roaming szolgáltatónál.

Az alternatív roaming szolgáltatók irányába, illetve a közöttük történő váltáshoz az ügyfél által megteendő lépések részletes leírása:

Alternatív roaming szolgáltató irányába történő váltás: Szolgáltató azonosító kódot biztosít Előfizető számára, mely kód a Szolgáltató és az alternatív roaming szolgáltató között az Előfizető beazonosítását biztosítja. Előfizető az azonosító kódot az alábbi módon igényelheti a Szolgáltatótól:

- 1215-ös hívószámra elküldi az „ARSZ" kódot SMS-ben
- A 1215-ös hívószámon elérhető ügyfélszolgálaton megigényli az azonosító kódot.

Az azonosító kód birtokában az Előfizető felkeresi az általa kiválasztott alternatív roaming szolgáltatót, akivel alternatív roaming szolgáltatásra vonatkozó előfizetői jogviszonyba kíván lépni. További tájékoztatást az alternatív roaming szolgáltató nyújt Előfizető számára.

Szolgáltató irányába történő visszaváltás: Az Előfizető és az alternatív roaming szolgáltató közötti szerződéses jogviszony megszűnését követően automatikusan történik.

Az Előfizető alternatív roaming szolgáltatás igénybevétele alatt az alternatív roaming szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe, ezért elsősorban az alternatív roaming szolgáltatóhoz fordulhat a használattal kapcsolatos kérdéseivel és panaszával.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatás területi hatályát és korlátait a jelen Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 2.3.2.2 pontja tartalmazza.

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás

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 is.

3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A Tesco Mobile Szolgáltatása nem egyetemes szolgáltatás.

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

3.5.1. 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 (SIM) Kártya mindenkor a Szolgáltató tulajdonát képezi, azt követően is, hogy azt a Szolgáltató az Előfizetőnek használatra átadta.

3.5.2. Előfizetői (SIM) Kártya biztosítása

A Szolgáltató az Előfizető azonosítására szolgáló, a Mobil rádiótelefon szolgáltatást megtestesítő Előfizetői (SIM) Kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére, amely csak erre alkalmas mobil rádiótelefon készülékkel használható.
A Szolgáltató az Előfizetői (SIM) Kártyát az Előfizetőnek fel nem róható módon bekövetkező meghibásodása, használatra alkalmatlanná válása esetén annak a TESCO MBL Zrt. által üzemeltetett értékesítési pontra történő leadását követően megfelelőre cseréli. Az új Előfizetői (SIM) kártyát a kézhezvételtől számított 48 (negyvennyolc) órán belül aktiválja a Szolgáltató – amennyiben az Előfizetői (SIM) kártya csere igény leadásakor megadott adatok megegyeznek a szerződéskötéskor megadott, vagy az azóta a Szolgáltató tudomására hozott módosított adatokkal

Amennyiben az Előfizetői (SIM) Kártyát az Előfizetőtől jogtalanul eltulajdonítják, azt az eltulajdonítás bejelentését követően az Előfizető kérésére a Szolgáltató a hálózatból haladéktalanul kikapcsolja. A bejelentés történhet a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán, személyesen, a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálatán és a Tesco-GLOBAL Áruházak Zrt. által üzemeltetett értékesítési pontok Vevőszolgálati pultjainál (www.tescomobile.hu), illetve írásban a Szolgáltató Központi ügyfélszolgálatának címzett levélben. Az Előfizetői (SIM) kártya kikapcsolásához a 6.3 . pontban meghatározott adatok szükségesek. (További információ: lásd 5.1. pont).

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. <u>Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei</u>

A Szolgáltató az ETSI-GSM 03.05, 03.30, 05.05, az ITU-T E212, E213, a CEPT 20-08 Ajánlásokban és az ITU-R 564-4 Jelentésben, továbbá a mindenkor hatályos jogszabályokban előírt követelményeknek megfelelő minőségű mobil rádiótelefon szolgáltatást nyújt a tőle elvárható módon, a rendelkezésre álló és biztosítható műszaki-technikai feltételek mellett, és biztosítja az általa működtetett mobil rádiótelefon-rendszer megfelelő fejlesztését, üzemeltetését, felügyeletét és karbantartását.

A Szolgáltató a minőség folyamatos ellenőrzése, illetve javítása érdekében rendszeresen méri, dokumentálja és archiválja az alábbi minőségi jellemzőket. Azon minőségi mutatókat, amelyek több szolgáltatástípussal kapcsolatosan is értelmezhetők, egyes szolgáltatástípusonként külön-külön kell vizsgálni és értelmezni.

4.1.1. A Szolgáltató által vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelmények

a. Mobil rádiótelefon szolgáltatás

i. A SIKERES HÍVÁSOK ARÁNYA

Követelményre a Szolgáltató által megadott egyedi szolgáltatásminőségi célérték a mobil rádiótelefon szolgáltatás műszaki jellegére tekintettel: 0%
Követelmény meghatározása: A sikeres hívások aránya adott földrajzi helyen a megadott időtartamban megkísérelt összes indított és fogadott hívások számához képest. (SHA) [%]
A Szolgáltató által éves szinten megadott minőségi mutató. A Szolgáltató az összes az előfizetőhöz tartozó forgalmat veszi alapul a mutató megadásánál, egy kiválasztott hónap forgalma alapján.
Az alapadatok forrása: A Szolgáltató támogató rendszere, a központi számlálók.

ii. A SIKERES SMS-TOVÁBBÍTÁS ARÁNYA

Követelményre a Szolgáltató által megadott egyedi szolgáltatásminőségi célérték a mobil rádiótelefon szolgáltatás műszaki jellegére tekintettel: 0%
Követelmény meghatározása: Az előfizető által az adott földrajzi helyen a Szolgáltató SMS központjáig eljutott, és onnan sikeresen továbbított SMS-ek aránya az SMS központba eljutott összes SMS-hez képest. [%]
Az alapadatok forrása: A tesztberendezések által rögzített adatok.

iii. BESZÉDMINŐSÉG

A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 99 %
Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása: sikeres hívás esetén a beszédminőségre vonatkozó, az előfizetői hozzáférési pontot ellátó hálózati elem viszonylatában teljesítendő követelmény, melyet az ITU-T P.862 ajánlás szerint mért 2,75-ös PESQ értéken, vállal a Szolgáltató.

b. Vezeték nélküli internet szolgáltatás

A SZOGLÁLTATÓ ÁLTAL KÍNÁLT SÁVSZÉLESSÉG

A mutató meghatározása: a Szolgáltató által az Előfizetői Szerződésben rögzített, a vezeték nélküli internet szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt

adatátviteli sebesség felső elméleti határa. A Szolgáltató által biztosított kínált sávszélesség technológiánként részletezve az alábbi táblázatban található.

Adatátviteli technológia megnevezése	Kínált sávszélességhez tartozó:	
	letöltési sebesség* (Mbit/s)	feltöltési sebesség* (Mbit/s)
GPRS/EDGE	0,23	0,12
HSDPA+	21,1	5,76
DC-HSPA+	42,2	5,76

*az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig

Az adott tarifacsomaghoz, kiegészítő szolgáltatáshoz tartozó kínált sávszélesség a táblázatban foglalttól eltérhet, melyről információ az ÁSZF 1. számú Díjszabás mellékletében, az érintett tarifacsomagok, valamint kiegészítő szolgáltatások leírásában található. Az aktuálisan elérhető sávszélesség az adott területen a szolgáltatást biztosító hálózati technológia elérhetőségének, az azt támogató eszközök (pl. készülék, megfelelő SIM) meglétének, illetve a hálózat aktuális leterheltségének a függvénye.

A Szolgáltató szúrópróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz. A méréseket az ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 dokumentumban foglaltak szerint végzi a Szolgáltató.

GARANTÁLT SEBESSÉG

A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték minden technológiához tartozó lefedettségi területen (GPRS/EDGE/3G/HSDPA/HSUPA): 0/0 Mbit/s
Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása: az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az Előfizetői Szerződésben rögzített, a Szolgáltató által az előfizetői hozzáférési pontot ellátó hálózati elem viszonylatában le- és feltöltési irányban minden díjcsomag esetében teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.

4.1.2. A Szolgáltató által vállalt hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

a. Valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatás esetében használt, azonos célértékű mutatók

i. ÚJ HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSI IDŐ ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉNEK IDEJE
A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 15 nap
Követelmény meghatározása: A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítések ideje és Szolgáltatás megkezdésének ideje (HLI): Az előfizetői szerződés létrejöttétől számított időtartam, amelyen belül a Szolgáltató hozzáférést biztosít az Előfizető által igényelt szolgáltatáshoz.

A követelmény Előre Fizető Előfizetői jogviszony esetében nem értelmezhető, mivel Előre Fizető Előfizetők esetében a jogviszony létesítését követően az Előfizetői (SIM) Kártyáról kezdeményezett első hívástól kezdődik meg a Szolgáltatási Időszak.
Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés Szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.
A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában vállalt határideje. [megkezdett naptári nap]
Kizárt esetek:

- Visszavont megrendelések;
- Szünetmentes szolgáltató váltás;
- Azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia;
- Ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre;
- Azok az esetek, amikor a Szolgáltató és az Előfizető közötti szolgáltatási szerződés a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól eltérő megállapodás alapján jön létre.
- A Szolgáltató műszaki okok miatt a szolgáltatás létesítésére nem képes;
- A leadott megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas.

ii. HIBABEJELENTÉS ALAPJÁN LEFOLYTATOTT HIBAELHÁRÍTÁSI HATÁRIDEJE
A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 72 óra
Követelmény meghatározása: A hibabejelentés alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesítendő határideje. (MHI) [megkezdett óra]
Hibabejelentés: az Előfizető által tett olyan bejelentés, mely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos, és a Szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatának, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.
Kizárt esetek:

- Végberendezés hibája;
- Az Előfizető kéri a kivizsgálás vagy kijavítás elhalasztását;
- Nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a Szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

Az alapadatok forrása: A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a hibabejelentésekről vezetett nyilvántartások.

iii. TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÜGYINTÉZŐ 60 MÁSODPERCEN BELÜLI ÉLŐHANGOS BEJELENTKEZÉSÉNEK ARÁNYA
A Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 60%
Követelmény meghatározása: a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi kiválasztását követően, az összes bejelentkezéshez viszonyítva. [százalék]
Kizárt esetek:

- A segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés;
- Az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget.

Az alapadatok forrása: A Szolgáltató hívásbesoroló rendszere, nyilvántartása.

b. Mobil rádiótelefon szolgáltatás tekintetében használt mutatók

i. BEJELENTETT DÍJREKLAMÁCIÓ KIVIZSGÁLÁSI ÉS ELINTÉZÉSI HATÁRIDEJE
A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 30 nap

Követelmény meghatározása: Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a Szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az Előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja és nem minősül hibabejelentésnek.
A mutató csak forgalommérésen alapuló számlázást alkalmazó szolgáltatások esetében értelmezett.
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesítendő határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap]
Kizárt esetek:

- A számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel);
- A számla kiállításával;
- A hibabejelentés.

Az alapadatok forrása: A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartások.

ii. A SZOLGÁLTATÁS ÉVES SZINTŰ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA
Követelményre mutatóra a Szolgáltató által megadott célérték: 99,25%
Követelmény meghatározása:

$$\text{Rendelkezésre állás} = \frac{AUT}{AUT + ADT} \times 100\ \%$$

Ahol
ADT a teljes kiesési idő (az alapszolgáltatás megszűnése és annak visszaállítása között eltelt idő)
AUT A működési idő (az alapszolgáltatás elindítása és annak megszűnése között eltelt idő)
AUT + ADT a teljes megfigyelési idő.
Az alapadatok forrása: A Szolgáltató támogató rendszere, a központi számlálók.

iii. A SIKERES HÍVÁSOK ARÁNYA
Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 98,5%
Követelmény meghatározása: A sikeres hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest. (SHA) [%]
A Szolgáltató által éves szinten megadott minőségi mutató. A Szolgáltató az összes hálózati forgalmat veszi alapul a mutató megadásánál, egy kiválasztott hónap forgalma alapján.
Az alapadatok forrása: A Szolgáltató támogató rendszere, a központi számlálók.

iv. A HÍVÁS FELÉPÍTÉSI IDEJE
Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 6 másodperc
Követelmény meghatározása: A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. A minőségi mutató meghatározása során az adatgyűjtési időszakban a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje került kiindulási alapként meghatározásra. (HFI) [megkezdett másodperc]
Az alapadatok forrása: A tesztberendezések által rögzített adatok.

v. A SIKERES SMS-TOVÁBBÍTÁS ARÁNYA
Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 90%
Követelmény meghatározása: A Szolgáltató SMS központjáig eljutott, és onnan sikeresen továbbított SMS-ek aránya az SMS központba eljutott összes SMS-hez képest. [%]
Az alapadatok forrása: A tesztberendezések által rögzített adatok.

c. Vezeték nélküli internet szolgáltatás tekintetében használt mutatók
i. DÍJREKLAMÁCIÓ KIVIZSGÁLÁSI ÉS ELINTÉZÉSI IDEJE
Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 30 nap

Követelmény meghatározása: Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a Szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az Előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.
A mutató csak forgalommérésen alapuló számlázást alkalmazó szolgáltatások esetében értelmezett.
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap]
Kizárt esetek:

- A számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel);
- A számla kiállításával;
- A hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

Az alapadatok forrása: A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartások.

ii. A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA
Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 99,25%
Követelmény meghatározása:

$$\text{Rendelkezésre állás} = \frac{AUT}{AUT + ADT} \times 100\ \%$$

Ahol
ADT A teljes kiesési idő (az alapszolgáltatás megszűnése és annak visszaállítása között eltelt idő)
AUT A működési idő (az alapszolgáltatás elindítása és annak megszűnése között eltelt idő)
AUT + ADT A teljes megfigyelési idő.
Az alapadatok forrása: A Szolgáltató támogató rendszere, a központi számlálók.

iii. AZ ÁTLAGOSAN ELÉRHETŐ LE- ÉS FELTÖLTÉSI SEBESSÉG
A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott célérték:

Lefedettségi terület	letöltési sebesség* (Mbit/s)	feltöltési sebesség* (Mbit/s)
GPRS/EDGE	0,15	0,07
3G	0,3	0,3
3G/HSDPA/HSUPA	2	1

*az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetén a keret eléréséig

Le- és feltöltési sebesség adatforgalmi keretet tartalmazó, az adatforgalmi keret elérése esetén sebesség korlátozást tartalmazó internet tarifák és internet opciók esetén

Az adatforgalmi keretet tartalmazó internet tarifák és internet opciók esetén az adatforgalmi keret elérését követően a le- és feltöltési sebességet a szolgáltató egyes tarifacsomagok és opciók esetében eltérően határozza meg, az érintett tarifákra és opciókra vonatkozó egyedi le- és feltöltési sebesség mértékét a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás melléklete tartalmazza.

Letöltési sebesség adatforgalmi keretet tartalmazó internet tarifák és internet opciók esetén a keret elérése után:
0,01 Mbit/s
0,06 Mbit/s

0,12 Mbit/s
0,15 Mbit/s

Feltöltési sebesség adatforgalmi keretet tartalmazó internet tarifák és internet opciók esetén a keret elérése után:
0,01 Mbit/s
0,016 Mbit/s
0,8 Mbit/s
0,125 Mbit/s
Minőségi mutató meghatározása: Az a le-, illetve feltöltési sebesség, amely az Előfizetők részéről az előfizetői hozzáférési pontot ellátó hálózati elem viszonylatában átlagosan elérhető.

A Szolgáltató szúrópróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz. A méréseket az ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 dokumentumban foglaltak szerint végzi a Szolgáltató.

További, a Szolgáltató által a szolgáltatás minőségére vonatkozóan tett vállalások:

i. Nem kezdeményezett bontással megszakadt távbeszélő kapcsolatok aránya (híváseldobási arány)
A hálózat hibájából megszakadt hívások százalékos aránya. A Szolgáltató vállalja, hogy ennek értéke havi szinten nem haladja meg az 5 (öt) %-ot a teljes hívásmennyiséghez viszonyítva.
ii. Országos területen a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetésének időtartama (órában, havi bontásban)
A Szolgáltató vállalja, hogy a tervezett karbantartási munkák miatti országos szolgáltatási szünetek éjfél és hajnali öt óra között lesznek, és nem haladják meg a havi 1 (egy) órát, valamint az évente összesen 4 (négy) órát.
iii. Lokális területeken a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetésének időtartama (órában, havi bontásban)
Az egyes lokális területeket érintő karbantartási szolgáltatási szünetek ideje nem haladhatja meg a havi 1 (egy) órát.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményei a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint:

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek
a 12 §. (1) bekezdés *a*) pontja szerint az Eszr. 7. § (1) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);	15 nap
a 12 §. (1) bekezdés *b*) pontja szerint az Eszr. 2. § *b)* pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 22. § (4) bekezdésében foglaltakkal;	72 óra
12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával;	30 nap

a 12 §. (1) bekezdés *d*) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	98 %

4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

Az átalánydíjas vezeték nélküli internet tarifacsomagokra vonatkozó speciális rendelkezések

A Szolgáltató vezeték nélküli internet 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 igénybe vétele, 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 figyelembe vételével a hálózat rendeltetésszerű működésének biztosítása és az átlagos ügyfélélmény javítása érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsa által támogatott hálózathasználati irányelvekkel összhangban (megtekinthető a http://www.iszt.hu/iszt/aup.html internetes oldalon) a Szolgáltató fenntartja magának a jogot a letölthető adatmennyiség korlátozása nélkül az adatsebesség lassítására az alábbiak szerint:

a) A Szolgáltató a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás mellékletében meghatározott egyes tarifacsomagok 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 tarifák vonatkozásában ezen túlmenően a lenti b) pontban meghatározott Dinamikus szolgáltatásminőség-szabályozás is alkalmazandó.

b) A Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás mellékletében meghatározott vezeték nélküli Internet tarifacsomagok 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-nál több adatot 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, illetve 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 a 15 GB 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 a 15GB adatforgalom elérésekor az aktuális és az azt követő számlázási ciklusban alkalmazhatja.

Szolgáltató a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 4.1. pontjában meghatározott garantált le- és feltöltési sebességet bármely korlátozás esetén biztosítja.

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

A Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események és fenyegetések kizárása, illetőleg ezek káros hatásainak csökkentése érdekében az alábbi intézkedések megtételére jogosult.

4.3.1.A Szolgáltatás szünetelése, felfüggesztése

Az előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató jogosult szüneteltetni vagy felfüggeszteni a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 5.1 pontjában foglalt esetekben.

4.3.2.A Szolgáltatás korlátozása

Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának részletes szabályait a jelen Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 5. pontjában határozza meg.

4.3.3.Az Előfizetői Szerződés megszüntetése

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést jogosult 15 napos határidővel felmondani, a 12.3.6 pontban írtak szerint.

4.3.4.Előfizetői végberendezések tiltó listára helyezése

A Szolgáltató jogosult tiltó listára helyezni azon rádiótelefon készüléket vagy más előfizetői végberendezést, amelynek igénybe vételével az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, de nem kizárólag

- a megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést,
- a nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést,
- az előfizetői Szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használó végberendezést,
- a csomagkapcsolt (GPRS alapú) szolgáltatások igénybe vétele során jogellenes tevékenységek végzésére használt végberendezést.

4.4. <u>Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;</u>

4.4.1. Az Előfizető kizárólag a hatályos magyar szabványoknak és szabályzásoknak megfelelő végberendezést használhat. Az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz kizárólag megfelelőség-tanúsítással és megfelelő interfésszel rendelkező szabványos végberendezést csatlakoztathat.

4.4.2. Amennyiben az Előfizető nem megfelelő végberendezést használ, és ezzel kárt okoz saját maga számára, a Szolgáltató az ebből eredő semmilyen károkozásért nem felelős. Amennyiben a nem megfelelő végberendezés használatával az Előfizető a Szolgáltatót, vagy harmadik felet károsítja meg, úgy köteles annak ellenértékét a Szolgáltató számára, illetve harmadik félnek megtéríteni.

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

4.4.4. A Szolgáltató jogosult tiltó listára helyezni az Előfizető részére az egyedi Előfizetői illetve készülék adásvételi szerződésben kedvezményesen értékesített mobil rádiótelefon készüléket, ha az Előfizetői Szerződés határozott időtartamának lejárta 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.

4.4.5. A Szolgáltató jogosult tiltó listára helyezni azon rádiótelefon készüléket vagy más előfizetői végberendezést, amelynek igénybe vételével az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen a megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést, a nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést, az előfizetői szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használó végberendezést (lsd. 0. pont).

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozás, felfüggesztése

5.1. <u>Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei</u>

Szünetel a Szolgáltatás, ha az Előfizetői Szerződés teljesítése átmenetileg akadályba ütközik.

5.1.1. A Szolgáltató köteles az előfizetői Szolgáltatást az Előfizető kérésére Eht. 135. § (1) bekezdésében írtakra is figyelemmel szüneteltetni, a bejelentéstől a visszakapcsolásra irányuló kérelemben meghatározott időpontig.

5.1.2. Határozott idejű előzetői szerződés esetében a kérhető szünetelés időtartama legalább egy hónap és legfeljebb hat hónap. Ebben az esetben az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik. Egyenlegfeltöltéssel előre fizetett díjú szolgáltatások esetében a szolgáltatás nem szüneteltethető.

5.1.3. Amennyiben az Előfizetői (SIM) Kártyát, illetve a mobiltelefon készüléket ellopják, úgy annak tényét a Szolgáltatónál a nyomozó hatóságnál tett feljelentés másolati példányával igazolni kell. A szünetelés maximális időtartamára vonatkozó Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek rendelkezései erre az esetre is vonatkoznak. A kártya pótlása - a mindenkori Díjszabás alapján - térítés ellenében történik.

5.1.4. Az előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

5.1.4.1. az Előfizető a szünetelést legalább 15 (tizenöt) 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;

5.1.4.2. előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén,

5.1.5. Az előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésének egyéb esetei:

5.1.5.1. Szolgáltató az Előfizető egyértelmű azonosítása után az Előfizető kérelmére köteles haladéktalanul szüneteltetni a mobil rádiótelefon 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.

5.1.5.2. A szolgáltatás 15 (tizenöt) napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben Szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogával nem él, a szolgáltatás legfeljebb hat hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató ebben az esetben a felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondhatja.

5.1.6. A Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események és fenyegetések kizárása, illetőleg ezek káros hatásainak csökkentése érdekében jogosult:

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

5.1.6.2. 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.

5.1.7. 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, amennyiben az Előfizető rendelkezik havidíjas szolgáltatással. A Szolgáltatás kimaradásával, szünetelésével kapcsolatosan okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

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

5.1.9. Amennyiben az Előfizető mobil rádiótelefon szolgáltatásra a Szolgáltatónál olyan csomagban fizetett elő, amely csomag a feltételei és árazása alapján egy különálló terméknek is tekinthető, az ilyen csomag részét képező szolgáltatások Előfizető kérésére való, külön-külön történő szüneteltetésére műszaki és számlázási okok miatt nincsen lehetőség.

5.1.10. A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni, amelyért a Szolgáltató külön díjat nem számíthat fel.

5.1.11. Határozott idejű szerződés esetén 14 (tizennégy) naptári nap áll az Előfizető rendelkezésére a SIM kártya pótlására anélkül, hogy Szolgáltató csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetését kérné Előfizetőtől a szünetelés időtartamára.

5.2. <u>Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai</u>

5.2.1. A szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizető által indított, vagy az Előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozására, az előfizetői Szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére. A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozása esetén is biztosítja a mobil rádiótelefon szolgáltatása vonatkozásában az alábbiakat:

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

Amennyiben az Előfizető több Előfizetői Szolgáltatást egy Egyedi Előfizetői Szerződés keretében vesz igénybe, a korlátozás – az 5.2.2.5. pontban írt megtévesztés, illetve az 5.2.2.3. pontban írt díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

5.2.2. Az előfizetői Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

5.2.2.1. az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen (de nem kizárólag) ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, vagy például a csomagkapcsolt (GPRS alapú) szolgáltatásokat A Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatások igénybevételének etikai szabályai című 4. sz. melléklet szerinti tevékenységek végzésére használja,

5.2.2.2. a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;

5.2.2.3. az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 (harminc) napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van;

5.2.2.4. az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételekben, illetve az egyedi Előfizetői Szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás, üzenet, illetve adatmennyiséget.

5.2.2.5. a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, 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 az Ügyfélszolgálaton megkeresi, mely során a telefonos adategyeztetés megtörténik, és az Előfizető meg tudja adni az Előfizetői Szerződésen megadott adatokat. Amennyiben a telefonos adategyeztetés 15 (tizenöt) napon belül nem történik meg, az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződésből eredő valamennyi kötelezettsége esedékessé válik.

5.2.2.6. ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szolgáltatást jogszerűtlen célokra vagy módon használja**.**

5.2.3. Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított 72 (hetvenkettő) órán belül a korlátozást megszüntetni. 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.

5.2.4. A letölthető adatmennyiségekre vonatkozó tudnivalókat a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 4.2 . pontja tartalmazza. A letölthető adatmennyiség 80 (nyolcvan) százalékának elérését követően Szolgáltató az Előfizetőt egyszeri alkalommal – választása szerint – SMS-ben, e-mailben értesíti ennek tényéről.

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

5.3.1. A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az Előfizetői Szerződést, a Szolgáltatást legfeljebb 6 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 napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondhatja.

5.3.2. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést legalább 15 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 a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

6.1.1. A hibabejelentés fogalma

Az Előfizető által tett olyan bejelentés, mely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői Szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos, és a Szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatának, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.

Szolgáltató az előfizetői hibabejelentéseket a hálózaton belül, belföldről díjmentesen hívható 1215-es ügyfélszolgálati hívószámon, továbbá a +36 31 3101215 hívószámon fogadja, mely a hívó fél tarifacsomagja szerint számlázódik. A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja.

A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

6.1.2. Szolgáltató az Előfizetővel hibaelhárítási feltételekkel szerződik az alábbi esetekre:

A hiba típusa	**A hiba elhárítása**
Mobilkészülék-hiba.	A Szolgáltató törekszik arra, hogy hibás készülék leadása után a jótállásos készülék javítása 15 (tizenöt) napon belül megtörténjen.
SIM-kártya hiba.	Az új SIM-kártya átvételétől számított 48 (negyvennyolc) órán belül. Az új SIM-kártyát a Szolgáltató a hibás kártya leadásakor adja át, illetve az erre vonatkozóan tett külön vállalás esetén futárral szállítja ki.
Lokális területen (az egyes bázisállomás-vezérlők által ellátott területen) az alapszolgáltatás nem elérhető.	A Szolgáltató a hiba bejelentésétől számított 72 (hetvenkettő) órán belül lehetővé teszi az alapszolgáltatás igénybevételét.
A teljes hálózatban az alapszolgáltatás nem elérhető.	A Szolgáltató a hiba bejelentésétől számított 72 (hetvenkettő) órán belül lehetővé teszi az alapszolgáltatás igénybevételét.
Mobil rádiótelefon-szolgáltatás esetén lokális területen (az egyes bázisállomás-vezérlők által ellátott területen) a hívás sikertelensége, amennyiben a sikertelenség a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel, illetve a hívás megszakadása, amennyiben a hívás nem a kapcsolatban részt vevők legalább egyikének szándéka szerint került bontásra.	A Szolgáltató a hiba bejelentésétől számított 72 (hetvenkettő) órán belül elhárítja a hívás megszakadását vagy sikertelenségét kiváltó okot.
Mobil rádiótelefon-szolgáltatás esetén a teljes hálózatban a hívás sikertelensége, amennyiben a sikertelenség a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel, illetve a hívás megszakadása, amennyiben a hívás nem a kapcsolatban részt	A Szolgáltató a hiba bejelentésétől számított 72 (hetvenkettő) órán belül elhárítja a hívás megszakadását vagy sikertelenségét kiváltó okot.

vevők legalább egyikének szándéka szerint került bontásra.	

6.1.3. Hibabejelentés esetén Szolgáltató köteles a hibabejelentést 48 (negyvennyolc) órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

6.1.4. Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibaelhatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hiba kijavítását a bejelentéstől számított 72 (hetvenkettő) órán belül végzi el. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével. Szolgáltató a hozzájárulást 48 (negyvennyolc) órán belül köteles megkérni a harmadik személytől.

6.1.5. 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

6.1.6. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és a Szolgáltató által a kiszállásra megjelölt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyezetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít bele a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

6.1.7. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás időpontjában, a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

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

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

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

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

6.1.12. Szolgáltató az Előfizető által tett hibabejelentéseket hangfelvétellel rögzíti, és 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 hibabejelentéseket, a hibaelhatárolással kapcsolatos valamennyi adatot (az eljárás eredményét és a megtett intézkedéseket) a Szolgáltató 1 (egy) évig visszakövethető módon megőrzi.

6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

6.2.1. Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó minőségi követelményeket a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 4.1 pontjai tartalmazzák.

6.2.2. Szolgáltató az alábbi esetekben köteles kötbér fizetésére Előfizető részére:

6.2.2.1. A Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj 1/15-öd (egy tizenötöd) része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban az előre fizetett díj 1/30-ad (egy harmincad) részének 8-(nyolc)szorosa, amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben vállalt határidőre a Szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg.

6.2.2.2. Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére Szolgáltató neki felróható műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 6.2.2.1 pontjában foglalt kötbér felét köteles fizetni.

6.2.2.3. **A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles**

- a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 6.1.3 . és 6.1.8. pontja szerinti értesítésre nyitva álló határidő neki felróható okból való eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig, amely kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese,
- a hiba kijavítására nyitva álló határidő neki felróható okból való eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra, amely kötbér mértéke a vetítési alap
    - (ba) négyszerese, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
    - (bb) nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A 6.2.2.3 pontban meghatározott kötbér kiszámításához szükséges vetítési alap mértéke a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi elfőizetői szerződés szerinti havi elfőizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg**.**

6.2.2.4. **A Szolgáltató 5000 forint kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek**

(a) számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként, amennyiben a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 2. számú Melléklet 2.5. pontjának (1) és (2) bekezdéseiben meghatározott bejelentési kötelezettségének neki felróható okból nem tesz eleget.

(b) számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként, amennyiben a Szolgáltató mint átadó szolgáltató a számhordozási igényt

(i) indoklás nélkül,

(ii) a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 2. számú Melléklet 2.3. pontjának megfelelő azonosítás ellenére,

(iii) nem a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 2. számú Melléklet 2.4 pontja szerint lejárt és értesített tartozás miatt

(iv) nem a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 2. Számú Melléklet 2.1. pontja (5) bekezdése szerinti, indokolt esetben igényelt egyeztetés miatt, vagy

(v) a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 2. számú Melléklet 2.5 pontja (3) bekezdése szerinti elfogadást követően a KRA-ban utasítja el

6.2.3. Amennyiben a Szolgáltató az átírást neki felróható okból nem teljesíti a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 12.2.1 pontjában meghatározott határidőn belül, abban az esetben a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának 1/10 (egytized)-ével megegyező összegű kötbért köteles fizetni.

6.2.4. A Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 5.2 pontjában meghatározott korlátozás megszüntetésének a Szolgáltatónak felróható okból való késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmadának megfelelő összeget köteles kötbérként kifizetni. Amennyiben Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az előre fizetett díj 1/30 (egy harmincad) részének 4 (négy)-szerese.

6.2.5. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módjáról a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 6.2 és 6.6 pontjai rendelkezik.

6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)

6.3.1. Előfizetői bejelentésnek minősül az előfizetői panasz, illetve a hibabejelentés.

Előfizetői panasz: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

Hibabejelentés: meghatározását és az azzal kapcsolatos tudnivalókat a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 6.1. pontja tartalmazza.

6.3.2. Bejelentés megtétele a Szolgáltatónál

6.3.2.1. Az Előfizető bejelentéseit a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálatán, illetve értékesítési pontjain terjesztheti elő szóban vagy írásban. Az értékesítési pontok listája megtekinthető a www.tescomobile.hu internetes oldalon.

6.3.2.2. 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:

Központi Ügyfélszolgálat:

- ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségének címe: 1149 Budapest, Pillangó utca 15. (Tesco hipermarket);
- nyitvatartási ideje: hétfő-szombat: 09.00-20.00; vasárnap: zárva,
- telefonszáma: 1215, amely a Szolgáltató hálózatán belül belföldről díjmentesen hívható; vagy: +36 31 3101215, mely a hívó fél tarifacsomagja szerint számlázódik,
- postacíme: 1476 Budapest, Pf. 351.;
- e-mail címe: ugyfelszolgalat@tescomobile.hu.

6.3.2.3. Ezentúl a Szolgáltató Önkiszolgáló Ügyfélszolgálatot működtet, amely lehetővé teszi, hogy az Előfizető egyes szolgáltatások megrendelését illetve lemondását a telefonos ügyfélszolgálat automata menürendszerében, illetve SMS-en keresztül is intézhesse. Az Önkiszolgáló Ügyfélszolgálat működésével kapcsolatos információk és a megrendelhető szolgáltatások listája elérhető a Központi Ügyfélszolgálaton és a www.tescomobile.hu honlapon.

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

6.3.2.5. Előfizető köteles a Szolgáltató panaszkivizsgálási és hibaelhatárolási 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.

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

6.3.3. Bejelentés kezelése a Szolgáltatónál

6.3.3.1. 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.

6.3.3.2. 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.

6.3.3.3. Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán tett szóbeli panasz esetén, amennyiben a beszélgetés rögzítésre kerül, Szolgáltató az írásos jegyzőkönyv felvételét mellőzze.

6.3.3.4. Az Előfizető által a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálatán tett panaszt a Szolgáltató a beérkezéstől számított 30 (harminc) 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 Ügyfélszolgálata válaszolja meg írásban, 30 napon belül. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

.
Az írásbeli panasz kivizsgálási és megválaszolási határideje 30 nap.

6.3.3.5. Az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró 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.

6.3.3.6. A Szolgáltató a bejelentésekről nyilvántartást vezet, a bejelentések – amennyiben azok nyomban nem orvosolhatóak – elektronikusan rögzítésre kerülnek. A Szolgáltató a bejelentést a nyilvántartó adatbázisában 5 (öt) évre , a telefonos Ügyfélszolgálatra érkező panasz-és hibabejelentésekről készített hangfelvételt 2 (kettő) évre visszamenőleg tárolja, és biztosítja a visszakereshetőséget. 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.

6.3.3.7. A Szolgáltató nem köteles érdemben foglalkozni azon bejelentésekkel, melyek formájuknál, vagy tartalmuknál (pl. témájuknál, hangvételüknél vagy érthetőségüknél) fogva alkalmatlanok az azokon alapuló bejelentések kivizsgálására és megválaszolására, továbbá amelyek nem tartalmaznak a Szolgáltatóval vagy az általa nyújtott Szolgáltatással kapcsolatos probléma meghatározást.

6.3.4. Díjreklamáció kezelése a Szolgáltatónál

6.3.4.1. 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 a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 12.3.5. fejezetében foglaltak szerint felmondani.

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

6.3.4.3. A díjfizetési határidőt követően beérkező reklamációknak a vitatott számlában meghatározott díj fizetésére halasztó hatálya nincsen. A Szolgáltató a bejelentést minden esetben 30 (harminc) napon belül érdemben megvizsgálja és írásban megválaszolja.

6.3.4.4. A Szolgáltató – amennyiben számlázási rendszere zártságát a panaszban érintett szolgáltatás tekintetében a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja – akkor is jogosult a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 12.3.5. fejezete szerinti felmondás alkalmazására, ha az Előfizető díjreklamációját a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést 5 (öt) napon belül nem utasítja el.

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

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

6.3.4.7. 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 - a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül, – az Előfizető választása szerint – az Előfizető egyenlegén 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.

6.3.4.8. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a 10.000,- Ft-ot (tízezer forint), vagy ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

6.3.5. 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 Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 6.1.12 pontjában foglalt eset kivételével – a rögzítést követő legalább 1 (egy) évig megőriz, de legfeljebb 2 (kettő) évig tárolhatja. 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 hanganyagnak 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 a hangfelvétel másolatát, adathordozón (DVD-n/CD-n) való átadással, az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

Az Előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal díjmentesen kell a másolatot biztosítani. A hangfelvétel másolatának kiadásához az adathordozót – díjmentes esetben – a Szolgáltató bocsátja rendelkezésre, de azt az érintett Előfizető is biztosíthatja. Amennyiben az adtahordozót az érintett Előfizető biztosítja, abban az esetben a bontatlan csomagolású adathordozót a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálati irodájában vagy a kijelölt értékesítési pontokon adhatja le.

A hangfelvétel másolata az érintett Előfizető választása szerinti Központi Ügyfélszolgálati irodájában vagy a kijelölt értékesítési pontokon vehető át. Az értékesítési pontokról tájékoztatás a www.tescomobile.hu internetes oldalon érhető el.

6.3.6. Kártérítési igények intézése (Általános szabályok)

A Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 6.3 pontjában meghatározottakon túl 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 Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 6.3.6 pontja szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

Az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a Hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított 6 (hat) hónapon belül kezdeményezhető. Amennyiben a kérelmező az ezen eljárásra okot adó körülményről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, a 6 (hat) hónapos határidő a körülményről való tudomásszerzéstől, illetve a kérelem, bejelentés megtételét akadályozó körülmény megszűnésétől számítandó. Az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében hatósági eljárás az 1 (egy) éven túl nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

A kártérítési eljárásra vonatkozó részletes szabályozást a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 3. pontja tartalmazza.

Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó minőségi követelményeket a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 4.1 pontjai tartalmazzák.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

A személyes ügyfélszolgálat címe és nyitva tartása a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1.2. pontjában került meghatározásra, míg az ügyfélszolgálat működésére és a panaszok kezelési rendjére vonatkozó rendelkezéseket a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 6.2. pontja tartalmazza.

Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálata 24 (huszonnégy) órában elérhető. Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatára érkező hívások esetén a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően biztosítja az ügyintéző jelentkezését.

A telefonos ügyfélszolgálato ügyintéző 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya: A Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 60%

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A Tudakozó felhívásával az Előfizető más Előfizetők adatairól kaphat felvilágosítást, amennyiben az adott adat kiszolgáltatását jogszabály, vagy annak az Előfizetőnek a rendelkezése, akinek az adatairól szó van, nem tiltja. Az adatok változásáról szóló értesítést a 11800-as számon elérhető Belföldi Tudakozó elérését biztosító szolgáltató részére a Szolgáltató 48 (negyvennyolc) órán belül megküldi. A 11800-as szám hívásának díja a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás mellékletében található.

Szolgáltató saját hálózatán a Belföldi Tudakozó szolgáltatást az Európai Gazdasági Térség végfelhasználói számára hanghívás útján közvetlenül hozzáférhetővé teszi.

Szolgáltató az Előfizetői hívószám megváltozásáról – az Előfizető rendelkezésének megfelelően – Ügyfélszolgálatán ad tájékoztatást amíg a hívószámot nem rendeli más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

6.6. <u>Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése</u>

6.6.1. Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat megteheti Szolgáltatónál a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 6.1 és 6.2 pontjai szerint.

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

Fogyasztónak minősülő Előfizetők

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 alábbiak szerint:

(1) Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületek felsorolása elérhető: a http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html honlapon.

(2) A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a Szolgáltató székhelye állapítja meg. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület elérhetősége: név: Budapesti Békéltető Testület, cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., telefonszám: +361 488 2131, fax szám: +361 488 2186, e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu.

(3) Az eljárásra – a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – az (1) és (2) bekezdés szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

b) Fgytv. alapján a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, illetőleg a Területi Felügyelőségekhez fordulhatnak, melyek hatáskörébe tartozik többek között a fogyasztók minőségi kifogásaival és panaszaival, valamint az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatos ügyek intézése. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság elérhetőségei: cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levelezési cím: 1428 Budapest, Pf: 20.; telefonszám: +36 1 459 4800; faxszám: +36 1 210 4677.

c) tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény alapján a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságon túl a Gazdasági Versenyhivatalhoz (elérhetősége: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; levelezési cím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036; telefonszám: +36 1 472 8851; faxszám: +36 1 472 8905), illetve a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez (elérhetősége: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777; telefonszám: +36 1 489 9100; faxszám: +36 1 489 9102) is fordulhat.

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 – figyelemmel a 6.2.7 pontban foglaltakra is -, amelynek elérhetőségei a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 6.6.6. pontjában találhatók.

A Szolgáltató a fenti elérhetőségi és hatáskörre vonatkozó adatokat tájékoztató jelleggel adja meg, azok változásáért felelősséget nem vállal.

6.6.3. A Szolgáltató és az Előfizető arra törekszik, hogy együttműködésük keretében a kapcsolatukból eredő jogvitákat egymás érdekeinek figyelembevételével, a peres út igénybevétele nélkül rendezzék.

6.6.4. 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.

6.6.5. Amennyiben az Előfizetőt érdeksérelem érte, vagy nála érdeksérelem bekövetkezésének közvetlen veszélye áll fenn abban az esetben az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartást észlel, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Hatóság Médiatanácsa, az Elnöke és a Hivatala hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja, a Média és Hírközlési Biztoshoz (elérhetőségei: Cím: 1525 Budapest, Pf. 75.; telefon: +36 1 457 7141; fax: +36 1 457 7105) fordulhat.

6.6.6. 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 (a továbbiakban: Hatóság)

Központi elérhetőség:

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
Honlap:	www.nmhh.hu

Cím:	1133 Budapest, Visegrádi u. 106.
Levelezési cím:	1376 Budapest, Pf. 997.
Telefon:	+36 1 468 0500
Fax:	+36 1 468 0509 (központ)

Központi Ügyfélfogadó Iroda:

Cím:	1133 Budapest, Visegrádi u. 106.
Telefon:	+36 1 468 0673

További felügyeleti szervek és ügyfélpanaszokkal foglalkozó hatóságok elérhetőségei:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság elérhetőségei: cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levelezési cím: 1428 Budapest, Pf: 20.; telefonszám: +36 1 459 4800; faxszám: +36 1 210 4677.

Gazdasági Versenyhivatal elérhetőségei: cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; levelezési cím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036; telefonszám: +36 1 472 8851; faxszám: +36 1 472 8905

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elérhetőségei: cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777; telefonszám: +36 1 489 9100; faxszám: +36 1 489 9102

A szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 6.6. pontja rendelkezik.

A Szolgáltató a fenti elérhetőségi és hatáskörre vonatkozó adatokat tájékoztató jelleggel adja meg, azok változásáért felelősséget nem vállal.

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

7.1. <u>Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj</u>

7.1.1. Díjszabás

A Szolgáltató a Szolgáltatás ellenértékeként járó szolgáltatási díjak érvényesítésének részletes szabályait külön díjszabásban (lásd: 1. számú Díjszabás Melléklet) rögzíti, amely az Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés szerves részét képezi.

7.1.2. Díjfizetés

7.1.2.1. Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg egyszeri belépési díjat köteles fizetni, amely előfeltétele a Szolgáltató rendszeréhez való csatlakozásának. A hívások és a szolgáltatások ellenértékét (forgalmi, illetve igénybevételi díj), valamint egyéb szolgáltatások havidíjait is előre 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). Az Előfizető által fizetendő további díjak teljes körű felsorolását és a fizetendő díjak mértékét a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás melléklete tartalmazza.

7.1.2.2. A Szolgáltató az időmérésen alapuló szolgáltatás mérését másodperc alapon, díjának számítását és számlázását az egyedi előfizetői szerződésben és a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás mellékletében kialakított számlázási egység alapján végzi. A Szolgáltató hálózati kapcsolástechnikai rendszerét úgy köteles kialakítani, hogy a díjazott időtartam, azaz időmérésen alapuló szolgáltatás esetén a beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét, a.) internet szolgáltatás esetén a mért időt 1 másodperccel, b.) mobil rádiótelefon hálózathoz történő előfizetői csatlakozás esetén 2 másodperccel haladja meg. A Szolgáltató az adatmennyiségen alapuló szolgáltatás díjának számítását és számlázását a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás mellékletében kialakított számlázási egység alapján végzi.

7.1.2.3. 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.

7.1.3. Amennyiben az Előfizető a Hívásrészletezőt a számlázási időszakot – amelyről a Szolgáltató írásban tájékoztatja az Előfizetőt – követő 8 (nyolc) napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 (öt) napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Előre Fizető Előfizető számára a Szolgáltatás keretében az ügyfélszámla terhére megrendelt/megvásárolt termékekről/szolgáltatásokról a Szolgáltató jogosult az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. tv. 164. §-a alapján gyűjtőszámlát kiállítani.

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

7.1.4. 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.

7.1.5. A Szolgáltató az Előfizető által fizetett havi előfizetési díj, amennyiben rendelkezik ilyennel, ellenszolgáltatással nem fedezett részét az Előfizető igénybejelentése alapján az Előfizető részére visszatéríti, azokat az eseteket kivéve, amikor a Szolgáltatás nem megfelelő minősége a készülék, végberendezés, illetve Előfizetői (SIM) Kártya rendeltetésellenes használatára, földrajzi vagy légköri körülményekre, a helyhez kötött hálózatoknál jelentkező hibákra, valamint a nemzetközi barangolás (roaming) szolgáltatás Előfizető általi barangolás (roaming) szolgáltatás igénybevétele alatt más szolgáltatók mobil telefonszolgáltatásának hibáira vezethető vissza. A visszatérítendő összeget – amennyiben azt az Előfizető a Szolgáltatónak már kifizette – a Szolgáltató az Előfizető részére a bejelentés (a 6.2. című pontban meghatározott határidőkben történő) elbírálásától számított harminc (30) napon belül az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy egy összegben visszafizeti.

7.1.6. Szolgáltató által nyújtott kedvezmények igénybevétele

Abban az esetben, ha az Előfizető határozott idejű Előfizetői Szerződést köt, akkor az abban biztosított kedvezmények feltétele, hogy az Előfizetői Szerződés határozott időtartama alatt korlátozására nem kerül sor.

A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények igénybevételére kizárólag az Előfizető jogosult.

A szolgáltatások igénybevételéhez szükséges Előfizetői (SIM) kártyát a Szolgáltató valamennyi Előfizető számára biztosítja a jelen Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételekben írtak szerint.

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

A Szolgáltató nem vállal kötelezettséget az ajánlott kedvezmények korlátlan biztosítására.

A Szolgáltató által kínált kedvezmények igénybevételét – beleértve a különböző akciók során kedvezménnyel kínált készülékeket – a Szolgáltató esetenként csak korlátozottan teszi lehetővé.

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

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

A feltöltés kizárólag elektronikus feltöltőkártya megvásárlásával történhet. Fizikai feltöltőkártya használatával a Tesco Mobile egyenleg feltöltése nem lehetséges.

7.2.1. Elektronikus feltöltés feltöltő terminálokon keresztül

Az Előfizetőnek lehetősége van elektronikus úton feltölteni előre fizető egyenlegét feltöltő-terminálokon keresztül.

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

Ajánlott bruttó fogyasztói ár	A kártya bruttó értéke	Egyenleg-felhasználási idő
2000 Ft	2000 Ft	90 nap
3000 Ft	3000 Ft	365 nap
3500 Ft	3500 Ft	365 nap
5000 Ft	5000 Ft	365 nap
7000 Ft	7000 Ft	365 nap
12 000 Ft	12 000 Ft	365 nap

Egyes feltöltési pontokon lehetséges tetszőleges címletválasztás 2000 Ft és 99999 Ft között. Dinamikus címletválasztás esetén a 2000 Ft-os feltöltés felhasználási ideje 90 nap, a 2000 Ft-ot meghaladó feltöltések érvényességi ideje pedig 365 nap.

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

a) A tranzakció során a terminálon megadott telefonszámra megtörténik a kifizetett feltöltési címlethez tartozó feltöltési érték jóváírása.
b) A Szolgáltató nem számít fel külön tranzakciós díjat az ügyfél felé.
c) Egyenleg feltöltésről abban az esetben igényelhet Áfás számlát, ha az adott egyenleg feltöltést Tesco áruházban, a Relay vagy Immedio üzleteiben, OMV, Agip, AVIA vagy Mobil Petrol benzinkútnál, Exclusive Change hálózatában vagy egyes kiskereskedelmi ponton (trafikok, üzletek) vásárolta. Az Áfás számla igényét az értékesítési ponton jelezheti.
d) Egyenleg felhasználásról szóló Áfás számla igényét a 1215-ön hívható központi ügyfélszolgálatunkon keresztül jelezheti. Ebben az esetben az Ön által meghatározott naptári hónap egyenleg felhasználása alapján Áfás számlát készítünk és azt postai úton juttatjuk el Ön számára a teljesítést követő 15 napon belül.

7.2.2. Elektronikus feltöltés banki ATM-eken és telebankon keresztül

Az Előfizetőnek lehetősége van elektronikus úton feltölteni előre fizető egyenlegét szerződött bankok pénzkiadó (ATM) automatáin és telebank szolgáltatásán keresztül.

A banki terminálokon és telebankon keresztül igénybe vehető feltöltési címletek értéke és az egyenleg felhasználási idő hossza:

Ajánlott bruttó fogyasztói ár	A kártya bruttó értéke	Egyenleg-felhasználási idő
2000 Ft	2000 Ft	90 nap

3500 Ft	3500 Ft	365 nap
5000 Ft	5000 Ft	365 nap
7500 Ft	7500 Ft	365 nap
12 500 Ft	12 500 Ft	365 nap

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

a) A tranzakció során megadott telefonszámra megtörténik a kifizetett feltöltési címlethez tartozó feltöltési érték jóváírása. Áfás számlát a tranzakciós azonosító ismeretében lehet igényelni a 1215-ös Ügyfélszolgálati szám felhívásával.
b) A Szolgáltató nem számít fel külön tranzakciós díjat az ügyfél felé.

Egyenleg felhasználásról szóló Áfás számla igényét a 1215-ön hívható központi ügyfélszolgálatunkon keresztül jelezheti. Ebben az esetben az Ön által meghatározott naptári hónap egyenleg felhasználása alapján Áfás számlát készítünk és azt postai úton juttatjuk el Ön számára a teljesítést követő 15 napon belül

7.2.3. Elektronikus feltöltés a Szolgáltató honlapján

Az Előfizetőnek lehetősége van elektronikus úton feltölteni előre fizető egyenlegét a Szolgáltató saját internetes honlapján (www.tescomobile.hu)

A Szolgáltató honlapján keresztül igénybe vehető feltöltési címletek értéke és az egyenleg felhasználási idejének hossza:

Ajánlott bruttó fogyasztói ár	A kártya bruttó értéke	Egyenleg-felhasználási idő
2000 Ft	2000 Ft	90 nap
3500 Ft	3500 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 keresztül lehetőség van 2000 Ft és 99999 Ft (5 Ft-os kerekítéssel) között választható tetszőleges összeggel való egyenlegfeltöltésre is, melynek felhasználási ideje 2000 Ft esetén 90 nap, 2000 Ft-ot meghaladó feltöltések esetén pedig 365 nap.

A Szolgáltató honlapján (www.tescomobile.hu) keresztüli feltöltés leírása, a szolgáltatás díjazása és számlakérés menete:

- A tranzakció során a Szolgáltató honlapján (www.tescomobile.hu) megadott telefonszámra történik a kifizetett feltöltési címlethez tartozó feltöltési érték jóváírása.
- A Szolgáltató nem számít fel külön tranzakciós díjat az ügyfél felé.
- Áfás számlát a tranzakciós azonosító ismeretében lehet igényelni a 1215-ös Ügyfélszolgálati szám felhívásával.

7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

Az Előfizetők az általuk igénybe vehető Akciókról, illetve azok részleteiről a www.tescomobile.hu internetes oldalon, a TESCO-GLOBAL Áruházak Zrt. által üzemeltetett értékesítési pontokon (részletes lista: www.tescomobile.hu), vagy a belföldről díjmentesen hívható 1215 hívószámon tájékozódhatnak.

Az Akciós kedvezmények készpénzre vagy más szolgáltatásra át nem válthatók, valamint más Előfizetőre vagy kapcsolási számra át nem ruházhatók és utólag nem érvényesíthetők, azaz az Akciókban való részvételi szándékot az Előfizetői Szerződés megkötésekor kell jelezni, már megkötött Előfizetői Szerződés vonatkozásában, az Akciókban való utólagos részvétel kizárt.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a kedvezmények – mértékük és egyedi jellegük miatt – sem részben sem egészben nem vonhatóak össze a Szolgáltató egyéb kedvezményeivel vagy Akcióival, vagy az egyéb díjakat.

7.4. A kártérítési eljárás szabályai

7.4.1. A Szolgáltató kártérítési felelőssége

Az Előfizető előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szembeni kártérítés iránti igényét a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől számított 1 (egy) éven belül érvényesítheti. A Szolgáltató kártérítési felelőssége a felhasználó vagyonában okozott kárra – a Ptk. 6:143. § (1) és (2) bekezdésében foglaltak szerint - terjed ki, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt azért érik, mert a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében ettől az időponttól kezdve nem tud eleget tenni a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételekben 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 készülékeken 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. A készülék memóriatartalma (telefonkönyv, játékok stb.) a szervizeljárás során megsérülhet vagy elveszhet. Az ebből eredő károkért a Szolgáltató a felelősséget nem vállalja.

7.4.2. 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 (harminc) 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 előre fizető előfizetők esetében 30 (harminc) napon belül az előfizetés egyenlegén egy összegben jóváírja. Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

7.4.3. Az Előfizető kártérítési felelőssége

Ha az Előfizető a részére átadott Előfizetői (SIM) Kártyán bármilyen beavatkozást eszközöl, s ezzel befolyásolja a Mobil rádiótelefon szolgáltatás minőségét, vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult azt 60 (hatvan) illetőleg 15 (tizenöt) napos hatállyal felmondani és az Előfizetőtől kártérítést követelni.

7.4.4. 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 ésszerűen elvárhatót megtesz azért, hogy ilyen ne forduljon elő.

A Szolgáltató nem kíséri figyelemmel, illetve nem ellenőrzi a berendezéseken található, illetve a hálózatán továbbított információkat, azaz a szolgáltatás, a hálózat, az Internet illetve a berendezések révén kapott információ felhasználása kizárólag az Előfizető kockázatára történik.

7.5. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

Az Előfizetőt megillető kötbér (Általános szabályok)

Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes. Kötbérfizetési kötelezettségének Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított 30 (harminc) napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – tesz eleget. E kötelezettség teljesítését Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy

- a kötbért az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy
- az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik, banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg. A postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

8.1. A (telefonszolgáltatók esetében) számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A kapcsolódó szabályokat a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete tartalmazza.

8.2. A szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik (internet-hozzáférés szolgáltatók esetében)

Mobil internet szolgáltatás esetén szünetmentes szolgáltató váltás nem lehetséges.

8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban

Nem alkalmazandó a Szolgáltató esetében.

9. Az előfizetői szerződés időtartama

Az előfizetői szerződés időtartamára vonatkozó rendelkezéseket a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 2.1 pontja, a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételeit és eseteit, a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának eseteit a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 5. és 12. fejezete tartalmazza.

10. Adatkezelés, adatbiztonság:

10.1. <u>A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama,</u>

A Szolgáltató által kezelt előfizetői, felhasználói és számlafizetői adatok fajtáit, azok kezelésének, harmadik fél részére történő továbbításának célját, az adatkezelés jogalapját, az adatok Szolgáltatónál történő tárolási időtartamát a 3. számú melléklet tartalmazza. Az Előfizetői Szerződés teljesítése érdekében, az ahhoz szükséges mértékben a Szolgáltató az általa kezelt, a 3. számú mellékletben meghatározott adatok vonatkozásában igénybe veszi a TESCO-GLOBAL Áruházak Zrt. és a Vodafone Magyarország Zrt. adatkezelői közreműködését. A Szolgáltató a közreműködők adatvédelmi szabályzatait az Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

10.2.1. Bejelentés az Adatvédelmi Nyilvántartásba

A TESCO MBL Zrt. a jogszabályok által előírt adatkezelést, feldolgozást az Adatvédelmi Biztos Hivatala által vezetett Adatvédelmi Nyilvántartásba bejelentette.

A TESCO-GLOBAL Áruházak Zrt. a jogszabályok által előírt adatkezelést, feldolgozást az Adatvédelmi Biztos Hivatala által vezetett Adatvédelmi Nyilvántartásba bejelentette.

A Vodafone Magyarország Zrt. a jogszabályok által előírt adatkezelést, feldolgozást az Adatvédelmi Biztos Hivatala által vezetett Adatvédelmi Nyilvántartásba bejelentette.

10.2.2. Az adatbiztonság biztosítása a Szolgáltatónál

A Szolgáltató a szolgáltatással, továbbá hálózatának üzemeltetéséhez kapcsolódóan tudomására jutott és kezelt előfizetői és felhasználói személyes adatok (előfizetői azonosító adatok, a Szolgáltató hálózatán továbbított közlések, a közlésekkel összefüggésben keletkező forgalmi adatok, számlázási és díjtartozási adatok, helymeghatározási adatok, stb.) bizalmasságát a mindenkor hatályos jogszabályok, így különösen az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, az Eszr., a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosító-kijelzésre és hívásátirányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, továbbá az egyéb kapcsolatos magyarországi jogszabályok és az Európai Unió vonatkozó előírásainak betartása mellett védi, mely védelmi intézkedéseket Szolgáltató érvényre juttat az ilyen adatok harmadik fél általi kezelését vagy feldolgozását érintő, Szolgáltató által kötött magánjogi szerződésekben is.
A Szolgáltatónál alkalmazott adatbiztonsági műszaki és szervezési intézkedések - figyelembe véve a Hatóság iránymutatása szerinti legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet nyújtanak.

A Szolgáltató rendszeresen ellenőrizteti és vizsgáltatja rendszereit és adatkezelési eljárásait mind adatbiztonsági, mind minőség biztosítási szempontból.

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató az általa nyújtott tájékoztatásért külön díjat nem kér az Előfizetőtől. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

10.2.3. Harmadik fél általi adatfeldolgozás és adatkezelés

Ha a Szolgáltató a kezelésében lévő személyes adatok feldolgozásának egyes elemeit külső partnerrel végezteti, olyan partnerekkel szerződik, akik a Szolgáltatóval azonos szintűen gondoskodnak a személyes adatok biztonságáról, védelméről. Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőit a külső adatfeldolgozók személyéről, az általuk feldolgozott adatokról és a feldolgozás lényeges körülményeiről.

A Szolgáltató üzleti döntése következtében mind a harmadik fél adatfeldolgozók, mind pedig az adatkezelők személye változhat. Ezen változásokról a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt.

10.2.4. A személyes adatok kezelésének jogalapja

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait kizárólag jogszabály felhatalmazása vagy az adattulajdonos hozzájárulása esetén kezeli.

A Szolgáltató az érintett személy kérelmére indult eljárásban az érintett személy szükséges adatainak kezeléséhez való hozzájárulását vélelmezi és megadottnak tekinti.

Ha az érintett fizikai okból vagy cselekvőképtelensége folytán nem képes hozzájárulását adni adatai kezeléséhez, akkor a saját vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelméhez, valamint katasztrófa- vagy szükséghelyzet elhárításához vagy megelőzéséhez szükséges mértékben a Szolgáltató jogosult az érintett személy személyes adatainak kezelésére, beleértve annak különleges adatait is.

10.2.5. A személyes adatok megsértése

A személyes adatok megsértését jelenti a Szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés.

A Szolgáltató a személyes adatok megsértését haladéktalanul bejelenti a Hatóságnak.

Amennyiben a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor a Szolgáltató erről az Előfizetőt vagy magánszemélyt is késedelem nélkül értesíti. Nem kell az érintett Előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

Az érintett Előfizetők vagy magánszemélyek értesítésére irányuló Szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül - amennyiben a Szolgáltató még nem értesítette az Előfizetőt vagy magánszemélyt a személyes adatok megsértéséről - a Hatóság, az Adatvédelmi Biztos véleményének kikérését követően, kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait.

Az Előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés kötelezően tartalmazza a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információs pontokat, ahol az előfizető további felvilágosítást kaphat. Ebben az esetben a szolgáltató továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítésben a Szolgáltató ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására a Szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket.

A Szolgáltató nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint a megtett korrekciós intézkedéseket. A nyilvántartás minden olyan tényre és körülményre kiterjed, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy a szolgáltató a rendelkezéseknek megfelelt-e, vagy sem. A Szolgáltató által vezetett nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza.

10.2.6. Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei

Az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződésben rögzített adataiban bekövetkezett változást haladéktalanul bejelenteni a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a változások Előfizető általi haladéktalan bejelentésének elmulasztásából eredő károkért nem felel, azonban a Szolgáltató követelheti az Előfizetőtől az Előfizető szerződésszegésére tekintettel felmerülő kárának megtérítését.

Az Előfizető kérelmére a Szolgáltató tájékoztatást ad az Előfizető Szolgáltató által kezelt, illetőleg az általa megbízott feldolgozó által feldolgozott adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat. Az adattovábbításra vonatkozó tájékoztatási kötelezettség öt évnél rövidebb nem lehet.) A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos területre vonatkozó tájékoztatási kérelmet a Szolgáltatóhoz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben a Szolgáltató költségtérítést állapíthat meg. A már megfizetett

költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett. A kért tájékoztatást a Szolgáltató csak akkor tagadhatja meg, ha azt törvény lehetővé teszi.

A Szolgáltató az Előfizető adatait a tudakozó adatállományában az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés megkötésekor tett nyilatkozata szerint kezeli. Ha az Előfizető módosítani kívánja az adatkezelésre vonatkozó korábban tett nyilatkozatát, a Szolgáltató a megfelelő eljárást díjmentesen biztosítja.

Az Előfizető az adatvédelmi nyilatkozatokban adott hozzájárulását az a Szolgáltató Ügyfélszolgálatára eljuttatott írásbeli nyilatkozatával bármikor visszavonhatja, kérheti továbbá a hozzájárulása alapján a Szolgáltatónál kezelt adatai törlését.

Az Előfizető bármikor kérheti Szolgáltatótól a Szolgáltató által kezelt személyes adatainak helyesbítését.

Szolgáltató az Eszr.-ben írt kötelezettségének eleget téve ezúton is felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy ha az Előfizető teljes részletességű forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó hívásrészletező kimutatást kér, akkor Előfizető a kimutatással együtt a Szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználó(k) hozzájárultak. A hozzájárulásért kizárólag Előfizető tartozik felelősséggel.

Adatainak kezelésével kapcsolatos panaszával az érintett Előfizető vagy felhasználó fordulhat:

- a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához,
- a Szolgáltató adatvédelmi felelőséhez:

  Novai Éva
  Tesco MBL Zrt.,1476 Budapest Pf.: 351.

- a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (Hatóság),
- az Adatvédelmi Biztos Hivatalához.

Az Előfizető vagy felhasználó a személyes adatainak kezelésével, védelmével kapcsolatos jogainak Szolgáltató általi megsértése esetén a Szolgáltató ellen bírósághoz fordulhat.

11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok);

Az Előfizető az Előfizetői szerződésére vonatkozó nyilatkozatait a Szerződés megkötésére irányadó szabályok szerint, így különösen, ha a jelen Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek másként nem rendelkezik- szóban a Szolgáltató Telefonos Ügyfélszolgálatán, írásban a Központi Ügyfélszolgálaton és a TESCO-GLOBAL Zrt. által üzemeltetett, kijelölt értékesítési pontokon (www.tescomobile.hu) személyesen, levélben, e-mailben teheti meg (Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 6.3. pontja).

Az Előfizető előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatát a szerződéskötés során teheti meg a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek6.3 pontjának megfelelően, amely nyilatkozatát a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek12.2. pontjában foglalt szabályok szerint módosíthat.

A személyes adatok kezelésére vonatkozóan a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 30.1 pontja, továbbá 3. melléklete ad részletes iránymutatást.

Az egyes nyilatkozatok megtételének részletes szabályait a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek vonatkozó fejezete tartalmazza.

Nyilatkozatait a fenti módokon bármikor módosíthatja, visszavonhatja.

12. Az az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei*:*

12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

12.1.1. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei

Az Előfizetői Szerződés a Tesco Mobile Általános Szerződési Feltételekből és Egyedi Előfizetői Szerződésből áll.

Az Előfizetői Szerződés a Felek megállapodásával közös megegyezéssel vagy meghatározott esetekben egyoldalúan módosítható a következő pontokban részletesen ismertetettek szerint.

Az egyedi Előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai (Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 2.1 pontja) vonatkoznak.

A módosítás esetei:

I./ Az Előfizetői Szerződés Felek általi, közös megegyezéssel történő módosítása;

II./ Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok:

III./ Az Előfizetői Szerződés és a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek feltételtől függő módosulása;

12.1.2. Az Előfizetői Szerződés Felek általi, közös megegyezéssel történő módosítása (I.):

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

Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések (így különösen az előrefizetett szolgáltatások esetében az egyenlegfeltöltéssel kötött előfizetői szerződés) kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat – az alábbi, illetve az NMHH Elnöke rendeletében meghatározott kivételekkel – csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

A Szolgáltató akkor kezdeményezheti a Szerződés ráutaló magatartással történő módosítását, ha az Előfizető az Előfizetői Szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül. Az Előfizető a Szolgáltató ajánlatának elfogadásáról vagy visszautasításáról 15 napon belül nyilatkozhat. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt az előírt módon és időpontban értesítette.

Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató által kezdeményezett módosítására vonatkozó ajánlat ráutaló magatartással történő elfogadását jelenti különösen az Előfizető megfelelő értesítését követően megváltozott és számlázott díjak Előfizető általi megfizetése , illetve az előre fizetett szolgáltások esetében a szolgáltatás további igénybevétele vagy az előfizetői egyenlegfeltöltés.

Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása –a feleknek az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített erre vonatkozó megállapodása esetén-, mint ráutaló magatartás elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató megfelelően eleget tett értesítési kötelezettségének.

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

Az Előfizető a Szolgáltató kezdeményezését az Előfizetői Szerződés módosítására a következő módon fogadhatja el, amely elfogadással az Előfizetői Szerződés módosítása – az értesítésben megjelölt feltételekkel és időpontban – hatályba lép:

i. jelenlévők között –különösen ügyfélszolgálati helységben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében- a szerződésmódosítás aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses nyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással;
ii. postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával;
iii. elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával;
iv. szóban kötött szerződés esetén távollévők között szóban (telefonon) tett nyilatkozatok esetén kifejezett elfogadással;
v. egyéb elektronikus hírközlés útján közvetlen hozzájárulásával;
vi. előre fizetett szolgáltatás eseténa szolgáltatás megváltozott feltételek szerinti igénybevételével (ráutaló magatartással).
vii. nyilatkozattétel elmulasztásával, amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizető ehhez hozzájárult.

A fentiek szerinti hozzájáruló nyilatkozatot Előfizetőnek a Szolgáltató által kezdeményezett módosításra vonatkozó ajánlatának kézhezvételét követően 15 napon belül, illetőleg a módosításra vonatkozó ajánlatban megjelölt határidőn belül kell megküldenie Szolgáltató részére. A nyilatkozat határidőben történő megküldésének minősül, ha Előfizető a nyilatkozatot a határidő lejártána napján tértivevényes levélben postára adja, illetőleg elektronikus levélben megküldi. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató Előfizetői Szerződés módosítására irányuló kezdeményezését nem fogadja el, a Szolgáltató a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 12.4. pontjában írt rendelkezések figyelembevételével jogosult az előfizetői jogviszony felmondására.

12.1.3. Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok (II.)

Az egyoldalú szerződés módosítás esetei:

1) A Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok;
2) Az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok;
3) Az Előfizetői Hívószám megváltoztatása

1) A Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok:

A Szolgáltató a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételeket a következő esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

i. az egyedi előfizetői szerződésben vagy Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Ilyen, a Szolgáltatót a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek egyoldalú – lényegesnek nem minősülő - módosítására feljogosító esetek a következők:
    a. a gazdasági és/vagy műszaki körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani;
    b. a szolgáltatások megfelelő minőségének biztosításának szükségessége;
    c. elírások javítása;

d. a közérthetőséget szolgáló tartalmi módosulásnak nem minősülő javítások;
e. tarifacsomagok, opciók megszüntetése a jövőre nézve;
f. szolgáltatás megszüntetése a jövőre nézve;
g. egyes szolgáltatások tartalmi elemeiben vagy nyújtási feltételeiben történő nem lényegi vagy az előfizetők számára kedvező változások;

ii. jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
iii. a szolgáltató értekkörében felmerült, belső körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja; vagy
iv. az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősül különösen, de nem kizárólag az adókban, közterhekben és szabályzókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek, továbbá az olyan költség – az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható – növekedése, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatóból ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

A Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek lényeges módosításának minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás. Lényeges feltételnek számít továbbá mindaz, amely a szolgáltatás természetéből ilyennek következik.

Amennyiben a szolgáltató helyébe - a szolgáltatónak a Ptk. szerinti átalakulása, egyesülése, illetve szétválása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében - más szolgáltató (a továbbiakban: új szolgáltató) lép, az érintett előfizetők felé a szolgáltató e törvénynek az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint köteles eljárni. Amennyiben a szolgáltató helyébe a fentiek szerint új szolgáltató lép a szolgáltató az egyoldalú szerződésmódosítást csak abban az esetben alkalmazhatja, ha

v. a szolgáltató értekkörében felmerült, belső körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja;
vi. a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket;
vii. az új szolgáltató általános szerződési feltételei a szolgáltató általános szerződési feltételeihez való közelítés érdekében úgy módosulnak, hogy annak lényeges elemei nem változnak;
viii. a szolgáltató az alanyváltozásról a 12.1.5 pontban foglaltak szerint értesíti az érintett előfizetőket;
ix. az új szolgáltató a módosított általános szerződési feltételeit a 9.1.5.1 pontban foglaltak szerint megküldi a Hatóságnak;
x. mind szolgáltató, mind az új szolgáltató eleget tesz az Eht. 76.§-ában foglalt bejelentési kötelezettségének.

Új szolgáltatás bevezetése esetén, amennyiben azok nem érintik a már meglévő szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket a fenti egyoldalú módosításra vonatkozó szabályok nem vonatkoznak, tekintettel arra, hogy az Előfizető részére új szolgáltatás kizárólag megrendelése alapján nyújtható, valamint azok a szolgáltatásbővítések sem, amelyek az Előfizető részére nem jelentenek többlet terheket.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a módosítással kapcsolatos kötelezettségek, azonban ezt a Szolgáltató köteles Központi Ügyfélszolgálatán, a Szolgáltatás honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címén naprakészen hozzáférhetővé tenni.

Ha a szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott esetekben jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőt az Eht. renelkezései szerint értesíteni, az Előfizetőt megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

2) Az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok:

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződést a következő esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

i. az egyedi előfizetői szerződésben vagy Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Ilyen, a Szolgáltatót az egyedi előfizetői szerződés egyoldalú – lényegesnek nem minősülő - módosítására feljogosító esetek a következők:
    a. a gazdasági és/vagy műszaki körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani;
    b. a szolgáltatások megfelelő minőségének biztosításának szükségessége;
    c. az elírások javítása;
    d. a közérthetőséget szolgáló, tartalmi módosulásnak nem minősülő javítások;
    e. egyes szolgáltatások tartalmi elemeiben vagy nyújtási feltételeiben történő nem lényegi vagy az előfizetők számára kedvező változások.
ii. jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
iii. a szolgáltató értekkörében felmerült, belső körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja, vagy
iv. az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősül különösen, de nem kizárólag az adókban, közterhekben és szabályzókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek. A Szolgáltató a határozott idejű szerződést a fenti ii. vagy iii. pontra hivatkozva nem módosítja egyoldalúan, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

Az egyedi előfizetői szerződés lényeges módosításának minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás.. Lényeges feltételnek számít továbbá mindaz, amely a szolgáltatás természetéből ilyennek következik.

Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgálató tájékoztatást ad a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről, mely tájékoztatás megtörténtéről Előfizetői az egyedi előfizetői szerződésben nyilatkozik.

Amennyiben a szolgáltató helyébe - a szolgáltatónak a Ptk. szerinti átalakulása, egyesülése, illetve szétválása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében - más szolgáltató (a továbbiakban: új szolgáltató) lép, az érintett előfizetők felé a szolgáltató e törvénynek az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint köteles eljárni. Amennyiben a szolgáltató helyébe a fentiek szerint új szolgáltató lép a szolgáltató az egyoldalú szerződésmódosítást csak abban az esetben alkalmazhatja, ha

v. a szolgáltató értekkörében felmerült, belső körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja;
vi. a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket;
vii. az új szolgáltató általános szerződési feltételei a szolgáltató általános szerződési feltételeihez való közelítés érdekében úgy módosulnak, hogy annak lényeges elemei nem változnak;
viii. a szolgáltató az alanyváltozásról a 12.1.5 pontban foglaltak szerint értesíti az érintett előfizetőket;
ix. az új szolgáltató a módosított általános szerződési feltételeit a 12.1.5.1 pontban foglaltak szerint megküldi a Hatóságnak;
x. mind szolgáltató, mind az új szolgáltató eleget tesz az Eht. 76.§-ában foglalt bejelentési kötelezettségének.

Új szolgáltatás bevezetése nem értelmezhető a meglevő egyedi előfizetői szerződés módosításaként, tekintettel arra, hogy az Előfizető részére új szolgáltatás kizárólag megrendelése alapján nyújtható, valamint azok a szolgáltatásbővítések sem, amelyek az Előfizető részére nem jelentenek többlet terheket.

Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása- a feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített erre vonatkozó megállapodása esetén-, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a szolgáltató az Eht.144.§ (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően eleget tett értesítési kötelezettségének.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a módosítással kapcsolatos kötelezettségek.

A Szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést a (2) bekezdés ii. illetve iii. pontjára hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

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
- ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi

Erről az Előfizetőt a tervezett változtatás előtt legalább 30 nappal a Szolgáltató tájékoztatja, az ezzel kapcsolatos tudnivalók egyidejű közlése mellett.

12.1.4. Az Előfizetői Szerződés és a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek feltételtől függő módosulása (III.);

Az Előfizetőt az egyedi előfizetői szerződés alapján terhelő díjak és az Általános Szerződés Feltételek Díjszabásában meghatározott díjak a Szolgáltató vagy az Előfizető magatartásától függetlenül módosulnak a fogyasztói árindex változása esetén.
A díjváltozás mértéke megegyezik a fogyasztói árindex változásának mértékével.

Az Előfizetőt az egyedi előfizetői szerződés alapján terhelő díjak és az Általános Szerződés Feltételek Díjszabásában meghatározott díjak naptári évenként legfeljebb egy alkalommal, a fogyasztói árszínvonal növekedésével arányban módosulnak automatikusan a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) által közéttett adatok alapján a fogyasztói árszínvonal (infláció) 1 % mértékű növekedése esetén a megelőző év december 31-i mértékhez képest. A díjak automatikus módosulásának időpontja az éves fogyasztói árindex változásának Központi Statisztikai Hivatal honlapján történt közzétételt követő második hónap első napja. A díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét. Amennyiben az adott naptári évben a fogyasztói árszínvonal növekedése nem éri el a jelen pontban meghatározott mértéket, Szolgáltató a díjak módosítását elhalasztja mindaddig, amíg a fogyasztói árszínvonal több év alatti együttes növekedése a jelen pontban meghatározott mértéket el nem éri.

A Szolgáltató az automatikus áremelkedés érvényesítéséről saját döntése alapján lemondhat, amiről értesíti az Előfizetőt.

12.1.5. Az Előfizető tájékoztatásának módja

Az Előfizető értesítése az Előfizetői Szerződés módosítása esetén:

*12.1.5.1. **Közzététel:***

Az Általános Szerződés Feltételeket –ideértve annak módosításait- a Szolgáltató az 1.5. pontban meghatározott módon és ideig elérhetővé teszi. A nyilvánosságra hozott Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételeket a Szolgáltató ingyenesen teszi elérhetővé.

A Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételeket azok minden módosulása esetén a módosulás hatálybalépését 30 (harminc) nappal megelőzően egységes szerkezetben közzéteszi a Szolgáltató a Központi

Ügyfélszolgálati helyiségben, internetes honlapján, továbbá az ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást nyújt, valamint megküldi a Hatóságnak.

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

12.1.5.2. ***Értesítés:***

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

A Szolgáltató a módosítás hatálybalépését 30 (harminc) nappal megelőzően értesíti az Előfizetőket.

A Szolgáltató a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételeinek azon módosításait, amelyek új szolgáltatás bevezetése miatt válnak szükségessé és a már korábban nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételeket nem érintik, továbbá, amelyek következtében kizárólag valamely előfizetési díjak csökkennek, csak azok hatálybalépésével egy időben hozza nyilvánosságra.

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

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

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

i. számlalevélben (amennyiben a szolgáltató küld ilyet), illetve számlaértesítő elektronikus levélben;
ii. ha a szolgáltató számlalevelet nem köteles küldeni vagy a számla küldésére nincs mód, mert az értesítésre jogszabály által előírt időpont megelőzi a számlalevél küldésére a Lakossági Általános Szerződési Feltételek által előírt megküldési időpontot, a Szolgáltató –választása szerint- jogosult:

    a) az Előfizetőt az előfizetői szolgáltatás jellegéhez igazodóan közvetlen értesítéssel (például szóban postai úton, telefonon, SMS-ben);
    b) elektronikus levélben az Előfizető által megjelölt e-mail címen;
    c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon közzétételre utalással;
    d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján értesíteni, ez utóbbi esetben egyidejűleg köteles az értesítést ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

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 számlalevélnek. Az Előfizetőt (1) a számlaértesítő elektronikus levélben vagy (2) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

Nem alkalmazható a d) pont szerinti értesítési mód, ha az Előfizetői Szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az Előfizető által fizetendő előfizetési és egyéb kapcsolódó díjak, - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat, a szerződés megszűnésekor esedékes díjakat, az Előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

Az értesítésnek a következőket kell tartalmaznia:

(1) Az i.pont -számlalevél, számlaértesítő elektronikus levél esetén

a) pontos utalást a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire;

b) a módosítások közérthető, áttekinthető, rövid leírását;

c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;

d) a közzétett Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét;

e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetén szolgáltatásonként elkülönítve;

f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a módosítást a Szolgáltató indokolja;

g) az Előfizetőt a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat , illetve kétoldalú módosítási ajánlat esetén a módosítás menetét

(2) az ii. a) – c) pontok (az Előfizetői Szolgáltatás jellegéhez igazodó, továbbá telefonon, SMS-ben, emailben, egyéb elektronikus hírközlési eszköz útján tett értesítés) esetében:

a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
b) amennyiben lehetséges pontos utalást a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire;
c) közzétett Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
d) az Előfizetőt a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást, , illetve kétoldalú módosítási ajánlat esetén a módosítás menetét.

Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

A Szolgáltató az Előfizetők elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő a. – c. pont szerinti értesítését akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

a) a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette,
b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték, vagy
c) a postai levélben foglalt értesítést az előfizetőnek igazolható módon megküldték.

Az elektronikus levelet, SMS-t a kézbesítési igazolás alapján – az ellenkező bizonyításáig- úgy kell tekinteni, hogy a Szolgáltató értesítési kötelezettségének eleget tett. Amennyiben az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem állapítható meg az értesítés megtörténte, az értesítést –az ellenkező bizonyításáig- a Szolgáltató legalább két (2) alkalommal, legalább öt (5) napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató értesítési kötelezettségének eleget tett.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik (7.) napon –az ellenkező bizonyításáig, úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató értesítési kötelezettségének eleget tett.

A hatósági eljárás során a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy az Előfizető értesítése megtörtént.

12.1.6. Az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

Amennyiben Szolgáltató általi egyoldalú módosítás az Előfizetőre nézve hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető a módosításról szóló értesítés kézhezvételét követő 15 (tizenöt) napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult a határozott idejű Előfizetői Szerződés azonnali hatályú, felmondására. Nem mondhatja fel a határozott idejű Előfizetői Szerződést ilyen esetben akkor, ha az Előfizetői Szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a felmondási idő 8 nap, a Szolgáltató az igénybevett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig számítja fel.

12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatónál – a jelen Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételekben 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.

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. Az Előfizető új szolgáltatás megrendelésére vagy egyéb szerződésmódosításra vonatkozó igényének teljesítését a Szolgáltató akkor is visszautasíthatja, ha az Előfizető szolgáltatása korlátozva van.

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

Amennyiben az Előfizető az írásban megkötött szerződés módosítását szóban vagy automata önkiszolgáló rendszeren (IVR) keresztül kezdeményezi, és a kezdeményezés megfelel az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak, és azt a Szolgáltató szóban vagy automata önkiszolgáló rendszeren (IVR) keresztül elfogadja, az előfizetői szerződés az előfizető szerződésmódosítási kezdeményezésének megfelelően módosul.

Az Előfizető által bármilyen formában kezdeményezett kétoldalú Előfizető Szerződés módosításra, és értelemszerűen az így módosított Előfizetői Szerződésre az ÁSZF 2.1. pontjábana az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó rendelkezések irányadóak.

12.2.1. Változás az Előfizető személyében (előfizetői jogviszony átírása)

A Szolgáltató az Előfizető (vagy elhalálozása esetén az örökös) kérésére a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (az „Átírás").
Az előfizető jogviszony átírása személyesen kérhető a TESCO_GLOBAL Áruházak Zrt. által üzemeltetett értékesítési pontokon (www.tescomobile.hu). A szerződésen alapuló átírás a Felek együttes jelenléte esetén kerülhet sor. Az előfizetői jogviszony folytatására kizárólag az jogosult, aki eleget tud tenni a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben foglalt követelményeknek.

Magánszemély Előfizető halála esetén, az örökös ezen minőségének hitelt érdemlő okirattal – közokirattal – történő igazolásával egyidejűleg személyesen kérheti a Szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés átírását. A Szolgáltató az örökös, jogutód, ill. az Előfizető kérésére az Előfizetői Szerződést az örökös (több örökös esetén valamely örökös), a jogutód nevére átírhatja. Az átírás automatikusan az Előfizető számláján lévő egyenleg átruházását is magában foglalja. Az átírásra a Szolgáltató szabványos, új szolgáltatásra vonatkozó eljárásai vonatkoznak, ideértve a hitelképesség ellenőrzését és az esetleges biztosíték előírását.

Az átírási kérelem elfogadása esetén annak teljesítési határideje az átírási kérelem beérkezésétől számított legfeljebb 15 nap. Szolgáltató köteles az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

Átírás esetén a Szolgáltató belépési díjat nem kérhet. Az átírás díját a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás melléklete tartalmazza.

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

12.2.2. Változás az Előfizető státuszában

A természetes személy Előfizető, az Előfizetői Szerződés megkötésekor tett nyilatkozatát, amely szerint a szolgáltatást Egyéni vagy Üzleti Előfizetőként kívánja igénybe venni, írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címzett levélben egyoldalúan módosíthatja. Ebben az esetben az Egyéni Előfizetőként megkötött szerződés megszűnik, és a megszűnés jogkövetkezményeit kell alkalmazni.

12.2.3. Előfizetői hívószám megváltoztatása

A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiánya miatt megtagadja, köteles az elutasítást részletesen megindokolni.

12.2.4. Előre fizető tarifacsomagok közötti váltás és annak feltételei

Bármely már meglévő Tesco Mobile tarifacsomagot használó ügyfelünk átválthat az aktuálisan kereskedelmi forgalomban elérhető más Tesco Mobile tarifacsomagok bármelyikére (ezek listája mindenkor elérhető a www.tescomobile.hu web oldalon) a következő feltételekkel:

a) A tarifacsomag-váltás nem jár SIM kártya cserével, az előfizető a már meglévő SIM kártyája segítségével veheti igénybe az új tarifacsomagját is
b) Az előfizető megtartja eredeti telefonszámát.
c) A váltást a következő módokon lehet igénybe venni:
d) Az adott telefonszámhoz tartozó SIM kártyáról a 1215-ös ügyfélszolgálati számra küldött megfelelő szövegű SMS üzenettel illetve a belföldi hálózatból díjmentesen hívható 1215-ös telefonszámon elérhető Ügyfélszolgálaton keresztül lehetséges.

e) Az üzenetnek a választott csomagnak megfelelő kódot kell tartalmaznia. Az elérhető csomagokhoz tartozó SMS kódok elérhetők a www.tescomobile.hu web oldalon, vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán (1215).
f) A tarifaváltás kérése az Előfizető oldaláról az Általános Szerződési Feltételek megismerését és elfogadását jelenti.
g) A 1215-ös számra küldött minden SMS üzenet az előfizető számára belföldről díjmentes.
h) A 1215-as szám hívása az előfizető számára belföldről ingyenes.
i) A tarifaváltásra 30 naponta egyszer van lehetőség.
j) A tarifacsomag váltás a kérést követő 5 (öt) munkanap valamelyikén megtörténik.
k) 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.
l) A szolgáltatást kizárólag már egy kimenő hívással (kivéve segélyhívások és 1215) aktivált és még egyenleg-felhasználási idejének lejárata előtt álló kártyáról lehet kezdeményezni.
m) A Szolgáltató a tarifacsomag-váltás megtörténtét követően SMS üzenetben értesíti az Ügyfelet, mely üzenet tartalmazza a tarifacsomag-váltás pontos időpontját; ezen információról az Előfizető a 1215-ös díjmentes ügyfélszolgálati telefonszámon is tájékozódhat.

12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.3.1. A felmondás közlésének módja

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását az alábbiak szerint küldi meg:

a) írásban, tértivevényes levélben, vagy
b) amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható

12.3.2. A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell:

a) a felmondás indokát,
b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a 12.3.3. pontban foglaltakról.

12.3.3. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

12.3.4. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést a 12.3.1 - 12.3.3 pontban meghatározott feltételek szerint 15 (tizenöt) napos határidővel mondhatja fel, ha

a) az előfizető bármely módon – így például, de nem kizárólag a csomagkapcsolt (GPRS alapú) szolgáltatásoknak a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek A Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatások igénybevételének etikai szabályai című mellékletében foglaltakat sértő igénybevételével – akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
b) amennyiben a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 5.3.1. pontjában meghatározott szolgáltatás felfüggesztési ok változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára,
c) ha 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,
d) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
e) 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. az Előfizető a csomagkapcsolt (GPRS alapú) szolgáltatások igénybevétele során jogsértő tevékenységet végez;
v. f) az Előfizető súlyosan vagy ismételten megszegi az Előfizetői Szerződést.

12.3.5. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 (tizenöt) nappal követő 2. (második) értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az 10.000 Ft (tízezer forint)-t, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Szolgáltató – amennyiben számlázási rendszere zártságát a panaszban érintett szolgáltatás tekintetében a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja – akkor is jogosult a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek jelen 12.3.5 pontja szerint felmondani az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési

Feltételek 6.3.4.1 pont szerinti díjreklamációját a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést 5 (öt) napon belül nem utasítja el.

12.3.6. A Szolgáltató – a másik szolgáltató kérelmére – köteles felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik Szolgáltató használja, vagy a díjat másik Szolgáltató helyett szedi be, és

- a 12.3.4. vagy 12.3.5. pontokban foglalt feltételek teljesültek, valamint
- a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

Ezen pont alól kivételt képez, amennyiben a 12.3.6. pontban meghatározott esetben a Szolgáltató egyedi mérlegelés alapján az eset körülményeire tekintettel a 12.3.4 vagy a 12.3.5. pontokban meghatározott felmondási időket alkalmazza.

12.3.7. Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 12.3.4 vagy a 12.3.5. pontokban meghatározottak kivételével 60 (hatvan) nap.

12.3.8. Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a Szolgáltatás megkezdésére meghatározott határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszüntetni.

12.3.9. Szerkesztési okból maradt üresen.

12.3.10. A Szolgáltató jogosult felmondani az Előfizetővel kötött valamennyi Előfizetői Szerződést, amennyiben Előfizető megszegi 13.2.2. pontjában foglaltakat. Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje ez esetben 60 (hatvan) nap.

12.3.11. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 5.2. pontja szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 (harminc) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

12.3.12. A Szolgáltató felmondása esetén az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja az a nap, amely az írásbeli felmondásban megjelölt és eredménytelenül eltelt határnapot követi.

12.3.13. Az előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon szolgáltatások 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.

12.3.14. Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően - amennyiben szükséges és az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy az igényt teljesíti. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek Előfizetői Szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdeni. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előző rendelkezés szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és – figyelemmel arra, hogyha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az első rendelkezés szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges - a felek nem állapodnak a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 nap, az Előfizetői Szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

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, márkaképviseletein, viszonteladói hálózatában.

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 szóbeli felmondás esetén Előfizető köteles a következő adatokat megadni: felmondani kívánt előfizetés(ek)hez tartozó hívószám és ügyfélbiztonsági kód, előfizető neve. A Szolgáltató kérheti továbbá az Előfizető felmondási jogosultságának ellenőrzéséhez, hogy az Előfizetői Szerződésen megadott egyéb adatokat, valamint az ugyanazon ügyfélszámhoz tartozó másik telefonszámát, vagy egyéb olyan telefonszámot, ahol azonnal visszahívható.

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

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

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 ügyfélbiztonsági 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.

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

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

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

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

Határozott idejű Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondása:

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

i. Amennyiben a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket az ott meghatározott esetben egyoldalúan módosítja, amely módosítás az Előfizetőre nézve hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető a módosításáról szóló értesítés kézhezvételét követő 15 (tizenöt) napon belül jogosult a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés, további jogkövetkezmények nélküli felmondására.
Az Előfizető ebben az esetben sem jogosult a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés jelen pont szerinti felmondására akkor, ha az Előfizetői Szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.
Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. A Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

b) 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 szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket 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 üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Előfizetői Szerződés esetén, ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés teljesítését már a 12.5.1. pont 2.b.. alpont szerinti elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

d) Mobil rádiótelefon szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződés esetén Előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 (tizennégy) napon belül a lenti 12.6.10. pontban meghatározott jogkövetkezményekkel azonnali hatállyal felmondhatja, ha az Előfizetői Szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői Szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cím, annak hiányában helyrajzi szám) a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői Szerződésben foglaltaknak, vagy a Szolgáltatás nem vehető igénybe. A felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatni az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg.

e) Megszűnés időpontja

i. A határozott idejű szerződés Előfizető általi, a 12.4./(a)/i pontja szerinti rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követő 8. (nyolcadik) napot követő napon szűnik meg.

ii. 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 nyilaktozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követő napon szűnik meg.

12.5.Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

12.5.1.Az Előfizető elállása- Általános szabályok

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

Az elállás esetén Előfizető köteles a következő adatokat megadni: érintett hívószám és ügyfélbiztonsági 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 telefonszámát, vagy egyéb olyan telefonszámot, ahol azonnal visszahívható.

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

12.5.1.1.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, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

12.5.1.2.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 által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.
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 indokolás nélkül elállhat az Előfizetői Szerződéstől.

*12.5.2.***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.

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

12.5.4. **Számhordozás**: Az átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői Szerződés megszűnik a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben nem módosul.

12.5.5. A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A felek a határozott időtartamú Előfizetői Szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés megszűnését követő új Előfizetői Szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

12.6.Eljárás az Előfizetői Szerződés megszűnésekor

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

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

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

12.6.4. Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetővel, illetve a Számlafizetővel csak abban az esetben köt új Előfizetői Szerződést, ha az Előfizetőnek vagy a Számlafizetőnek vele szemben Szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi Előfizetői Szerződés megszűnése nem az Előfizető és/vagy a Számlafizető érdekkörében felmerülő okból történt. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés megszűnését vagy az előfizetői szám lecserélését – mely utóbbira sor kerülhet a) ha az előfizető kéri; b) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Hatóság igazolta; c) ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi- követő 6 (hat) hónap letelte után az Előfizető hívószámát a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

12.6.5. Amennyiben a Szolgáltató ügyfélszolgálatán az Előfizető bejelenti, hogy az Előfizetői Szerződést álképviselő kötötte meg, és a hatósági vizsgálat megállapítja, hogy az Előfizetői Szerződés megkötésekor visszaélés történt, a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést semmisnek tekinti.

Az Előfizetői Szerződésből eredő igényeinek érvényesítését a Szolgáltató az illetékes hatóság eljárásának jogerős (amennyiben értelmezhető) lezárultáig felfüggeszti.

A bejelentés megtételéhez szükséges a rendőrségi jegyzőkönyv vagy feljelentés másolata arról, hogy az Előfizető személyazonosításra alkalmas okmányait az Előfizetői Szerződés megkötése előtt elvesztette, illetve azokat ellopták, vagy arról, hogy az Előfizető adataival visszaélve, vagy bűncselekményt elkövetésével kötöttek Előfizetői Szerződést a Szolgáltatóval.

12.6.6. Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés esetén a Szolgáltató 12.3.4. vagy 12.3.5. pont szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybevett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményeket nem fűzhet. A Szolgáltató az igénybevett kedvezményeket a felmondási idő a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a lejártáig jogosult felszámítani.

12.6.7. Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén – a 12.3.14 pontban és a 12.3.4 és 12.3.5 pontokban meghatározott esetek kivételével - sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre.

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

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

12.6.9. Az Előfizető 12.5.1. a. pont szerinti elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 (harminc) napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által az Előfizető részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

12.6.10. Előre fizetett díjú szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a Szolgáltató az Előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt összeget az új Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó egyenlegen jóváírja. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés újabb feltöltés nélküli megszűnésekor az Előfizető – a 6.3.6 pontban meghatározott elévülési időn belül előterjesztett - kérésére elszámol. Semmis az Előfizetői Szerződés azon rendelkezése, mely szerint a fel nem használt egyenleg elvész, vagy az Előfizetőnek nem jár vissza.

12.6.11. A 12.4 (b) pontban foglalt felmondás esetén a Szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásáig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó Szolgáltatás esetében az Előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy a Szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb Szolgáltatások ellenértékét követelheti. A Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel.

13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. Az 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 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 költségekért.

13.2.A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

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

13.2.2. Egyéb kötelezettségek

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, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen pedig a 6.3.2.2. pontban meghatározott ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá a 6.1. és 6.2. pont szerinti 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 felmondani. (Eht. 134. § (11) bek. alapján).

Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele és a Szolgáltatóval való kapcsolattartás során köteles az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanusítani, a rendeltetetésellenes és visszaélésszerű magatartástól tartózkodni, a Szolgáltató munkatársainak emberi méltóságát tiszteletben tartani és személyhez fűződő jogai megsértésétől tartózkodni.

d) Az Előfizető a TESCO MBL Zrt. értékesítési pontjain megvásárolt Tesco Mobile mobil rádiótelefon készüléket kizárólag a Szolgáltató SIM Kártyájával használhatja. Amennyiben az Előfizető ezen mobil rádiótelefon készüléket más mobil szolgáltató Előfizetői (SIM) Kártyájával kívánja használni, úgy a Díjszabásban megállapított díj megfizetése után, valamint az Előfizető erre irányuló, személyesen tett nyilatkozata alapján a Szolgáltató mobil rádiótelefon hálózatának kizárólagos igénybevételére irányuló korlátozást feloldja.

13.3.A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

13.3.1. A Szolgáltató által forgalmazott végberendezések megfelelő működéséért Szolgáltató csak a garanciális feltételeknek megfelelően felelős mindaddig, amíg a végberendezést előírásszerűen használják. Amennyiben Előfizető a Szolgáltatótól vásárolt végberendezés konfigurációját átállítja és ezzel saját magának, Szolgáltatónak vagy harmadik félnek kárt okoz, úgy az az Előfizető érdekkörében felmerült károkozásnak minősül, Szolgáltató a károkozásért nem felelős, Előfizető köteles az okozott kár ellenértékét a károsultnak megfizetni.

13.3.2. Amennyiben az Előfizető érdekkörében felmerülő harmadik félnek okozott kár megtérítése érdekében harmadik fél Szolgáltatóval szemben lép fel kártérítési igénnyel, úgy Szolgáltató jogosult a kártérítési összeget Előfizetőre áthárítani.

13.3.3. Az Előfizető az általa használt végberendezések üzemképességét köteles folyamatosan biztosítani, illetve köteles a végberendezést rendeltetésszerűen használni. Amennyiben e kötelességének nem tesz eleget, az okozott károkért a Szolgáltató nem felelős.

13.3.4. Az Előfizető saját maga által üzembe helyezett végberendezés/technikai eszköz meghibásodásából vagy hibás konfigurációjából eredő szolgáltatás-kiesés kapcsán a Szolgáltató felelőssége kizárt.

13.3.5. Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató vagy az Előfizető részére elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató, illetve ezek megbízottjai az előre egyeztetett időpontban a hozzáférési pontot ellenőrizhesse, illetve a hibát kijavíthassa.

13.4.Az adatváltozás bejelentése

13.4.1. Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésével kijelenti, hogy az Előfizetői Szerződés saját nevében való megkötésére jogosult, a cselekvőképessége korlátozva nincs. Amennyiben az Előfizető korlátozottan cselekvőképes, úgy az Előfizetői Szerződés megkötéséhez törvényes képviselőjének hozzájárulása szükséges.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződésben rögzített adataiban bekövetkezett változást köteles haladéktalanul bejelenteni a Szolgáltatónak. A bejelentés megtételével és kezelésével kapcsolatos tudnivalókat a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 6.2. pontja tartalmazza. 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.

14. ***A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás***

A Norton Family és a Dolphin Knight szűrőszoftverek a Szolgáltató internet-hozzáférés szolgáltatásához ingyenes letölthető, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő szoftverek. A Norton Family és a Dolphin Knight szűrőszoftverekre vonatkozó további részletek és letöltési lehetőség a Szolgáltató honlapján (***www.tescomobile.hu***) Segíthetünk? menüpontja alatt, illetve az alábbi címen érthető el:

www.tescomobile.hu/biztonsági-beallitasok

15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.

A Szolgáltató nem nyújt ilyen szolgáltatást.

Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek

1. sz. Díjszabás melléklet

1 Az előfizetői szolgáltatás és alapelvei

A Tesco Mobile Alap, Dupla és Kedvenc díjcsomagok kizárólag két- és háromnormás (dual és tri band) készülékkel használhatók.

1.1 **Az Előre Fizetett szolgáltatás esetén az Előfizetők adott összeget fizetnek be előre a SIM kártyájukhoz tartozó ügyfélszámlájukra (egyenlegükre) hívásaik költségének fedezésére. A SIM kártyájukhoz tartozó ügyfélszámlán lévő összeg valós időben csökken a hívások folyamán. A SIM kártyájukhoz tartozó ügyfélszámla (egyenleg) feltölthető, így az előfizető további hívásokat eszközölhet.**

1.2 **Minden ár forintban, ÁFA-val együtt értendő.**

1.3 **A hívás számlázása 1 percenként történik.**

1.4 **Azon hívások díjazására, melyeket időzóna végén kezdeményeztek és átnyúlnak a következő időzónába, a hívás indításakor érvényes díjzóna szerinti percdíjak alapján kerül sor. A számlázási egységre –1 percre – való kerekítés árazása a hívás indítása szerinti időzóna díja alapján történik.**

1.5 **A díjazási időszakok a naptár szerinti munkarendhez igazodnak, kivéve, amikor a jogszabály ettől eltérő munkarendet ír elő. Ez esetben a díjazási időszakok a jogszabály által előírt munkarend-módosulás szerint változnak.**

1.6 **A kék számok számlázási egysége 1 perc.**

1.7 **A hívások elszámolása az Előfizető előfizetéséhez tartozó tarifa alapdíján történik. Az átirányított hívások forgalmi díját a hívásátirányítást kezdeményező Előfizető fizeti.**

1.8 **A rövid szöveges üzenetek küldésének díja minden esetben üzenetenként értendő. A rövid szöveges üzenetek fogadása díjmentes. Az árak nem vonatkoznak a speciális díjazású rövid szöveges üzenetszolgáltatásokra. Az aktuális, a Tesco Mobile hálózatából elérhető SMS-alapú tartalomszolgáltatások listája és azoknak díjazása a Szolgáltató honlapján elérhető.**

1.9 **Speciális díjazású hívások és SMS-ek: a normál díjazástól eltérő díjazású hívások és SMS-ek, amelyek nem minősülnek a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 3.1.2.13. pontjában meghatározott Emelt díjas szolgáltatásnak, többek között:**

- Tudakozó, Különleges tudakozó: 11800/ 11811 / 11824 / 11818 / 11888
- Autóklub: 188,
- Pontos idő: 180,
- Kék számok: 40abcdef,
- 21-es körzetszámra irányuló hívások: 21abcdef,
- Hangposta hívások.

1.10 **Nem emelt díjas hívások és SMS-ek: belföldi hálózatba irányuló normál díjas hívások és SMS-ek, amelyek nem speciális díjazású hívások és SMS-ek, és nem minősülnek a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 3.1.2.13. pontjában meghatározott Emelt díjas szolgáltatásnak.**

2 Díjak

2.1 Kereskedelmi forgalomban elérhető tarifák

2012. március 1-jétől a Tesco Mobile Dupla előre fizető tarifacsomag érhető el kereskedelmi forgalomban.

2012. november 16-tól a Tesco Mobile Alap előre fizető tarifacsomag kerül bevezetésre.

2013. május 13-tól a Tesco Mobile Kedvenc előre fizető tarifacsomag kerül bevezetésre.

2.1.1 A Tesco Mobile Alap tarifacsomag

A Tesco Mobile Alap tarifa az előre fizető Előfizetők alap tarifacsomagja, amely a feltöltőkártyás tarifák megszűntetése esetén kerül alkalmazásra.

A Tesco Mobile Alap tarifacsomag az alap tarifa.

Tesco Mobile Alap tarifa	
Belépési díj (Ft)	**0**
Havi előfizetési díj (Ft)	**0**
Hívások (Ft) (Bármely időszakban, bármely belföldi hálózatba, normál díjas hívások esetén)	**118**
Hangposta hívások (Bármely időszakban) **(Ft)**	**45**
SMS küldés (Ft) (Bármely időszakban, bármely belföldi mobil hálózatba, normál díjas SMS esetén)	**118**
Kék számok (Ft)	**49**
Ügyfélszolgálat (1215)	**Díjmentes**
Segélyhívások	**Díjmentes**
Belföldi zöld számok	**Díjmentes**

Egyéb alapszolgáltatások	**Havidíj**
Hangposta	**Díjmentes**
Hívásértesítés	**Díjmentes**
Hívásátirányítás	**Díjmentes**
Hívásvárakoztatás	**Díjmentes**
Hívástartás	**Díjmentes**
Hívószám kijelzés	**Díjmentes**
Hívószám kijelzés tiltása	**Díjmentes**

Nemzetközi hívás és Hang a Hálón	**Díjmentes**
Nemzetközi barangolás (roaming), és Roaming árhívó	**Díjmentes**

További szolgáltatások	**Havidíj**
Internetjegyek	2.2. pont szerint
Végződtetett emeltdíjas SMS	**Díjmentes**
Költségkontroll	**Díjmentes**
SOS Egyenleg	2.4. pont szerint

A táblázatban feltüntetett árak bruttó árak, az ÁFA-t tartalmazzák. A tarifában a hívások számlázása 1 perces egységekben történik. Külföldön a mindenkori Roaming díjszabás érvényes.

Bármilyen összegű feltöltés esetén az egyenleg-felhasználási idő a legutolsó feltöltéstől számított legfeljebb 45 napig érvényes.

2.1.2 A Tesco Mobile Dupla tarifacsomag

A Tesco Mobile Dupla tarifacsomag esetében minden egyenlegfeltöltés után a feltöltés értékével azonos összeg kerül jóváírásra az Előfizető bónuszegyenlegén. A bónuszegyenleg egyenleg felhasználási időtartama az utolsó feltöltéstől számított 30 nap. Az egyenleg felhasználási időtartam minden feltöltéssel újra, a teljes összesített bónuszegyenlegre vonatkozóan 30 napra hosszabbodik (a bónusz halmozható). Egyenlegfeltöltésre lehetőség van az Előfizetői Szerződés létrejötte előtt is, ekkor a bónuszegyenleg egyenleg felhasználási időtartama az utolsó feltöltéstől számított 30 nap, amennyiben az Előfizetői Szerződés létrejötte előtti utolsó feltöltés és a Szolgáltatási Időszak megkezdése között legfeljebb 30 nap telik el. Amennyiben az Előfizetői Szerződés létrejötte előtti utolsó feltöltés és a Szolgáltatási időszak megkezdése között több mint 30 nap telik el, a bónuszegyenleg elvész.

A bónuszegyenlegen lévő összeg felhasználható:

- belföldi alapdíjas hívásokra hálózaton belül és kívül
- belföldi alapdíjas SMS-küldésre hálózaton belül és kívül
- belföldi MMS-küldésre (a szolgáltatás 2012. április 1-jei indulásával kezdődően).

Amennyiben a bónuszegyenleg felhasználható egy adott szolgáltatáshoz (azaz az Előfizető a fenti listában sorolt szolgáltatások valamelyikét veszi igénybe), megfelelő bónuszegyenleg megléte esetén az ellenérték a bónuszegyenlegből kerül kiegyenlítésre. A bónuszegyenleg kimerülése esetén az ellenérték az Alapegyenlegből kerül levonásra.

A Tesco Mobile Dupla tarifacsomaggal rendelkezésre álló szolgáltatások

Alapszolgáltatások Külön megrendelés nélkül, a SIM-kártya aktiválásával az Előfizető rendelkezésére álló szolgáltatások.	**További szolgáltatások** Az Előfizető külön megrendelése szükséges, melyet az Önkiszolgáló Ügyfélszolgálaton keresztül tehet meg (SMS-ben vagy a telefonos ügyfélszolgálat automata menürendszerében). A szolgáltatások igénybevétele előtt kérjük, ellenőrizze az egyes szolgáltatások használati feltételeit és díjszabását.
Hangposta	Internetjegyek (GPRS internet)
Hívásértesítés (Hangposta kikapcsolt állapota esetén)	Végződtetett emeltdíjas sms szolgáltatás
Hívásátirányítás	Költségkontroll szolgáltatás
Hívásvárakoztatás	SOS Egyenleg
Hívástartás	
Hívószám kijelzés	
Hívószám kijelzés tiltása	
SMS (rövid szöveges üzenet)	
Nemzetközi SMS	
MMS (multimédiás üzenet)(2012. április 1-jétől elérhető)	
Vezeték nélküli internet (GPRS internet), tarifacsomagban foglalt adatforgalom	
Emeltdíjas, díjkorlátmentes és emeltdíjas, díjkorlátos szolgáltatások	
Nemzetközi hívás	
Nemzetközi barangolás (roaming), Nemzetközi barangolás (roaming) hangposta és Roaming árhívó	

A szolgáltatások megrendelő/lemondó és státuszlekérdező SMS kódjai és díjai elérhetőek a www.tescomobile.hu oldalon, a telefonos ügyfélszolgálaton, valamint az értékesítési pontok mellett működő vevőszolgálaton.

2.1.2.1 **A Tesco Mobile Dupla tarifacsomag díjai**

Tesco Mobile Dupla	
Belépési díj (Ft)	**0**
Havi előfizetési díj (Ft)	**0**
Hívások (Ft) (Bármely időszakban, bármely belföldi hálózatba, normál díjas hívások esetén)	**59**
Hangposta hívások (Bármely időszakban) **(Ft)**	**45**
SMS küldés (Ft) (Bármely időszakban, bármely belföldi mobil hálózatba, normál díjas SMS esetén)	**59**
Nemzetközi SMS (Ft)	**79**
Kék számok (Ft)	**49**
Ügyfélszolgálat (1215)	**Díjmentes**
Segélyhívások	**Díjmentes**
Belföldi zöld számok	**Díjmentes**

Egyéb alapszolgáltatások	**Havidíj**
Hangposta	**Díjmentes**
Hívásértesítés	**Díjmentes**
Hívásátirányítás[1]	**Díjmentes**
Hívásvárakoztatás	**Díjmentes**
Hívástartás[1]	**Díjmentes**
Hívószám kijelzés	**Díjmentes**
Hívószám kijelzés tiltása	**Díjmentes**
Nemzetközi hívás és Hang a Hálón	**Díjmentes**
Nemzetközi barangolás (roaming), és Roaming árhívó	**Díjmentes**
Vezeték nélküli internet, havi 10 MB adatforgalomig	**Díjmentes**

További szolgáltatások	Havidíj
Internetjegyek	2.2. pont szerint
Végződtetett emeltdíjas SMS	**Díjmentes**
Költségkontroll	**Díjmentes**
SOS Egyenleg	2.4. pont szerint

[1] A hívások elszámolása alapdíjon történik. Az átirányított hívások forgalmi díját a hívásátirányítást kezdeményező Előfizető fizeti.

A táblázatban feltüntetett árak bruttó árak, az ÁFA-t tartalmazzák. A tarifákban a hívások számlázása 1 perces egységekben történik.

2.1.3 A Tesco Mobile Kedvenc tarifacsomag

A Tesco Mobile Kedvenc tarifacsomaggal rendelkezésre álló szolgáltatások

Alapszolgáltatások Külön megrendelés nélkül, a SIM-kártya aktiválásával az Előfizető rendelkezésére álló szolgáltatások.	**További szolgáltatások** Az Előfizető külön megrendelése szükséges, melyet az Önkiszolgáló Ügyfélszolgálaton keresztül tehet meg (SMS-ben vagy a telefonos ügyfélszolgálat automata menürendszerében). A szolgáltatások igénybevétele előtt kérjük, ellenőrizze az egyes szolgáltatások használati feltételeit és díjszabását.
Hangposta	Internetjegyek (GPRS internet)
Hívásértesítés (Hangposta kikapcsolt állapota esetén)	Végződtetett emeltdíjas sms szolgáltatás
Hívásátirányítás	Költségkontroll szolgáltatás
Hívásvárakoztatás	SOS Egyenleg
Hívástartás	
Hívószám kijelzés	
Hívószám kijelzés tiltása	
SMS (rövid szöveges üzenet)	
Nemzetközi SMS	
MMS (multimédiás üzenet)	
Vezeték nélküli internet (GPRS internet), tarifacsomagban foglalt adatforgalom	

Emeltdíjas, díjkorlátmentes és emeltdíjas, díjkorlátos szolgáltatások	
Nemzetközi hívás	
Nemzetközi barangolás (roaming), Nemzetközi barangolás (roaming) hangposta és Roaming árhívó	

A szolgáltatások megrendelő/lemondó és státuszlekérdező SMS kódjai és díjai elérhetőek a www.tescomobile.hu oldalon, a telefonos ügyfélszolgálaton, valamint az értékesítési pontok mellett működő vevőszolgálaton.

2.1.3.1 **A Tesco Mobile Kedvenc tarifacsomag díjai**

Tesco Mobile Kedvenc	
Belépési díj (Ft)	**0**
Havi előfizetési díj (Ft)	**0**
Hívások (Ft) (Bármely időszakban, bármely belföldi hálózatba, normál díjas hívások esetén)	**45** 2014. július 1 és 2015. december 31. között: 39 Ft*
Hangposta hívások (Bármely időszakban) **(Ft)**	**45**
SMS küldés (Ft) (Bármely időszakban, bármely belföldi mobil hálózatba, normál díjas SMS esetén)	**30**
Nemzetközi SMS (Ft)	**79**
Kék számok (Ft)	**49**
Ügyfélszolgálat (1215)	**Díjmentes**
Segélyhívások	**Díjmentes**
Belföldi zöld számok	**Díjmentes**

*A Tesco Mobile Kedvenc tarifa belföldi percdíja akciós 2014. július 1. és 2015. december 31. között. Az akciós percdíj 39 Ft.

Egyéb alapszolgáltatások	Havidíj
Hangposta	**Díjmentes**
Hívásértesítés	**Díjmentes**
Hívásátirányítás[1]	**Díjmentes**
Hívásvárakoztatás	**Díjmentes**
Hívástartás[1]	**Díjmentes**
Hívószám kijelzés	**Díjmentes**
Hívószám kijelzés tiltása	**Díjmentes**
Nemzetközi hívás és Hang a Hálón	**Díjmentes**
Nemzetközi barangolás (roaming), és Roaming árhívó	**Díjmentes**
Vezeték nélküli internet, havi 10 MB adatforgalomig	**Díjmentes**

További szolgáltatások	Havidíj
Internetjegyek	2.2 pont szerint
Végződtetett emeltdíjas SMS	**Díjmentes**
Költségkontroll	**Díjmentes**
SOS Egyenleg	2.4. pont szerint

[1] A hívások elszámolása alapdíjon történik. Az átirányított hívások forgalmi díját a hívásátirányítást kezdeményező Előfizető fizeti.

A táblázatban feltüntetett árak bruttó árak, az ÁFA-t tartalmazzák. A tarifákban a hívások számlázása 1 perces egységekben történik.

2.2 Vezeték nélküli internet használati díjak

Havi megújuló internetjegyek:

Havi 100 MB	
Havidíj (Ft)	1000
Benne foglalt adatforgalom	100 MB
Kínált sávszélesség	42/5,7
Garantált le- és feltöltési sebesség (Mbit/s)	az ÁSZF 4.1 pontjában meghatározottak szerint
Túlforgalmazási díj 500 MB adatforgalom felett (Ft)	0
Kínált sávszélesség	0/0
Garantált sebesség a havi előfizetési díjban foglalt adatforgalom felett (le/fel, Mbit/s)	az ÁSZF 4.1 pontjában meghatározottak szerint
Havi 500 MB	
Havidíj (Ft)	2000
Benne foglalt adatforgalom	500 MB
Kínált sávszélesség	42/5,7
Garantált le- és feltöltési sebesség (Mbit/s)	az ÁSZF 4.1 pontjában meghatározottak szerint
Túlforgalmazási díj 500 MB adatforgalom felett (Ft)	0
Kínált sávszélesség	0/0
Garantált sebesség a havi előfizetési díjban foglalt adatforgalom felett (le/fel, Mbit/s)	az ÁSZF 4.1 pontjában meghatározottak szerint
Havi 2 GB	
Havidíj (Ft)	3000
Benne foglalt adatforgalom	2 GB
Kínált sávszélesség	42/5,7
Garantált le- és feltöltési sebesség (Mbit/s)	az ÁSZF 4.1 pontjában meghatározottak szerint
Túlforgalmazási díj 2 GB adatforgalom felett (Ft)	0
Kínált sávszélesség	0/0
Garantált sebesség a havi előfizetési díjban foglalt adatforgalom felett (le/fel, Mbit/s)	az ÁSZF 4.1 pontjában meghatározottak szerint

Napi Internetjegy:

Napi 50 MB	
Napidíj (Ft)	300
Benne foglalt adatforgalom	50 MB
Kínált sávszélesség	42/5,7
Garantált le- és feltöltési sebesség (Mbit/s)	az ÁSZF 4.1 pontjában meghatározottak szerint

Internetjegy kizárólag az alapegyenlegből vásárolható. A Tesco Mobile Dupla tarifa bónuszegyenlege a 2013. augusztus 1-jével bevezetésre került internetjegyek vásárlására nem használható fel.

A Tesco Mobile internetjegyek díjának levonása az Előfizető számlájáról előre történik, esetleges időközi lemondás vagy a csomag adattartalmának fel nem használása esetén a díj fennmaradó része nem kerül jóváírásra. Az adatforgalom mérése 10 kB-os egységekben történik. Az adatforgalom a küldött és fogadott adatmennyiség együttes összegét jelenti. A szolgáltatást kikapcsoljuk, amennyiben az adatforgalom eléri a csomag forgalmi határát,

Az 1 napos internetjegy nem megújuló szolgáltatás, minden nap újra kell igény szerint vásárolni. Az 1 napos szolgáltatást kikapcsoljuk, amennyiben az adatforgalom eléri a csomag forgalmi határát, illetve, ha lejár a felhasználási idő.

A szolgáltatások megrendelése és lemondása a 1215-ös számra díjmentesen elküldött kódokkal, illetve a belföldi hálózatból díjmentesen hívható 1215-ös telefonszámon elérhető Ügyfélszolgálaton keresztül lehetséges.

SMS kódok:

Internetjegy	Hozzáférés időtartama	Megrendelő kód	Lemondó kód	Státusz kód
Napi 50 MB	1 nap	NAPI50	-	STNET
Megújuló 100 MB	30 nap*	HAVI100	XHAVI	
Megújuló 500 MB	30 nap*	HAVI500		
Megújuló 2 GB	30 nap*	HAVI2000		

*30 naponta automatikusan megújuló szolgáltatás

A 30 napos, megújuló internetjegyek esetében a havidíjban foglalt adatmennyiség felett az adatforgalom sebessége lassításra kerül. A lassítás maximális értéke: 0 Mbit/s le és feltöltés esetén. A szolgáltatás 30 naponta automatikusan megújul, amennyiben az Előfizető alapegyenlegéből fedezhető a havidíj, illetve amíg Előfizető a szolgáltatást le nem mondja a 1215-ös ügyfélszolgálati számra küldött lemondó kóddal.

Az internetjegyekben foglalt adatmennyiség 80%-ának, illetve 100%-ának elérésekor SMS-ben értesítjük az Előfizetőt.

2.3 Kereskedelmi forgalomban elérhető opciók

A Tesco Mobile Dupla és Tesco Mobile Kedvenc tarifacsomagok mellett elérhető opciók havidíjas szolgáltatások, amelyek a megrendeléstől számítva azok lemondásáig érvényesek.

A megrendelés során, valamint ezt követően minden hónapban (30 naponként) az egyenlegből automatikusan levonásra kerül a szolgáltatás havidíja, melyről SMS értesítést küldünk. Ha a 30 napos periódus végén a havidíj nem áll rendelkezésre ismételten az Előfizető egyenlegén, akkor a szolgáltatás automatikus meghosszabbítása nem történik meg. A Kedvenc3 opció egyedi, jelen bekezdésben foglaltatktól eltérő feltételei a 2.3.3-as pontban találhatóak.

A szolgáltatások sikeres megrendeléséről Ügyfeleinket SMS-ben értesítjük, az opció által biztosított kedvezmények csak ezt követően érvényesek.

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatási opció felhasználási időtartama alatt a szolgáltatást lemondja, a fel nem használt percek / SMS-ek elvesznek, az annak megfelelő összeg más szolgáltatásra nem használható fel, valamint a szolgáltatás tört hónapra vonatkozó havidíja is elveszik.

Az opciók megrendelése, lemondása és a szolgáltatás státuszának lekérdezése SMS-ben kizárólag a saját mobiltelefonszámról lehetséges.

A szolgáltatások a SIM-kártya csere esetén a cserét követő 24 órában nem vehetőek igénybe. Ügyfeleinket a kedvezmény újraaktiválását követően SMS-ben tájékoztatjuk.

A szolgáltatások által biztosított kedvezményes SMS-ek csak mobiltelefonról küldhetőek el, illetve használhatóak fel. A kedvezményes SMS-ek a Roamingolás közben elküldött SMS-ekre valamint normál díjas szolgáltatásokra (pl. normál díjas interaktív játékokban történő részvétel) küldött SMS-ekre nem használhatók fel.

A Kedvenc3 opció kizárólag a Tesco Mobile Kedvenc tarifacsomaghoz érhető el, egyedi feltételekkel!

A Clubcard INGYENpercek opció egyedi, jelen bekezdésben foglaltaktól eltérő feltételei a 2.3.4-es pontban találhatóak.

2.3.1 **SMS Kosár 20**

Az SMS Kosár 20 szolgáltatás megrendelésével havi 20 darab SMS küldhető bármely belföldi hálózatba.

Az SMS-ek kizárólag belföldi, normál díjas SMS-ek küldésére használhatóak fel.

Az adott perióduson belül fel nem használt kedvezményes SMS-ek a következő 30 napos periódusra nem vihetőek át.

A havi 20 darab belföldi, normál díjas SMS-t meghaladóan az elküldött SMS-ek díja az adott tarifacsomag díjszabásban szereplő árral egyezik meg. Minden egyéb hívás és szolgáltatás az Előfizető saját tarifacsomagjának díjszabásban szereplő áraival egyezik meg.

Havidíj: **bruttó 390 Ft**, amely összeg az Alapegyenlegből kerül levonásra.

A szolgáltatás megrendelése és lemondása a 1215-ös számra díjmentesen elküldött kódokkal, illetve a belföldi hálózatból díjmentesen hívható 1215-ös telefonszámon elérhető Ügyfélszolgálaton keresztül lehetséges.

SMS kódok:

- SMS Kosár 20 megrendelése: **SMSK**
- SMS Kosár 20 lemondása: **XSMSK**
- SMS Kosár 20 státuszának lekérdezése: **SSMSK**
- SMS Kosár 20 SMS egyenlege: A szolgáltatásból az adott hónapban még szabadon felhasználható SMS-ek egyenlegét a 171-es (A Díjszabásban kifejtett módon díjazott) számra küldött **SMSI** kóddal kérdezheti le.

2.3.2 Hálón Belül csomag

A Hálón Belül csomag **bruttó 590 Ft havidíj** ellenében **1000 perc** kedvezményes percdíjú belföldi, a Tesco Mobile hálózatán belüli beszélgetési lehetőséget biztosít a csomag előfizetője számára. A csomag érvényessége alatt minden

alapdíjas Tesco Mobile szám kedvezményesen hívható függetlenül attól, hogy a hívott fél rendelkezik-e Hálón Belül csomaggal. A Hálón Belül csomag kedvezményes perdcíja **bruttó 19 Ft**, mely díj percenkénti egységekben és percenként kerül levonásra.
A Hálón Belül csomag percdíja akciós 2015. szeptember 1. és 2016. március 31. között. Az akciós percdíj 5 Ft.

A Hálón Belül csomag **havidíja az alapegyenlegből** kerül levonásra. Tesco Mobile Dupla tarifa eseténa kedvezményes percdíjú **beszélgetések díja először a bónuszegyenlegből**, majd a bónuszegyenleg kimerítése esetén az alapegyenlegből kerül rendezésre. Tesco Mobile Kedvenc tarifa esetén a kedvezményes percdíjú beszélgetések az alapegyenlegből kerülnek rendezésre.

A csomag lejárata esetén a meglévő tarifa hálózaton belüli percdíja érvényes. A csomag jellemzően a következő esetekben járhat le:

- a Hálón Belül csomagban foglalt percmennyiség kimerítése,
- a Hálón Belül csomag Előfizető általi lemondása,
- vagy a Hálón Belül csomag megújításának elmaradása nem elegendő elérhető egyenleg miatt.

Az adott perióduson belül fel nem használt kedvezményes percek a következő 30 napos periódusra nem vihetőek át.

A szolgáltatás megrendelése és lemondása a 1215-ös számra díjmentesen elküldött kódokkal, illetve a belföldi hálózatból díjmentesen hívható 1215-ös telefonszámon elérhető Ügyfélszolgálaton keresztül lehetséges.

SMS kódok:

- Hálón Belül csomag megrendelése: **HALO**
- Hálón Belül csomag lemondása: **XHALO**
- Hálón Belül csomag státuszának lekérdezése: **SHALO**

Hálón Belül csomag elérhető percegyenlege: A szolgáltatásból az adott hónapban még szabadon felhasználható percek egyenlegét a 171-es (a Díjszabásban kifejtett módon díjazott) számra küldött **PERCI** kóddal kérdezheti le.

2.3.3 Kedvenc3 opció

A Kedvenc3 opció kizárólag a Tesco Mobile Kedvenc tarifához választható szolgáltatás.

Az opció **300 perc** díjmentes belföldi beszélgetést biztosít az Előfizető által előzetesen megadott **1, 2 vagy 3 kedvenc telefonszámmal**. Kedvenc számként **bármely belföldi normáldíjas mobil- és vezetékes telefonszám beállítható**.

Megrendelés és aktiválás:

A Kedvenc3 opció megfelelő egyenlegfeltöltéssel aktiválható, a következők szerint:

A Kedvenc3 **opció díja bruttó 2000 Ft**, mely díj legalább 3000 Ft-os feltöltés esetén kerül levonásra és a **feltöltést követő 35 napig**, **legfeljebb 300 percig** érvényes kedvezményt ad. A Kedvenc3 opciós díja csak a kedvenc számok beállítását követő, legalább 3000 Ft-os feltöltések esetén kerül levonásra, valamint a díjmentes perckeret is csak ekkor kerül feltöltésre. A kedvezmény csak megfelelő feltételű feltöltéssel aktiválható, a kedvezmények SMS-ben történő aktiválására és automatikus meghosszabbítására nincs lehetőség. A Szolgáltatási Időszak megkezdését megelőzően a kedvenc számok beállítása nem lehetséges, ezáltal az Előfizetői Szerződés létrejötte előtti feltöltésekkel a Kedvenc3 opció nem rendelhető meg.

Az Előfizető SMS értesítést kap a Kedvenc3 szolgáltatás megrendeléséről, valamint a kedvezmény aktiválásáról.

A Kedvenc3 opció és a Clubcard INGYENpercek opció együttes használata esetén, először a Clubcard INGYENpercek kerülnek felhasználásra.

Egyenlegfeltöltések Kedvenc3 opcióval:

Amennyiben kedvenc szám nem kerül beállításra (vagy törlésre kerül), az egyenlegfeltöltések teljes értéke az alapegyenlegen kerül jóváírásra, a Kedvenc3 opció aktiválása nélkül.

Amennyiben az Előfizető 3000 Ft-nál kisebb összeggel tölti fel egyenlegét, vagy a szolgáltatás aktiválását követő 21 napon belül újra feltölti egyenlegét, a teljes feltöltési érték alapegyenlegére kerül, ezáltal opciós díj nem kerül levonásra, és a Kedvenc3 díjmentes perckerete és a kedvezmény érvényességi ideje is változatlan marad.

Amennyiben az Előfizető a Kedvenc3 aktiválást követő 21-35. nap között vagy a 35 nap után legalább 3000 Ft-tal feltölti az egyenlegét, a szolgáltatás újra aktiválódik, azaz az opciós díj levonásra kerül, díjmentes perckerete feltöltődik és a kedvezmény érvényességi ideje is újra 35 napra hosszabbodik. A szolgáltatás aktiválásával a díjmentes perckeret maximálisan 300 percre tölthető fel, az esetlegesen fel nem használt percek elvesznek, későbbi periódusokra nem vihetőek át.

Amennyiben a teljes díjmentes perckeret felhasználásra kerül, a kedvezmény csak az utolsó aktiválást követő 21. napot követően rendelhető újra egy újabb, minimum 3000 Ft-os feltöltéssel.

Kedvenc3 opció menedzselése:

A szolgáltatás megrendelése, lemondása, státusz lekérdezése, valamint a feltöltés utáni első módosítás a 1215-ös számra díjmentesen elküldött kódokkal, illetve a belföldi hálózatból díjmentesen hívható 1215-ös ügyfélszolgálati telefonszámon, ügyintéző segítségével lehetséges. Amennyiben a Kedvenc3 opció érvényessége alatt egynél több alkalommal kerül sor módosításra, a második változtatással kezdődően minden további módosítás díjköteles, a módosítás díja 500 Ft módosító SMS-enként.

A kód után, szóközökkel elválasztva kell elküldeni a választott, körzetszámmal egybeírt telefonszámokat.

SMS kódok a 1215-re:

- Kedvenc3 megrendelése: **K3**␣telefonszám␣telefonszám␣telefonszám

Például: K3 ␣201234567␣301234568␣11234567

- Kedvenc3 lemondása: **XK3**

- Kedvenc3 módosítása: **MK3**␣telefonszám␣telefonszám␣telefonszám

Például:MK3 ␣701234569␣301234570␣11234571

- Kedvenc3 státuszának lekérdezése: **SK3**

Lemondás esetén az összes megadott Kedvenc szám törlődik.

Módosítás esetén az MK3 kód után **mindig azt az 1-3 számot szükséges megadni, melye(ke)t a továbbiakban az Előfizető kedvenc számként kíván használni**. **Fontos:** a módosítás előtti telefonszámokat nem jegyzi meg a rendszer. A megadott telefonszámok csak technikai-formai ellenőrzésen esnek át, ezért kérjük, figyeljen a helyes számmegadásra.

A Kedvenc3 szolgáltatásból az adott időszakban még szabadon felhasználható percek egyenlegét a 171-es (a Díjszabásban kifejtett módon díjazott) számra küldött **K3** kóddal kérdezheti le.

Tarifaváltás esetén a Kedvenc3 szolgáltatás beállításai (beleértve a kedvenc számokat és a maradék perckeretet) elvesznek.

2.3.4 Clubcard INGYENpercek opció

A Clubcard INGYENpercek opció aktiválása esetén a Tesco Mobile ügyfelei a magyarországi Tesco áruházakban **Clubcard kártya felmutatásával lebonyolított vásárlásaik után belföldi alapdíjas hívásokra díjmentesen**

felhasználható perceket kapnak. Az opció kizárólag Tesco Clubcard hűségkártya segítségével, a Clubcard egyedi azonosítószámának regisztrációjával érhető el.

Az opció igénybevételének feltételei:

Minden természetes személy igénybe veheti az opciót, aki rendelkezik Tesco Mobile aktív státuszú SIM-kártyával és telefonszámáról regisztrálja Tesco Clubcard kártyája azonosító számát. Egy Clubcard kártya költései csak egy telefonszám havi díjmentes perckeretének meghatározásához vehető figyelembe (azaz a perckeret nem osztható meg telefonszámok között). Egy telefonszám csak egyetlen Clubcard kártya költései alapján jogosult a díjmentes percekre.

A Clubcard azonosító regisztrálásával az opció használója elfogadja az opció használati feltételeit, valamint egyértelműen kijelenti, hogy a Clubcard azonosító használatára jogosult (azaz a regisztrált Clubcard vagy saját hűségkártyája, vagy annak tulajdonosa hozzájárult a Clubcard regisztrációjához). **Az opcióra való regisztrációval az opció használója felhatalmazza a Tesco Mobile-t, hogy adategyeztetés céljából a Tesco Clubcard tulajdonosát levélben, telefonon vagy elektronikus úton megkeresse, és az adategyeztetéshez az opció használójának telefonszámát továbbítsa.**

Esetleges visszaélések (pl. hozzájárulás nélkül elküldött Clubcard azonosítók) esetén a Tesco Mobile fenntartja jogát az adott telefonszám, valamint a tévesen regisztrált Clubcard azonosító opcióból való kizárására, illetve az ezekkel szerzett mindenkori díjmentes perckeret törlésére és visszavonására.

A Clubcard INGYENpercek opció a Tesco Mobile Dupla és a Tesco Mobile Kedvenc tarifákkal egyaránt elérhető szolgáltatás.

Az opció megrendelése (regisztráció)

Az opció megrendelése a **Clubcard azonosító** 1215-ös számra történő, megfelelő formátumú elküldésével, illetve a belföldi hálózatból díjmentesen hívható 1215-ös telefonszámon elérhető Ügyfélszolgálaton keresztül lehetséges. A megadott Clubcard számsorozat technikai-formai ellenőrzésen esik át, ezért kérjük, figyeljen az azonosító helyes megadására.

Regisztrációs SMS kód a belföldről díjmentesen elérhető 1215-re:

- Clubcard INGYENpercek opció regisztrációja: **CLUBCARD␣**18 jegyű azonosító számsorozat
  Például: CLUBCARD 123456789123456789

A Clubcard azonosító regisztrálása után a díjmentes percek eléréséhez nincs szükség további lépésre az ügyfél részéről: **a regisztrációt követő hónap elején automatikusan megadásra kerülnek a lezárt teljes hónap összes jogosult költései után járó díjmentes percek**.

Az Előfizető SMS értesítést kap a Clubcard INGYENpercek opció sikeres aktiválásáról.

Az opcióhoz szükséges regisztráció díjmentes. Az opció havidíjmentes, az opció által adott belföldi alapdíjas percek ugyancsak díjmentesek.

Clubcard INGYENpercek opció menedzselése

A szolgáltatás megrendelése, lemondása, a Clubcard azonosító változtatása, valamint az opció státusz lekérdezése a 1215-ös számra küldött kódokkal, illetve a belföldi hálózatból díjmentesen hívható 1215-ös telefonszámon elérhető Ügyfélszolgálaton keresztül lehetséges.

SMS kódok a 1215-re:

- Clubcard INGYENpercek opció regisztrációja: **CLUBCARD␣**18 jegyű azonosító számsorozat

Például: CLUBCARD 123456789123456789

- Clubcard INGYENpercek opció lemondása: **XCLUBCARD**
- Clubcard INGYENpercek opció státusza: **SCLUBCARD**

Amennyiben módosítani szeretné a telefonszámához rögzített Clubcard azonosítószámot, küldje el az új azonosítót újabb regisztrációs üzenetként (a CLUBCARD SMS-kóddal).

Fontos: a Clubcard azonosító törlését vagy módosítását követően az Előfizető már nem jogosult a törölt Clubcard kártyával történt vásárlásokért járó percjóváírásokra.

Percegyenleg lekérdezése: A Clubcard díjmentes percekből az adott időszakban még szabadon felhasználható percek egyenlegét a 171-es (a Díjszabásban kifejtett módon **díjazott**) számra küldött SCCPERC kóddal kérdezheti le.

Percgyűjtés:

A Clubcard INGYENpercek opcióval a Clubcard költések összesítése, valamint a költés után járó díjmentes percek megadása havonta történik. A jogosult díjmentes percek kiszámítása a következőképpen történik:

- az opció csak a hónap utolsó napján éjfélkor ellenőrzi az adott telefonszámhoz kötött Clubcard azonosítót;
- az opció az érvényesen regisztrált Clubcard azonosító teljes havi költését figyelembe veszi a díjmentesen felhasználható percek mennyiségének meghatározásához.

Azaz például, egy november 15-én regisztrált Clubcard esetében a havi díjmentes percek először december elején kerülnek megadásra, a kiszámítás alapját pedig az összes novemberi, Clubcard használatával bonyolított költés jelenti.

A mindenkori Clubcard költésbe a magyarországi Tesco áruházakban, Clubcard kártya használatával lebonyolított vásárlások számítanak bele. **A Tesco Clubcard program egyéb kedvezményeit (utalvány, kuponok, stb) nem érinti a díjmentes percekre való jogosultság, a díjmentes percek ezeken felüli kedvezményt jelentenek a Tesco Mobile ügyfelei számára**.

A Clubcard ingyenpercek opcióval a résztvevő havi **költései után 1000 Ft-onként 1 perc belföldi alapdíjas beszélgetésre jogosult** díjmentesen a költést követő hónapban.

A Tesco Mobile fenntartja a jogot a költések után járó díjmentes percek számítási menetének egyoldalú megváltoztatására a következők szerint:

- percek szétosztási lehetősége több jogosult telefonszám között;
- költési-elszámolási időszak megváltoztatása;
- költési-elszámolási egység megváltoztatása;
- minimum és/vagy maximum megadott havi percmennyiség bevezetése;
- a Clubcard költés után díjmentesen járó szolgáltatás megváltoztatása.

Percfelhasználás:

A vásárlások után járó díjmentes perceket minden hónap végén összesítjük, jóváírásukra a következő hónap 10-ik napjáig kerül sor. A felhasználható díjmentes percek számáról, felhasználási idejéről, havi jóváírásáról és lejáratáról egyaránt SMS értesítést küldünk.

A Clubcard INGYENpercek kizárólag belföldön, belföldi mobil- vagy vezetékes telefonszámok hívására használhatóak fel a jóváírástól számított 30 napig. A percek nem halmozhatóak és nem görgethetőek tovább: a következő naptári hónapban esedékes percjóváírás a maradék percek mennyiségét felülírja.

A percek felhasználása 60 másodperces egységekben történik.

A Clubcard INGYENpercek opció és a Kedvenc3 opció együttes használata esetén, először a Clubcard INGYENpercek kerülnek felhasználásra.

Tarifaváltás esetén a Clubcard INGYENpercek opció beállítása nem vész el, a maradék díjmentes perckeret az új tarifával is felhasználható marad.

A Tesco Mobile fenntartja jogát arra, hogy a bárminemű visszaéléssel jogtalanul szerzett perceket levonja az opcióra regisztrált előfizetőtől.

Adatkezelés:

Az Előfizető a Clubcard INGYENpercek opcióra történő regisztrációjával hozzájárul ahhoz, hogy a meghirdetett kedvezmények biztosítása érdekében a TESCO MBL Zrt. (TESCO Mobile) az önkéntesen megadott Clubcard azonosítóját és a születési dátumát kezelje, tárolja és továbbítsa a TESCO-GLOBAL Áruházak Zrt. (TESCO) részére, valamint ahhoz, hogy a Tesco az áruházakban történt vásárlások összesített adatait a Clubcard azonosítóval összekapcsolva a TESCO Mobile rendelkezésére bocsássa az Előfizetőt megillető percek kiszámítása céljából.

Az Előfizető a regisztrációjával hozzájárul továbbá ahhoz, hogy a megadott előfizetői adatait (Vezetéknév, Keresztnév, Telefonszám, Születési idő, Email, Lakcím, Tesco Clubcard azonosítószám) a TESCO Mobile és a TESCO (együtt: „Adatkezelők") - a visszaélések megelőzése, továbbá a Clubcard INGYENpercek program keretében gyűjtött percekről szóló értesítés céljából kezeljék, az Előfizető részére a hivatkozott célok érdekében postai vagy elektronikus hírközlési úton (pl. sms, mms, e-mail) tájékoztatókat küldjenek. **A TESCO Mobile az Előfizető vásárlási szokásairól szóló részletes adatokat nem kezel**.

Az adatkezelések jogalapja az érintett - regisztrációval történő – önkéntes hozzájárulása az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) a) pontja szerint.

A TESCO MBL Zrt. részére megadott személyes adatok kezelésével összefüggő technikai műveletek elvégzésére adatfeldolgozóként a Vodafone Magyarország Zrt. mint a TESCO MBL Zrt. -részére nagykereskedelmi szolgáltatásokat nyújtó vállalkozás jogosult.

A Clubcard INGYENpercek program keretében az Előfizető hivatkozott személyes adataihoz a TESCO Mobile részéről a Marketing Osztály munkavállalói, a TESCO részéről a Clubcard Csapat munkavállalói jogosultak hozzáférni.

Az Adatkezelők a meghirdetett kedvezmények biztosítása céljából a megadott személyes adatokat az érintett hozzájárulásának visszavonásáig, de legfeljebb a Clubcard INGYENpercek program megszűnéséig kezelik.

Az érintett Előfizető kérelmére az Adatkezelők kötelesek 30 (harminc) naptári napon belül írásbeli tájékoztatást adni a hivatkozott személyes adatok kezeléséről, az érintett Előfizető kérheti továbbá a személyes adatok helyesbítését, törlését és zárolását, emellett megilleti őt a tiltakozáshoz való jog, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulás és a bírósági jogérvényesítés joga.

2.4 SOS Egyenleg

Az SOS Egyenleg igényelhető összege 500 Ft. Az igényelt SOS Egyenleggel megegyező összeg a következő (elektronikus) feltöltőkártyával történő egyenlegfeltöltéskor kerül levonásra az Alapegyenlegből, a szolgáltatás díjával együtt. A szolgáltatás díja **150 Ft**. Az SOS Egyenleg igénybevételéhez szükséges feltételek: 1-100 Ft közötti egyenleg, aktív státuszú kártya, valamint az elmúlt 3 hónapban legalább 3000 Ft összértékű feltöltés. Az SOS Egyenleg feltöltési összege csak az Alapegyenleget növeli, a Bónuszegyenlegen nem történik jóváírás a szolgáltatás használatakor.

2.5 MMS Szolgáltatás

MMS Szolgáltatás a Tesco Mobile hálózatán 2012. április 1-jétől érhető el.

Az MMS küldés számlázása az elküldött üzenetek után történik, a Szolgáltató üzenetenkénti díjat számít fel az elküldött üzenet típusától függően.

MMS Üzenet Küldése Üzenetenként

Hálózaton belülre	
Szöveg	99 Ft
Kép / hang	199 Ft
Mozgókép (videó) / alkalmazás	299 Ft
Más mobil hálózatra	
Szöveg	199 Ft
Kép / hang	299 Ft
Mozgókép (videó) / alkalmazás	399 Ft

A táblázatban feltüntetett árak bruttó árak, az ÁFA-t tartalmazzák. **A Tesco Mobile Dupla tarifa bónuszegyenlege MMS küldésre felhasználható**.

A legnagyobb küldhető MMS üzenet mérete 300 kB. A hordozó csatorna, a GPRS forgalom nem kerül kiszámlázásra MMS küldés esetén.

Amennyiben az MMS üzenet több eltérő típusú üzenetrészt is tartalmaz, a Szolgáltató mindig a legmagasabb kategóriájú üzenetrész típusának megfelelő díjat számítja fel. Amennyiben több azonos típusú üzenetrészt tartalmaz, az adott típusnak megfelelő díjat egyszer számítja fel.

Magyarázat: Egy MMS üzenet akkor számít **Szöveg** MMS üzenetnek, ha csak szöveg típusú üzenetrészt tartalmaz. Egy MMS üzenet akkor számít **Kép / Hang** típusú MMS üzenetnek, ha kép vagy hang közül legalább az egyiket tartalmazza. Egy MMS üzenet akkor számít **Mozgókép (videó) / alkalmazás** típusú MMS üzenetnek, amennyiben a mozgókép (videó) vagy alkalmazás közül legalább az egyiket tartalmazza.

2.6 Külföldre irányuló hívások díja (nemzetközi hívás)

Havidíjmentes szolgáltatás. A következő országok hívhatók nemzetközi távhívással:

1. zóna: Ausztria, Horvátország, Románia, Szerbia és Montenegró, Szlovákia, Szlovénia, Ukrajna

2. zóna: Albánia, Algéria, Amerikai Egyesült Államok, Amerikai Virgin-szigetek, Andorra, Ausztrália, Belgium, Bosznia-Hercegovina, Brit Virgin-szigetek, Bulgária, Ciprus, Csehország, Dánia, Egyesült Királyság, Egyiptom, Észtország, Fehéroroszország, Feröer-szigetek, Finnország, Franciaország, Gibraltár, Görögország, Hollandia, Izland, Izrael, Írország, Japán, Kanada, Koszovó, Lengyelország, Lettország, Lichtenstein, Litvánia, Luxemburg, Málta, Mexikó, Moldova, Monaco, Németország, Norvégia, Nyugat-Szahara, Líbia, Macedónia, Marokkó, Olaszország, Oroszország, Pitcairn-szigetek, Portugália, San Marino, Spanyolország, Svájc, Svédország, Törökország, Tunézia, Új-Zéland, Vatikán

3. zóna: Afganisztán, Alaszka, Anguilla, Antigua, Argentína, Aruba, Azerbajdzsán, Bahama-szigetek, Bahrein, Banglades, Barbados, Belize, Bermuda-szigetek, Bhután, Bolívia, Brazília, Brunei, Chile, Costa Rica, Dominika, Dominikai Köztársaság, Ecuador, Egyesült Arab Emírség, El Salvador, Észak-Mariana-szigetek, Falkland-szigetek, Francia Guyana, Francia Polinézia, Fülöp-szigetek, Grenada, Grönland, Grúzia, Guadeloupe, Guatemala, Guyana, Holland Antillák, Honduras, Hong Kong, India, Indonézia, Irak, Irán, Jamaica, Jemen, Jordánia, Kajmán-szigetek, Kambodzsa, Katar, Kazahsztán, Kelet Timor, Kína, Kirgizisztán, Kolumbia, Koreai Köztársaság, Kuba, Kuvait, Laosz, Libanon, Makaó, Maldív-szigetek, Malajzia, Mongólia, Monserat, Martinique, Nepál, Nicaragua, Örményország, Panama, Pápua Új-Guinea, Pakisztán, Palesztina, Paraguay, Peru, Puerto Rico, Sri Lanka, Szaúd-Arábia, Szent Kitts és Nevis, Sierra Leone, Szent Ilona, Szent Lucia, Szent Pierre és Miquelon, Szent Vincent, Szingapúr, Szíria, Szurinam, Tádzsikisztán, Tajvan, Thaiföld, Tokelau, Trinidad és Tobago, Turks és Caicos, Türkmenisztán, Uruguay, USA Hawaii, Üzbegisztán Venezuela, Vietnám, Wake

4. zóna: Angola, Benin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Comore-szigetek, Csád, Dél Afrikai Köztársaság, Dél-Szudán, Egyenlítői Guinea, Elefántcsontpart, Eritrea, Etiópia, Gabon, Gambia, Ghána, Guinea, Kamerun, Kenya, Kongó, Kongói Demokratikus Köztársaság (Zaire), Közép Afrika, Lesotho, Libéria, Madagaszkár, Malawi, Mali, Mauritius, Mauritánia, Mayotte, Mozambik, Namíbia, Niger, Nigéria, Omán Reunion, Ruanda, Seychelle-szigetek, Szenegál, Szomália, Szudán, Szváziföld, Tanzánia, Togo, Uganda, Zöld-foki Köztársaság, Zambia, Zanzibár, Zimbabwe

5. zóna: Amerikai Szamoa, Ascension-szigetek, Cook-szigetek, Fidzsi-szigetek, Guam, Haiti, Kiribati (Karolina-szigetek), Marshall-szigetek, Midway-szigetek Mikronézia, Nauru, Niue, Norfolk-szigetek, Palau, Salamon-szigetek, Szamoa, Tonga, Tuvalu, Új-Kaledónia, Vanuatu, Wallis és Futuna

6. zóna: Dzsibuti, Guantanamo, Antarktisz, Koreai Népi Demokratikus Köztársaság, Myanmar (Burma), Sao Tome és Principe, Bissau-Guinea, Diego Garcia

Adott külföldi országba irányuló hívások esetében a különböző szolgáltatók hálózatának elérhetősége az aktuális nagykereskedelmi szerződések függvénye.

A nemzetközi hívások díjszabása:

Zóna	**Előfizetői ár áfával (Ft/perc)**
1	100
2	160
3	220
4	280
5	340
6	640

A nemzetközi hívásokat az Előfizető aktuális tarifacsomagja szerinti számlázási egységenként számlázza a Szolgáltató.

Műholdas irányok	**Előfizetői ár áfával (Ft/perc)**
Thuraya (00-88216)	790
Inmarsat B (00-87030-tól 00-87038-ig)	1 090

Inmarsat M (00-87061-től 00-87068-ig)	1 090
Iridium Basic (00-8817)	1 290
Iridium Value (00-8816)	2 490
Maritime (00-88232)	790

A műholdas hívásokat 1 másodperces egységekben számlázza a Szolgáltató.

A nemzetközi zöld szám hívása:

1. belföldi zöld szám; 06 80 100 000 – 999 999-ig: Díjmentes
2. belföldi formában tárcsázható nemzetközi zöld szám; 06 80 000 000 – 099 999-ig : Díjmentes

nemzetközi (szolgáltatókhoz kapcsolódó) zöld számok; (00-800): 49 Ft/perc.

A nemzetközi zöld számok hívását 1 másodperces egységekben számlázza a Szolgáltató.

2.7 Hang a Hálón - VoIP

A Hang a Hálón szolgáltatás nemzetközi hívásokat tesz lehetővé az internet protokoll segítségével a hagyományos nemzetközi hívásoknál lényegesen olcsóbban. A szolgáltatás igénybevételének módja: az országkód előtt a +0, illetve a 000 előhívót kell használni, nincs sem aktiválási díja, sem havi díja. A VoIP hívásokat az Előfizető aktuális tarifacsomagja szerinti számlázási egységenként számlázza a Szolgáltató.

A VoIP szolgáltatásnak három zónája, illetve díjszabása van:

Hang a Hálón I	40 Ft
Hang a Hálón II	80 Ft
Hang a Hálón III	100 Ft

Hang a Hálón I: Amerikai Egyesült Államok, Kanada, Kína, Hong-Kong, Oroszország

Hang a Hálón II: Andorra, Ausztria, Ausztrália Horvátország, Szerbia és Montenegró, Románia, Szlovákia, Szlovénia, Ukrajna, Belgium, Ciprus, Csehország, Dánia, Egyesült Királyság, Finnország, Franciaország, Gibraltár, Görögország, Hollandia, Írország, Izrael, Koszovó, Lengyelország, Luxemburg, Liechtenstein, Málta, Monaco, Németország, Norvégia, Olaszország / Vatikán, Portugália, San Marino, Spanyolország, Svájc, Svédország , Ausztrália

Hang a Hálón III: Albánia, Bosznia-Hercegovina, Bulgária, Észtország, Fehéroroszország, Lettország, Líbia, Litvánia, Macedónia, Moldova, Törökország, Izland, Japán, Dél-Korea, Mexikó

Adott külföldi országba irányuló hívások esetében a különböző szolgáltatók hálózatának elérhetősége az aktuális nagykereskedelmi szerződések függvénye.

A felsorolás által nem tartalmazott országokat csak nemzetközi hívással (00 vagy + előtéttel) lehet elérni.

2.8 Nemzetközi barangolás (Roaming)

Tesco Mobile Előfizetőként lehetősége van nemzetközi roaming szolgáltatás segítségével külföldi hálózatokon is mobiltelefonja használatára, amennyiben készüléke alkalmas az adott hálózat használatára.

A nemzetközi roaming szolgáltatás a www.tescomobile.hu internetes oldalon közzétett szolgáltatók hálózatán érhető el.

Szolgáltató honlapján folyamatosan tájékoztatja Előfizetőit az aktuálisan elérhető roaming-hálózatokról, és az adott hálózaton elérhető szolgáltatásokról.

2.8.1 A Roaming szolgáltatás díjai a következők:

Havidíjmentes szolgáltatás.

A Roaming szolgáltatás használata során a Szolgáltató egységes díjszabást alkalmaz a Tesco Mobile Előfizetők esetében, azaz a Roaming díjszabás független az Előfizető eredeti tarifacsomagjától.

	Hívásindítás		**Hívásfogadás**		**SMS küldés**
	Preferált hálózatok	Egyéb hálózatok	Preferált hálózatok	Egyéb hálózatok	
1. zóna ("Eurotarifa")	72,8 Ft/perc Hazai percdíjon akció 2014. július 1 és 2015. december 31. között!*		19,1 Ft/perc		23 Ft/SMS
2. zóna	319 Ft/perc	369 Ft/perc	129 Ft/perc	169 Ft/perc	129 Ft/SMS
3., 4., 5., 6. zóna	869 Ft/perc	869 Ft/perc	539 Ft/perc	539/perc	239 Ft/SMS
Szatelit tengeri és repülőgép-fedélzeti hálózatok	1599 Ft/perc		1099 Ft/perc		299 Ft/db

Az árak áfával növelt bruttó árak.

*Az 1. zóna („Eurotarifa") hívásindítási percdíja 2014. július 1-je és 2015. december 31-e között akciós, a hívásindítás a tarifacsomag belföldi normál díjas percdíjának megfelelő díjon kezdeményezhető. Az akció alatt a Tesco Mobile Kedvenc tarifa vonatkozó díja 39 Ft/perc, a Tesco Mobile Dupla tarifa percdíja pedig 59 Ft/perc.

2.8.2 A Roaming szolgáltatás díjai a következők:

Az 1. zónában indított hívások - ha a hívás a roamingolás helye szerinti országba vagy magyarországi hálózatokba vagy egy harmadik 1. zónában lévő országba irányul - számlázása a következő módon történik:

- a hívásindításkor 30 másodpercre jutó díj kerül kiszámlázásra
- a 31. másodperctől másodperc alapú a számlázás.

Amennyiben a hívás egy 2., 3., 4., 5., 6. zónában lévő országba vagy Szatelit hálózatba irányul, a hívás számlázása 60 másodperces egységekben történik.

Az 1. zónában fogadott hívások számlázása másodperces egységekben történik.

Az indított és a fogadott hívások elszámolása a 2., 3., 4., 5., 6. zónákban 60 másodperces egységekben történik.

Az 1. zónára vonatkozó hívásindítási díjak abban az esetben érvényesek, ha a hívás a roamingolás helye szerinti országba vagy magyarországi hálózatokba vagy egy harmadik 1. zónában lévő országba irányul.

Amennyiben a hívás az 1. zónából egy 2., 3., 4., 5., 6. zónában lévő országba, vagy Szatelit hálózatba irányul a 2. zóna hívásindításra vonatkozó percdíja kerül kiszámlázásra.

SMS küldés esetében nincsenek preferált zónák.

A 2-es, 3-as, 4-es, 5-ös, 6-os zónákban vagy Szatelit hálózatokon kezdeményezett és fogadott hívások esetén az ár kizárólag annak függvénye, hogy az Előfizető melyik zónában tartózkodik. Roaming során az SMS-üzenetek fogadása díjmentes

2.8.3 Kiegészítő megjegyzések

A Roaming használata alatt minden időszakban egységesen a fent meghatározott árak kerülnek alkalmazásra.

Roaming közben a speciális díjazású SMS szolgáltatások használata esetén a Roaming SMS ára és a hazai speciális SMS díj egyaránt felszámításra kerül.

Roaming használata alatt a 171-es és 179-es rövid hívószámok díja bruttó 127 Ft hívásonként.

Az Előfizető a roaming szolgáltatás használata során is kizárólag az ügyfélszámláján rendelkezésre álló összeg erejéig veheti igénybe az elérhető szolgáltatásokat. Továbbá, a roaming szolgáltatás használata esetében a hívások kezdeményezésének és fogadásának feltétele, hogy a hívás megkezdésekor az Előfizető ügyfélszámláján a használt hálózat szerinti a percdíjak alapján legalább egy percnyi beszélgetésre elegendő összeg álljon rendelkezésre. Amennyiben a fenti összeg nem áll rendelkezésre az Előfizető számláján, sem a hívások kezdeményezése, sem a hívások fogadása nem engedélyezett külföldi hálózatokban.

2.8.4 Speciális számok hívása roaming során

A következő számok külföldről történő hívása az Előfizető roaming tarifacsomagja szerinti Magyarországra irányuló hívás díjával egyezik meg:

- Ügyfélszolgálat
- Belföldi zöld szám
- Belföldi formátumban hívható nemzetközi zöld szám
- Nemzetközi zöld szám
- Belföldi kék szám

2.8.5 Feltöltőkártya és egyenleg-feltöltés külföldön

A Tesco Mobile Előfizetők külföldön kizárólag a www.tescomobile.hu internetes oldalon található feltöltő funkció segítségével, bankkártyás fizetés ellenében tölthetik fel egyenlegüket. Fizikai feltöltőkártyákat a Tesco Mobile nem forgalmaz, ezért más típusú feltöltésre nincsen lehetőség.

2.8.6 Roaming árhívó szolgáltatás

A roaming árhívó szolgáltatás igénybevételével az előfizető a 1702-es rövid hívószámra küldött üzenetre (a kiválasztott ország nevével) válasz SMS-ben kap tájékoztatást a kért ország hívásindításra és hívásfogadásra vonatkozó díjait illetően. A szolgálatatás belföldön és külföldön is – azokon a hálózatokon, amelyekkel a Vodafone-nak nemzetközi roaming megállapodása van – elérhető. Azon országok listája, amelyekre a roaming árhívó szolgáltatás igénybe vehető, a www.tescomobile.hu internetes oldalon található.

Az SMS-küldés a 1702-es számra belföldön Előfizető tarifacsomagja szerinti hálózaton belüli, külföldön a roaming tarifa szerint kerül kiszámlázásra.

A 1702-es számon elérhető információk tájékoztató jellegűek.

2.9 Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás (SHS=90, 164de, 165def), emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás (SHS=91, 160de, 161def, 17cde) és emelt díjas felnőtt szolgáltatás, valamint az adománygyűjtő számok (135d,136de)

Amennyiben az Előfizető külföldről emelt díjas hívószámra SMS-t küld, az emelt díjas SMS árán kívül a külföldön küldött SMS díját is meg kell fizetnie, a mindenkori roaming díjszabás szerint.

Az emelt díjas szolgáltatás elérését az Előfizető kérésére a Szolgáltató díjmentesen letiltja, a letiltás módjáról részletek a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek 3.1. pontjában olvashatóak.

Emelt díjas díjkorlátos Küldött SMS és emelt díjas díjkorlátos esemény alapú hanghívás szolgáltatás díjai:

Árkategóriához rendelt számtartomány	**Bruttó ár [Ft / SMS]**	**Bruttó ár [Ft / Hívás]**
16000	508,00	-
16016	330,00	-
16061	200,00	-
06-91 125 000 - 06-91 125 299	-	762,00
06-91 125 300 - 06-91 125 399	-	155,00
06-91 125 400 - 06-91 125 499	-	300,00
06-91 125 500 - 06-91 125 599	-	508,00
06-91 125 600 - 06-91 125 799	-	800,00
06-91 125 800 - 06-91 125 999	-	1000,00
06-91 180 050 - 06-91 180 099	-	115,00
06-91 180 150 - 06-91 180 199	-	155,00
06-91 180 200 - 06-91 180 249	-	205,00
06-91 180 250 - 06-91 180 299	-	127,00
06-91 180 300 - 06-91 180 399	-	305,00
06-91 180 400 - 06-91 180 499	-	5 08,00
06-91 180 500 - 06-91 180 599	-	762,00
06-91 180 750 – 06-91 180 799	-	254,00
06-91 330 000 - 06-91 330 699	55,00	55,00
06-91 331 000 - 06-91 331 699	99,00	99,00
06-91 332 000 - 06-91 332 699	160,00	160,00

06-91 333 000 - 06-91 333 699	225,00	225,00
06-91 334 000 - 06-91 334 699	330,00	330,00
06-91 335 000 - 06-91 335 699	381,00	381,00
06-91 336 000 - 06-91 336 699	508,00	508,00
06-91 337 000 - 06-91 337 699	635,00	635,00
06-91 338 000 - 06-91 338 699	960,00	960,00
06-91 339 000 - 06-91 339 699	1000,00	1000,00
06 91 555 000 - 06 91 555 099	85,00	85,00
06 91 555 100 - 06 91 555 199	155,00	155,00
06 91 555 200 - 06 91 555 299	205,00	205,00
06 91 555 300 - 06 91 555 399	254,00	254,00
06 91 555 400 - 06 91 555 499	305,00	305,00
06 91 555 500 - 06 91 555 599	381,00	381,00
06 91 555 600 - 06 91 555 699	410,00	410,00
06 91 555 700 - 06 91 555 799	485,00	485,00
06 91 555 800 - 06 91 555 899	508,00	508,00
06 91 555 900 - 06 91 555 999	762,00	762,00
06-91 636 000 - 06-91 636 099	-	160,00
06-91 636 100 - 06-91 636 199	-	195,00
06-91 636 300 - 06-91 636 399	-	330,00
06-91 636 400 - 06-91 636 499	-	381,00
06-91 636 500 - 06-91 636 599	-	508,00
06-91 636 600 - 06-91 636 699	-	575,00
06-91 636 700 - 06-91 636 799	-	635,00
06 91 777 000 - 06 91 777 099	1000,00	1000,00
06-91 999 000 - 06-91 999 049	-	100,00
06-91 999 050 - 06-91 999 099	-	150,00
06-91 999 100 - 06-91 999 149	-	200,00
06-91 999 150 - 06-91 999 199		300,00

06-91 999 200 - 06-91 999 249	-	400,00
06-91 999 250 - 06-91 999 299	-	500,00
06-91 999 300 - 06-91 999 349	-	600,00
06-91 999 350 - 06-91 999 399	-	762,00
06-91 999 400 - 06-91 999 449	-	900,00
06-91 999 450 - 06-91 999 499	-	1000

Emelt díjas díjkorlátmentes Küldött SMS és emelt díjas díjkorlátmentes esemény alapú hanghívás szolgáltatás díjai:

Árkategóriához rendelt számtartomány	**Bruttó ár [Ft / SMS]**	**Bruttó ár [Ft / Hívás]**
06-90 180 500 - 06-90 180 999	-	115,00
06-90 181 500 - 06-90 181 999	-	155,00
06-90 182 000 - 06-90 182 999	-	205,00
06-90 183 000 - 06-90 183 999	-	305,00
06-90 184 000 - 06-90 184 999	-	508,00
06-90 185 000 - 06-90 185 999	-	762,00
06-90 187 000 - 06-90 187 499	-	1143,00
06-90 187 500 - 06-90 187 999	-	1905,00
06-90 188 500 - 06-90 188 999	-	2540,00
06-90 189 500 - 06-90 189 999	-	5080,00
06 90 888 000 - 06 90 888 099	485,00	485,00
06 90 888 100 - 06 90 888 199	508,00	508,00
06 90 888 200 - 06 90 888 299	762,00	762,00
06 90 888 300 - 06 90 888 399	1016,00	1016,00
06 90 888 400 - 06 90 888 499	2032,00	2032,00
06-90 636 000 - 06-90 636 099	-	160,00
06-90 636 100 - 06-90 636 199	-	195,00
06 90 636 200 - 06 90 636 299	254,00	254,00
06-90 636 300 - 06-90 636 399	-	330,00

06-90 636 400 - 06-90 636 499	-	381,00
06-90 636 500 - 06-90 636 599	-	508,00
06-90 636 600 - 06-90 636 699	-	575,00
06-90 636 700 - 06-90 636 799	-	635,00
06-90 640 000 - 06-90 640 699	80,00	80,00
06-90 641 000 - 06-90 641 699	160,00	160,00
06-90 642 000 - 06-90 642 699	330,00	330,00
06-90 643 000 - 06-90 643 699	508,00	508,00
06-90 644 000 - 06-90 644 699	575,00	575,00
06-90 645 000 - 06-90 645 699	705,00	705,00
06-90 646 000 - 06-90 646 699	960,00	960,00
06-90 647 000 - 06-90 647 699	1270,00	1270,00
06-90 648 000 - 06-90 648 699	1905,00	1905,00
06-90 649 000 - 06-90 649 699	5000,00	5080,00
06-90 900 000 - 06-90 900 049	-	100,00
06-90 900 050 - 06-90 900 099	-	155,00
06-90 900 100 - 06-90 900 149	-	305,00
06-90 900 150 - 06-90 900 199	-	200,00
06-90 900 200 - 06-90 900 249	-	400,00
06-90 649 250 - 06-90 900 299	-	500,00
06-90 649 300 - 06-90 649 349	-	600,00
06-90 649 350 - 06-90 649 399	-	900,00

Emelt díjas Felnőtt Küldött SMS Felnőtt Küldött SMS és emelt díjas felnőtt esemény alapú hanghívás szolgáltatás díjai

Árkategóriához rendelt számtartomány	**Bruttó ár [Ft / SMS]**	**Bruttó ár [Ft / Hívás]**
16800	330,00	-

Emeltdíjas díjkorlátos Fogadott SMS és emelt díjas díjkorlátos esemény alapú hanghívás szolgáltatás díjai:

Árkategóriához rendelt számtartomány	**Bruttó ár [Ft / SMS]**	**Bruttó ár [Ft / Hívás]**
16018	508,00	-
16060	960,00	-
16082	508,00	-
161162	960,00	-
16434	508,00	-
161162	960,00	-
06-91 330 700 - 06-91 330 999	55,00	55,00
06-91 331 700 - 06-91 331 999	99,00	99,00
06-91 332 700 - 06-91 332 999	160,00	160,00
06-91 333 700 - 06-91 333 999	225,00	225,00
06-91 334 700 - 06-91 334 999	330,00	330,00
06-91 335 700 - 06-91 335 999	381,00	381,00
06-91 336 700 - 06-91 336 999	508,00	508,00
06-91 337 700 - 06-91 337 999	635,00	635,00
06-91 338 700 - 06-91 338 999	960,00	960,00
06-91 339 700 - 06-91 339 999	1000,00	1000,00
06-91 636 200 - 06-91 636 299	254,00	254,00
06 91 777 500 – 06 91 777 599	205,00	-
06 91 777 600 – 06 91 777 699	305,00	-
06 91 777 700 – 06 91 777 799	410,00	-
06 91 777 800 – 06 91 777 899	485,00	-
06 91 777 900 – 06 91 777 999	508,00	-

Emelt díjas díjkorlátmentes Fogadott SMS és emelt díjas díjkorlátmentes esemény alapú hanghívás szolgáltatás díjai:

Árkategóriához rendelt számtartomány	Bruttó ár [Ft / SMS]	Bruttó ár [Ft / Hívás]
06 90 444 500 –06 90 444 599	155,00	-
06 90 444 600 –06 90 444 699	205,00	-
06 90 444 700 –06 90 444 799	254,00	-
06 90 444 800 –06 90 444 899	305,00	-
06 90 444 900 –06 90 444 999	410,00	-
06-90 636 200 - 06-90 636 299	254,00	254,00
06-90 640 700 - 06-90 640 999	80,00	80,00
06-90 641 700 - 06-90 641 999	160,00	160,00
06-90 642 700 - 06-90 642 999	330,00	330,00
06-90 643 700 - 06-90 643 999	508,00	508,00
06-90 644 700 - 06-90 644 999	575,00	575,00
06-90 645 700 - 06-90 645 999	705,00	705,00
06-90 646 700 - 06-90 646 999	960,00	960,00
06-90 647 700 - 06-90 647 999	1270,00	1270,00
06-90 648 700 - 06-90 648 999	1905,00	1905,00
06-90 649 700 - 06-90 649 999	5080,00	5080,00
06 90 888 500 –06 90 888 599	508,00	-
06-90 985 300 - 06-90 985 399	-	508,00
06-90 985 400 - 06-90 985 499	-	1000,00
06-90 985 500 - 06-90 985 599	-	1500,00
06-90 985 600 - 06-90 985 699	-	2000,00
06-90 985 700 - 06-90 985 799	-	2500,00

Emelt díjas Felnőtt Fogadott SMS és emelt díjas Felnőtt esemény alapú hanghívás szolgáltatás díjai:

Emelt díjas díjkorlátos, perc alapú hanghívás szolgáltatás díjai:

Árkategóriához rendelt számtartomány	**Bruttó ár [Ft / Perc]** [1]
06 91 111 000 – 06 91 111 999	155,00
06 91 112 000 – 06 91 112 999	205,00
06 91 113 000 – 06 91 113 999	305,00
06 91 115 000 – 06 91 115 099	110,00
06 91 115 100 – 06 91 115 199	762,00
06 91 115 200 – 06 91 115 299	508,00
06 91 115 300 – 06 91 115 399	25,00
06 91 115 400 – 06 91 115 499	50,00
06 91 115 500 – 06 91 115 599	75,00
06 91 115 600 – 06 91 115 699	250,00
06 91 115 700 – 06 91 115 799	508,00
06 91 115 800 – 06 91 115 899	750,00

06 91 115 900 – 06 91 115 999	1000,00
06 91 180 000 – 06 91 180 049	155,00
06 91 180 100 – 06 91 180 149	230,00
06 91 180 600 – 06 91 180 699	305,00
06 91 180 900 – 06 91 180 999	460,00
06 91 300 000 – 06 91 300 099	99,00
06 91 300 100 – 06 91 300 199	160,00
06 91 300 200 – 06 91 300 299	195,00
06 91 300 300 – 06 91 300 399	254,00
06 91 300 400 – 06 91 300 499	330,00
06 91 300 500 – 06 91 300 599	381,00
06 91 300 600 – 06 91 300 699	500,00
06 91 999 500 – 06 91 999 549	102,00

06 91 999 550 – 06 91 999 599	110,00
06 91 999 600 – 06 91 999 649	200,00
06 91 999 650 – 06 91 999 699	153,00
06 91 999 700 – 06 91 999 749	250,00
06 91 999 750 – 06 91 999 799	300,00
06 91 999 800 – 06 91 999 849	350,00
06 91 999 850 – 06 91 999 899	400,00
06 91 999 900 – 06 91 999 949	450,00
06 91 999 950 – 06 91 999 999	500,00

Emelt díjas díjkorlátmentes, perc alapú hanghívás szolgáltatás díjai:

Árkategóriához rendelt számtartomány	**Bruttó ár [Ft / Perc]** [1]
06-90 180 000 - 06-90 180 499	155,00
06-90 181 000 - 06-90 181 499	230,00
06-90 186 000 - 06-90 186 999	305,00
06-90 188 000 - 06-90 188 499	460,00
06-90 189 000 - 06-90 189 499	460,00

06-90 602 000 - 06-90 602 099	485,00
06-90 602 100 - 06-90 602 199	155,00
06-90 602 200 - 06-90 602 299	205,00
06-90 602 300 - 06-90 602 399	485,00
06-90 602 400 - 06-90 602 499	254,00
06-90 602 500 - 06-90 602 599	305,00
06-90 602 600 - 06-90 602 699	409,99
06-90 602 700 - 06-90 602 799	485,00
06-90 602 800 - 06-90 602 899	485,00
06-90 602 900 - 06-90 602 999	1016,00
06-90 603 000 - 06-90 603 099	99,00
06-90 603 100 - 06-90 603 199	160,00
06-90 603 200 - 06-90 603 299	254,00
06-90 603 300 - 06-90 603 399	330,00
06-90 603 400 - 06-90 603 499	381,00
06-90 603 500 - 06-90 603 599	508,00
06-90 603 600 - 06-90 603 699	635,00
06-90 603 700 - 06-90 603 899	508,00
06-90 603 900 - 06-90 603 999	635,00
06-90 633 000 - 06-90 633 099	160,00
06-90 633 100 - 06-90 633 199	195,00
06-90 633 200 - 06-90 633 299	254,00
06-90 633 300 - 06-90 633 399	330,00
06-90 633 400 - 06-90 633 499	381,00
06-90 633 500 - 06-90 633 599	508,00
06-90 633 600 - 06-90 633 699	575,00
06-90 633 700 - 06-90 633 799	635,00
06-90 633 900 – 06-90 633 999	485,00
06-90 824 000 - 06-90 824 999	305,00

06-90 825 000 - 06-90 825 999	460,00
06-90 900 400 – 06 90 900 449	100,00
06-90 900 450 – 06 900 499	150,00
06-90 900 500 - 06-90 900 559	200,00
06-90 900 550 - 06-90 900 599	250,00
06-90 900 600 - 06-90 900 649	300,00
06-90 900 650 - 06-90 900 699	350,00
06-90 900 700 - 06-90 900 749	400,00
06-90 900 750 – 06 90 900 799	458,00
06-90 900 800 – 06 90 900 849	500,00
06-90 900 850 – 06 90 900 899	600,00
06-90 900 900 – 06 90 900 909	750,00
06-90 900 910 – 06 90 900 929	800,00
06-90 900 930 – 06 90 900 949	900,00
06-90 900 950 – 06 90 900 969	1000,00
06-90 900 970 – 06 90 900 989	1200,00
06-90 900 990 – 06 90 900 999	1500,00
06-90 982 000 - 06-90 982 099	25,00
06-90 982 100 - 06-90 982 199	50,00
06-90 982 200 - 06-90 982 299	155,00
06-90 982 300 - 06-90 982 399	75,00
06-90 982 400 - 06-90 982 499	200,00
06-90 982 500 - 06-90 982 599	300,00
06-90 982 600 - 06-90 982 699	508,00
06-90 982 700 - 06-90 982 799	1000,00
06-90 982 800 - 06-90 982 899	1500,00
06-90 982 900 - 06-90 982 999	2000,00
06-90 985 000 - 06-90 985 299	460,00
06-90 985 800 - 06-90 985 999	508,00

Adománygyűjtés – Kiemelt adománygyűjtő számokon

Adománygyűjtő szám	Adománygyűjtő szervezet	Ár[2] (Ft/SMS)	Ár[2] (Ft/Hívás)
1350	Magyar Máltai Szeretszolgálat Egyesület	250	250
1353	Magyar Ökomenikus Segélyszervezet	250	250
1355	Baptista Szeretetszolgálat Alapítvány	300	300
1356	Katolikus Karitász	500	500
1357	Nemzeti Összefogás Vonala	250	250
1359	Magyar Vöröskereszt	250	250

Adománygyűjtés – Közcélú adománygyűjtő számokon

Adománygyűjtő szám	Adománygyűjtő szervezet	Ár[2] (Ft/SMS)	Ár[2] (Ft/Hívás)
13600[2]	Nonprofit Információs és Oktató Központ (NIOK) Alapítvány	250	250
13611	Minden Gyerek Lakjon Jól Alapítvány	250	250
13655	WWF Magyarország Alapítvány	500	500
13666	Unicef	500	500
13670	Vodafone Magyarország Alapítvány	250	250

[1]Tarifacsomagtól független perc alapú számlázás!

[2]Áfa hatályon kívül eső szolgáltatás

2.10 Egyéb díjak

2.10.1 SIM kártya vásárlás díja

A Tesco Mobile szolgáltatása a következő SIM-kártyákkal érhető el:

1.

Csak Tesco Mobile Dupla SIM kártya vásárlás	
SIM kártya díja (bruttó)	500 Ft
A BENNE FOGLALT LEBESZÉLHETŐSÉG BELFÖLDI NORMÁL DÍJAS HÍVÁSOKRA ÉS SMS-EKRE	300 Ft

A SIM kártya díjába foglalt bruttó 300 Ft-os kezdő egyenleg minden belföldi hívásirányba lebeszélhető.

2.

Csak Tesco Mobile Dupla SIM kártya vásárlás	
SIM kártya díja (bruttó)	1000 Ft
A BENNE FOGLALT LEBESZÉLHETŐSÉG BELFÖLDI NORMÁL DÍJAS HÍVÁSOKRA ÉS SMS-EKRE	1000 Ft

A SIM kártya díjába foglalt bruttó1000 Ft-os kezdő egyenleg minden belföldi hívásirányba lebeszélhető.

3.

Csak Tesco Mobile Kedvenc SIM kártya vásárlás	
SIM kártya díja (bruttó)	1000 Ft
A BENNE FOGLALT LEBESZÉLHETŐSÉG BELFÖLDI NORMÁL DÍJAS HÍVÁSOKRA ÉS SMS-EKRE	1000 Ft

A SIM kártya díjába foglalt bruttó1000 Ft-os kezdő egyenleg minden belföldi hívásirányba lebeszélhető.

4.

Csak Tesco Mobile Dupla SIM kártya vásárlás	
SIM kártya díja (bruttó)	2000 Ft
A BENNE FOGLALT LEBESZÉLHETŐSÉG BELFÖLDI NORMÁL DÍJAS HÍVÁSOKRA ÉS SMS-EKRE	2000 Ft

A SIM kártya díjába foglalt bruttó 2000 Ft-os kezdő egyenleg minden belföldi hívásirányba lebeszélhető.

5.

Csak Tesco Mobile Kedvenc SIM kártya vásárlás	
SIM kártya díja (bruttó)	2000 Ft
A BENNE FOGLALT LEBESZÉLHETŐSÉG BELFÖLDI NORMÁL DÍJAS HÍVÁSOKRA ÉS SMS-EKRE	2000 Ft

A SIM kártya díjába foglalt bruttó 2000 Ft-os kezdő egyenleg minden belföldi hívásirányba lebeszélhető.

2.10.2 Egyenleg lekérdezés díja

A Tesco Mobile ügyfelek a következő módokon kérdezhetik le egyenlegüket:

- A 171-es rövid hívószámon, ahol automata rendszer tájékoztatja a hívót az aktuális egyenlegéről. A 171-es hívószámon az egyenleg lekérdezésének díja **bruttó 45 Ft**.
- A 171-es rövid számra küldött SMS-sel, ami tájékoztatja a küldőt az aktuális egyenlegéről. Az egyenleg SMS-ben való lekérdezésének díja **bruttó 45 Ft**.
    - Az utolsó három feltöltés összege és a feltöltések időpontja a 171-es számra küldött SMS-sel lekérdezhető legfeljebb a lekérdezést megelőző 330 napra vonatkozóan.

Az adott napon történő feltöltés a következő nap kérhető le.

A Tesco Mobile-hoz történő számhordozási folyamat során az ideiglenes számokra vonatkozó adatokról a számhordozás sikeres befejezésének időpontjáig lehet tájékoztatást kapni.

A lekérdezéshez szükséges kódok elérhetőek a www.tescomobile.hu oldalon, a telefonos ügyfélszolgálaton, valamint a Tesco Mobile értékesítési pontjain.

2.10.3 Készülék hálózati zárásának feloldása

Az előfizetői szerződés megkötésétől számitott 0-1 év között	Az előfizetői szerződés megkötésétől számitott 1-2 év között	Az előfizetői szerződés megkötésétől számitott 2 év után
20 000 Ft	10 000 Ft	2 500 Ft

A készülék hálózati zárának feloldását a Tesco Mobile Központi Ügyfélszolgálatán lehet kérni. A készülék hálózati zárának feloldását az Előfizető hajtja végre, miután a hálózati zár feloldásához szükséges kódot a Szolgáltató postai úton – levélben – eljuttatta részére. A Szolgáltató vállalja, hogy a hálózati zár feloldásához szükséges kódot tartalmazó levelet a befizetett díjaknak a Szolgáltató könyvelési rendszerében történő rögzítésétől számított 5 munkanapon belül postára adja, az Előfizető a kód ismeretében végezheti el a feloldást.

Kivételt képeznek ez alól azon készülékek, amelyek esetében a feloldást az Előfizető a készülék jellemzői miatt nem tudja elvégezni (pl. nincs billentyűzet). Ezen esetekben a feloldást vagy a gyártó, vagy a Szolgáltató végzi el, 30 munkanapos határidőn belül.

2.10.4 A SIM-kártya cseréje

A SIM-kártya cseréjéért díjat (**bruttó 5000 Ft**) számítunk fel, ha a kártya elveszett, ellopták, a felhasználó megrongálta, vagy másikat kér, ha az eredeti még működik. Minden egyéb SIM-kártya csere díjmentes.

2.10.5 Előfizetői jogviszony átírása

Az előfizetői jogviszony átíratható a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek szerint.

Az átírás díjának összege bruttó **2600 Ft** előfizetésenként.

Az átíráshoz kapcsolódó előfizetésenkénti, illetve egyszeri díjak megfizetésétől a Szolgáltató öröklés esetén történő átíráskor, továbbá jogutódlás esetén történő átíráskor eltekint.

2.10.6 A Szolgáltató ügyfélszolgálatával folytatott beszélgetések rendelkezésre bocsátása

Az Előfizető/Hívó fél – amennyiben erre jogosult – kérheti a Szolgáltató ügyfélszolgálatával folytatott beszélgetések rendelkezésre bocsátását. A szolgáltatás naptári évente egyszer díjmentes, minden további esetben az adathordozót (DVD-t) az Előfizető/Hívó fél biztosítja, és bruttó **6000 Ft** ellenében kérhető. Amennyiben a hangfelvétel tartalmát érintő jogvitában a Szolgáltatót elmarasztalják, illetve a felmerült vitás kérdésben utólag a Szolgáltató az Előfizetőnek/Hívó félnek ad igazat, a Szolgáltató a költségeket az Előfizető/Hívó fél részére visszatéríti.

2.10.7 Előfizetői Szerződés másolatának kiadása

Az Előfizető kérheti a Szolgáltatónál őrzött Előfizetői Szerződés másolatának kiadását. Szóbeli szerződéskötés esetén a szolgáltatás egyszer díjmentes, minden további esetben bruttó **700 Ft** ellenében kérhető.

2.10.8 Téves hibabejelentés esetén alkalmazható díj

Az adminisztrációs díj összege bruttó 3500 Ft.

3 Magyarországi hívószámok

Az alábbi táblázat a Tesco Mobile Előfizetők által hívható számokat mutatja. A táblázatban nem jelzett számok hívása nem lehetséges az alábbi okok valamelyike miatt:

- a számtartomány nincs kiadva
- bizonyos szolgáltatások igénybevétele nem engedélyezett a Tesco Mobile Előfizetőinek.

Hívott szám	Szolgáltatás	Induló állapot	Hívások díja
06-1	Közcélú távbeszélő hálózat	Rendelkezésre áll	Alapdíj
06-20	Telenor (Pannon)	Rendelkezésre áll	Alapdíj
06-21-xxx-xxx	Helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatók hálózatába indított hívások	Hívható	20 Ft/perc
06-22-től 29-ig	Közcélú távbeszélő hálózat	Rendelkezésre áll	Alapdíj
06-30	T-Mobile (Westel)	Rendelkezésre áll	Alapdíj
06-31	Tesco Mobile és virtuális mobilszolgáltatók	Rendelkezésre áll	Alapdíj
06-32-től 39-ig	Közcélú távbeszélő hálózat	Rendelkezésre áll	Alapdíj
06-40	Kék számok	Rendelkezésre áll	49Ft /perc
06-42-től 49-ig	Közcélú távbeszélő hálózat	Rendelkezésre áll	Alapdíj
06-52-től 59-ig	Közcélú távbeszélő hálózat	Rendelkezésre áll	Alapdíj
06-62-től 69-ig	Közcélú távbeszélő hálózat	Rendelkezésre áll	Alapdíj
06-70	Vodafone	Rendelkezésre áll	Alapdíj
06-70-8100100	Autópálya e-matrica	SMS-t fogad, küld	Alapdíj
06-70-8100100	Autópálya e-matrica infoline	Hívható	Alapdíj
06-72-től 79-ig	Közcélú távbeszélő hálózat	Rendelkezésre áll	Alapdíj
06-82-től 89-ig	Közcélú távbeszélő hálózat	Rendelkezésre áll	Alapdíj

06-92-től 99-ig	Közcélú távbeszélő hálózat	Rendelkezésre áll	Alapdíj
104	Mentők	Rendelkezésre áll	Díjmentes
105	Tűzoltóság	Rendelkezésre áll	Díjmentes
107	Rendőrség	Rendelkezésre áll	Díjmentes
112	Segélyhívószám	Hívható, SMS-t fogad, MMS-t fogad	Az indított hívás belföldről és az EGT tagállamokon belül díjmentes. A küldött szöveges üzenet és MMS küldése csak belföldről érhető el, és díjmentes.
170	Hangposta	Rendelkezésre áll	Alapdíj
171	Tesco Mobile egyenleg (hívással és SMS-ben)	Rendelkezésre áll	A számlaegyenleget automata beolvassa,illetve SMS-ben is lekérhető. A lekérdezések díja: bruttó 45Ft.
180	Pontos idő	Hívható	70 Ft/hívás
185	Munkavonal	Hívható	49 Ft /perc
188	Autóklub	Rendelkezésre áll	Alapdíj
189	Kormányzati Ügyféltájékoztató Központ	Hívható	49 Ft /perc
189	Kormányzati Ügyféltájékoztató Központ	SMS-t Fogad	Díjmentes
1200	Amtel Kft. Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft/perc
1201	EXTERNET ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft/perc
1202	KeviWLAN Informatikai Kft. Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft/perc
1203	„Vidanet Ügyfélszolgálati Szám”	Hívható	Alapdíj
1210	Timenet Kft. Ügyfélszolgálat	Hívható	Díjmentes
1211	MindigTV Extra Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft/perc
1212	Telekom Holdings Ügyfélszolgálat	Hívható	Alapdíj
1213	NISZ ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft/perc

1214	UPC DTH Ügyfélszolgálati szám	Hívható	49 Ft/perc
1215	Tesco Mobile Ügyfélszolgálat	Hívható	Díjmentes
1219	Dunakanyar Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft/perc
1220	Telenor (Pannon GSM) Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft/perc
1221	UPC Országos Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft/perc
1222	KAPULAN Ügyfélszolgálat	Hívható	Alapdíj
1223	Tarr Kft. Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft/perc
1224	Győr.net	Hívható	49 Ft/perc
1225	Dunaújváros Kft. Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft/perc
1230	T-Mobile Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft/perc
1231	PR Telecom Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft/perc
1232	Net-Tv Zrt.	Hívható	Díjmentes
1234	ORIGO Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft/perc
1240	EuroCable Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft /perc
1244	iTV Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft/perc
1245	NARACOM Informatikai Kft.	Hívható	49 Ft/perc
1248	ACE Telecom Ügyfélszolgálat	Hívható	Alapdíj
1250	Netfone Telecom Kft. ügyfélszolgálat	Hívható	Alapdíj
1252	Externet Ügyfélszolgálati Szám	Hívható	49 Ft /perc
1256	Net-Portal Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft /perc
1260	Wnet Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft /perc
1266	M70 Group Kft.	Hívható	49 Ft /perc
1267	GTS Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft /perc
1270	Vodafone Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft/perc

1272	Digi Kft Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft /perc
1276	OPTICON Kft. Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft /perc
1277	Gyl Com Kft. Ügyfélszolgálat.	Hívható	49 Ft /perc
1280	Rendszerinformatika Ügyfélszolgálat	Hívható	Alapdíj
1288	Invitel Zrt. Ügyfélszolgálat	Hívható	Díjmentes
1290	Deltakon Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft/perc
1294	H1 Telekom Kft	Hívható	49 Ft / perc
13700	GYITOSZ Segélyvonal	Hívható	Díjmentes
13770	Drog-Stop segélyvonal	Hívható	Díjmentes
13777	DélUtán Segélyvonal	Hívható	Díjmentes
1400	Magyar Telekom Vállalati Ügyfélszolgálata	Hívható	49 Ft/perc
1404	DIGI Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft / perc
1401	Vodafone Telefonos Értékesítési Vonal	Hívható	Díjmentes
1402	Telenor Értékesítési vonal	Hívható	Díjmentes
1410	VPT Group Kft Ügyfélszolgálat	Hívható	Díjmentes
1411	Cofidis Magyarországi Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft/perc
1412	T-Com Ügyfélszolgálati vonal	Hívható	49 Ft /perc
1414	Magyar Telekom Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft/perc
1415	Bárdi Autó Zrt. Ügyfélszolgálata	Hívható	49 Ft /perc
1418	UNIQA – Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft/perc
1420	UPC ügyfélszolgálat (üzleti előfizetők részére)	Hívható	49 Ft/perc
1421	UPC Magyarország Kft. ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft/perc
1422	Szuperszerviz Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft /perc

1423	E. on Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft/perc
1424	EURO Gaz Hungária Kft.	Hívható	Díjmentes
1430	T-Mobile Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft /perc
1434	T-Online Magyarország kiemelt partnereinek telefonos ügyfélszolgálata	Hívható	49 Ft /perc
1435	T-Com Üzleti Ügyfélszolgálat	Hívható	49Ft /perc
1440	Telenor Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft/perc
1443	Invitel telefonos ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft /perc
1444	Invitel üzleti ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft /perc
1445	Invitel technikai ügyelet	Hívható	49 Ft /perc
1447	G4S Ügyfélszolgálat	Hívható	49 Ft /perc
14541	Neofone hálózati behívószám	Hívható	49 Ft /perc
14567	Europe Assistance	Hívható	49 Ft /perc
14888	Postafon ügyfélszolgálat	Hívható	Díjmentes
1702	Roaming árhívó	SMS-t fogad, küld	A küldött szöveges üzenet belföldről az Előfizető tarifacsomagja szerinti hálózaton belüli ; külföldről a Tesco Mobile Roaming tarfia díjazása szerinti díj fizetendő. A fogadott SMS-ek díjmentesek
1748	Számhordozási Tudakozó	Hívható, SMS-t fogad, küld	Díjmentes
1756	Mobil Lottó Szolgáltatás	SMS-t fogad, küld	Alapdíjas
1817	Vízi segélyhívó	Hívható	Díjmentes
1818	Kormányzati Ügyfél Vonal	Hívható	Díjmentes
11800	Belföldi Egyetemes Tudaozó	Hívható	140 Ft/perc

11811	Invitel Különleges Tudakozó	Hívható	210 Ft/perc
11818	Telekom Belföldi Tudakozó	Hívható	140 Ft/perc
11824	Telekom Különleges Tudakozó	Hívható	210 Ft/perc
11888	Invitel Belföldi Tudakozó	Hívható	140 Ft/perc
14555	„Barangoló kártya” szolgáltatás	Hívható	49 Ft/perc
116000	Eltűnt Gyerekek Segélyvonala	Hívható	Díjmentes
116111	Gyermek- és Ifjúsági Telefonszolgálat	Hívható	Díjmentes
116123	Magyar Lelki Elsősegély szolgálat	Hívható	Díjmentes
06 80 100 000 – 999 999-ig*,**	Belföldi zöld szám	Hívható	Díjmentes
06 80 000 000 – 099 999-ig*, **	Belföldi formában tárcsázható nemzetközi zöld szám	Hívható	Díjmentes

*A számhasználó kérésére a szolgáltatónak korlátoznia kell a díjmentes szolgáltatás mobil valamint nemzetközi hálózatból való elérését.

** A barangolásból adódó többletköltségeket a hívó fél viseli.

4 Mobilvásárlás szolgáltatások

4.1 A Mobilvásárlás Szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető tudomásul veszi, hogy köteles megfizetni a termék vételárát, a termék megvásárlásához küldött SMS-ek díját és a tranzakciós vagy kényelmi díjat, amennyiben ez külön felszámolásra kerül.

4.2 A termékek megvásárlása során a Szolgáltató a hírközlési szolgáltatás keretében felszámítja a Mobilvásárlás Szolgáltatás során küldött SMS-ek díját az Előfizető tarifacsomagjának megfelelő, hálózaton belüli normál díjas SMS díjazása szerint.

4.3 A termékek vételárát minden esetben a Kereskedők határozzák meg, azt saját honlapjukon illetve az adott szolgáltatásnak megfelelő, az Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételeiben megjelölt módon hozzák nyilvánosságra.

4.4 A tranzakciós vagy kényelmi díjakat az alábbi táblázat tartalmazza:

Szolgáltatás neve	Szolgáltatás értékesítője (Kereskedő)	Tranzakciós díj / kényelmi díj (bruttó)
Autópálya használati jogosultság vásárlása	Nemzeti Mobilfizetési Zrt. Székhely:1027 Budapest, Kapás u. 6-12.	160 Ft

	Cégjegyzékszám: 01-10-047569	
Parkolójegy vásárlás (70810XXXX)	Első Mobilfizetés Elszámoló Szolgáltató Zrt. Székhely: 1146 Budapest, Thököly út 57. a. ép. Cégjegyzékszám: 01-10-045245	75 Ft
Parkolójegy vásárlás az NMFSZ rendszerén keresztül (70763XXXX)	Nemzeti Mobilfizetési Zrt. Székhely: 1027 Budapest, Kapás utca 6-12. Cégjegyzékszám: 01-10-047569	115 Ft
Beltéri MobilParkolás	Első Mobilfizetés Elszámoló Szolgáltató Zrt. Székhely: 1146 Budapest, Thököly út 57. a. ép. Cégjegyzékszám: 01-10-045245	75 Ft
Állatkerti e-Belépő Szolgáltatás	Fővárosi Állat- és Növénykert Székhely: 1146 Budapest, Állatkerti krt. 6-12. Cégjegyzékszám: 1230/C.1992.	0 Ft
Dallmayr automatából történő értékesítés Szolgáltatás	Dallmayr Automaten-Service Kft Székhely: 1188 Budapest, Nagykőrösi út 24. Cégjegyzékszám: 01 09 685822	0 Ft
Önkiszolgáló autómosás	Első Mobilfizetés Elszámoló Szolgáltató Zrt. Székhely: 1146 Budapest, Thököly út 57. a. ép. Cégjegyzékszám: 01-10-045245	75 Ft
Párkereső és közösségi oldalak adatbázisaihoz való hozzáférés	Habostorta Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. Székhely:1094 Budapest, Tűzoltó utca 59. Cégjegyzékszám: 01-09-687659	0 Ft
Mobil Lottó Szolgáltatás	Szerencsejáték Zrt. Székhely: 1015 Budapest, Csalogány u. 30-32. Cégjegyzékszám: 01-10-041628	0 Ft

4.5 A MobilVásárlás szolgáltatás keretében igénybe vehető szolgáltatások leírását és további részleteit az Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételei tartalmazza.

Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződési Feltételek

2. sz. Számhordozás melléklet

A számhordozási eljárás Szolgáltató által alkalmazott szabályai

1 Definíciók 136

2 A számhordozási eljárás általános szabályai 136

3 Mobil hívószámok hordozása a Tesco Mobile-hoz mint átvevő szolgáltatóhoz 140

4 Mobil hívószámok hordozása a Tesco Mobile-tól mint átadó szolgáltatótól 143

1.. Definíciók

a) átadó szolgáltató: az a mobil rádiótelefon szolgáltatást nyújtó szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve egyes számok esetében módosítását követően a számot egy másik mobil rádiótelefon szolgáltatást nyújtó szolgáltatóhoz viszi át;

b) átvevő szolgáltató: az a mobil rádiótelefon szolgáltatást nyújtó szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében előfizetői számát egy másik mobil rádiótelefon szolgáltatást nyújtó szolgáltatótól hozza át;

c) hordozott szám: az előfizetői szerződésben szereplő előfizetői szám, amelyet az Előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor megtart;

d) számátadási időablak: minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmező átadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

e) hordozási eljárás: az az eljárás, amelynek során az Előfizető az egyik (átadó) mobil rádiótelefon szolgáltatást nyújtó szolgáltatónál meglévő szerződésének módosítását vagy megszűntetését követően előfizetői számát egy másik (átvevő) mobilszolgáltatóhoz viszi át;

f) elsődleges hívószám: beszédátvitelre szolgáló mobil hívószám, melyhez fax- vagy adatszám is kapcsolódhat, illetve mobilinternethez tartozó mobil hívószám;

g) hordozás bejelentés: a hordozási eljárás azon része, amelyben az Előfizető a hordozási igényét az átadó vagy az átvevő szolgáltatónál jelzi és a hordozás lebonyolításához szükséges jognyilatkozatokat megteszi;

h) központi referencia adatbázis,vagy KRA: az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a szolgáltatók és felhasználók jelen rendeletben meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását

i) számhordozási megállapodás: az Előfizető számhordozásra vonatkozó igénybejelentése alapján az Előfizető és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az Előfizető által hordozandó összes számot és a hordozások számátadási időablakát is tartalmazza

2.. A számhordozási eljárás általános szabályai

2.1. A hordozási eljárás kezdeményezése

(1) Az Előfizetőnek - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét. Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

a) az átvevő szolgáltató azonosítja az Előfizetőt, és új előfizetői szerződést köt,

b) az átvevő szolgáltató és az Előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik.

c) az Előfizető az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

A számhordozási megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba.

(2) Az Előfizetőnek személyesen kell megjelennie a számhordozási eljáráshoz szükséges adategyeztetés, valamint a szükséges jognyilatkozatok megtételének céljából az átvevő szolgáltató valamely ügyfélszolgálati irodájában (Tesco Mobile mint átvevő szolgáltató esetén a Központi Ügyfélszolgálati iroda), illetve ügyfélszolgálati feladatokat is ellátó értékesítési pontjain.

(3) A Tesco Mobile mint átvevő szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését lehetővé teszi telefonos (1215) és online ügyfélszolgálatán (www.tescomobile.hu) is. A Szolgáltató ügyfélszolgálati feladatokat is ellátó kereskedelmi képviselőjénél történő számhordozási eljáráshoz szükséges személyes adategyeztetés és jognyilatkozat tétel azonban ez esetben sem mellőzhető.

(4) A sikeres számhordozási eljáráshoz az Előfizetőnek meg kell felelnie az átadó és az átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglalt rendelkezéseknek is.

(5) A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, az előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében - az átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni.

2.2. Hordozható számok

Az Előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány a 2.1. pont (5) bekezdés szerint részlegesen is hordozásra kerülhet.

A Szolgáltató az adat- és fax szolgáltatások számainak hordozhatóságát is biztosítja oly módon, hogy az adatszolgáltatás számán továbbra is csak adat-, a faxszolgáltatás számán továbbra is csak faxszolgáltatás érhető el. Adat- és faxszám kizárólag a beszédátvitelre szolgáló elsődleges hívószámmal együtt és egyidejű bejelentés esetén hordozható.

A kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, valamint az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás előfizetői számai a mobil rádiótelefon szolgáltatók között abban az esetben hordozhatók amennyiben a szolgáltatások az átvevő szolgáltató hálózatában a szolgáltatás jellegének megváltoztatása nélkül rendelkezésre állnak.

A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az Előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja, vagy az Előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az Előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

2.3. Az Előfizető azonosítása az átvevő szolgáltatónál

A számhordozást kérő Előfizetőt az átvevő szolgáltató a Lakossági Általános Szerződési Feltételeiben meghatározott módon az előfizetői szám és az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján azonosítja, amelyet a következő okiratok alapján ellenőriz, illetve az Előfizetőt előfizetői szerződés hiányában a következő okiratok alapján azonosítja természetes személy esetében:

aa) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány, útlevél vagy vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány;

ab) nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímét igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány;

valamint az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján, olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította.

2.4. A számhordozás feltételei

Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt abban az esetben tagadhatja meg, ha

a) a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható a 0 pontnak megfelelően közölt adatok alapján vagy
b) az Előfizetőnek a számhordozási igény átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az Előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette vagy
c) az átadó szolgáltató a 2.1. (5) bekezdés szerinti esetekben egyeztetést igényel..

2.5. A számhordozási igény teljesítése

(1) Az átvevő szolgáltató köteles a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíteni. Az átvevő szolgáltató köteles ezen értesítést követő második munkanap számátadási időablakára a hordozást legkésőbb a számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig a KRA-nak bejelenteni, kivéve 2) bekezdésben foglalt esetet.

(2) Amennyiben

a) az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy

b) a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy Előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy

c) a 2.1. pont (5) bekezdés szerinti egyeztetés során nem a legkorábbi számátadási időablakot választották,

akkor az átvevő szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni.

(3) Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint a KRA-ban a tranzakciózárásig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

(4) A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az Előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően egy munkanapon belül értesíteni.

(5) Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozást a 2.4. c) pont alapján utasította el, az átadó és átvevő szolgáltató köteles a 2.1. pont (5) bekezdés szerinti egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 munkanapon belül lefolytatni.

(6) A 2.5. pont (5) bekezdés szerinti egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el.

(7) A határidők az előfizető újabb azonosítását, vagy a 2.4. b) pont szerint lejárt követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését, vagy a 2.5. pont (5) bekezdés szerinti egyeztetést követően a hordozási igény átadó szolgáltató részére történő ismételt átadásának napján újrakezdődnek.

(8) A számhordozás kizárólag a 2.4. pontban meghatározott okból utasítható el.

2.6. Fennálló tartozások kezelése

Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az Előfizető képviseletében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az Előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni.

Az átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére az átvállalt tartozást kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

A Szolgáltató a határozott időtartamra kedvezményesen, vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülék ellenértékének kifizetését, illetve az átvevő szolgáltató erre vonatkozó nyilatkozatának kézhezvételét követően a készülék hálózati zárát, a hálózati zár feloldásával kapcsolatban felmerült indokolt költségek alapján a Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletében meghatározott díj ellenében az Előfizető kérésére feloldja.

2.6.1. Az átadó szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői panaszok kezelése

Amennyiben az Előfizetőnek az átadó szolgáltató által nyújtott bármely szolgáltatásra vonatkozóan reklamációja van – beleértve de nem kizárólagosan a számlázással kapcsolatos panaszokat is -, azzal minden esetben az átadó szolgáltató ügyfélszolgálatához kell fordulnia a hordozási eljárás végét követően is.

2.7 Előfizetői szerződés módosítása a számhordozási eljárás időtartama alatt

A hordozási igényről való a Tesco Mobile általi tudomásszerzés és a számátadási időablak közötti időszakban a Szolgáltató az előfizetői szerződés módosítására vonatkozó egyéb igények teljesítését megtagadhatja, beleértve, de nem kizárólagosan a következő eseteket:

- Előfizetői hívószám cseréje (számcsere);
- SIM kártya csere;
- Tarifacsomag váltás
- Szolgáltatás szüneteltetése;
- Előfizeti jogviszony átírása;
- Előfizetői jogviszony megszüntetése. Mobil hívószám átvevő szolgáltatóhoz történő hordozásának egyik feltétele a Szolgáltatóval fennálló, hatályos előfizetői szerződés. Amennyiben egy hordozás alatt álló hívószámhoz tartozó előfizetői jogviszonyt érintő szerződés megszüntetésére irányuló nyilatkozatot tesz az Előfizető, azt a Szolgáltató (az Előfizető tájékoztatása mellett) nem hajtja végre, tekintve, hogy az esetleges korábban megtörténő szerződésbontás a hordozás meghiúsulását eredményezné. Ezért a hordozás esetleges meghiúsulásakor, amennyiben az Előfizetőnek a szerződés megszüntetésére irányuló szerződésbontási szándéka ennek ellenére is fennáll, az Előfizetőnek írásban kell erről nyilatkoznia.

2.8. Tájékoztatás a hordozott számokról

A Szolgáltató Előfizetői számára, a saját hálózatában díjmentesen hívható 1748-as rövid hívószámon keresztül tájékozódási lehetőséget biztosít arról, hogy egy adott telefonszám hívása melyik szolgáltató hálózatában végződik, továbbá saját hálózatában díjmentesen hívható ügyfélszolgálati (1215) számán keresztül tájékozódási lehetőséget biztosít a fentieken kívül arról is, hogy egy adott telefonszám hívásának mennyi a tarifája.

2.9. Egyéb fontos tudnivalók

A hordozás során a következő szabályok érvényesülnek:

a) a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet,

b) a hangposta üzenetek nem vihetők át,

c) az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik,

d) az átadó szolgáltató által kedvezménnyel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat 2.6. pont szerint feloldotta.

A fentiekről az átvevő szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon tájékoztatja az Előfizetőt.

3.. Mobil hívószámok hordozása a Tesco Mobile-hoz, mint átvevő szolgáltatóhoz

A hordozási igény bejelentését és az előfizetői szerződés megkötését követően a Tesco Mobile a 2/2012. (I. 24.) NMHH rendeletben meghatározottak szerint jár el a hordozási igény Központi Referencia Adatbázisban történő bejelentése és teljesítése érdekében.

3.1. A számhordozási eljáráshoz kapcsolódó általános szabályok

A hordozási igény befogadását megelőzően a Tesco Mobile mint Átvevő Szolgáltató elvégzi az Előfizető azonosítását, valamint az egyéb, új Előfizetők esetében a szerződéskötéshez szükséges, az Általános Szerződési Feltételek szerint alkalmazható vizsgálatokat (többek között, de nem kizárólag az Előfizető hitelképesség vizsgálatát is).

Ezen vizsgálatok sikeressége esetén az Előfizető a Tesco Mobile-lal előfizetői szerződést köt a jelen 2. sz. mellékletben leírtaknak megfelelően, ezzel egyidejűleg kerülhet sor a hordozási igény bejelentéséhez kapcsolódó jognyilatkozatok megtételére. Ilyen esetben az Előfizető meghatalmazza a Tesco Mobile-t, hogy nevében eljárjon az átadó szolgáltatónál a számhordozási eljárás lebonyolítása során, valamint az Előfizetőnek a hordozni kívánt telefonszámmal kapcsolatosan az átadó szolgáltatónál fennálló szerződésének megszüntetése illetve módosítása tárgyában.

A szerződéskötéskor a Tesco Mobile mint Átvevő Szolgáltató és az Előfizető megállapodnak a számhordozás időpontjáról (számátadási időablak), amely legkorábban a szerződéskötést követő második munkanapon lehetséges, amennyiben az igény munkanapokon 16 óráig bejelentésre került.

A Tesco Mobile minden számhordozási igényt benyújtó ügyfele számára másodlagos számhordozási időablak kiválasztását is lehetővé teszi annak érdekében, hogy a hordozási eljárás bármely okból történő elhúzódása esetén csökkentse a hordozni kívánó ügyfél számára az adminisztrációs terheket. Amennyiben az ügyfél által választott korábbi időablakban nem történik meg a hordozás, a Tesco Mobile a második időablakra ütemezi át a hordozási igényt.

A hordozási eljárás sikerességének érdekében a Tesco Mobile az általa az Előfizető azonosításához felhasznált adatokat az Előfizető által megjelölt átadó szolgáltató rendelkezésére bocsáthatja.

Az Előfizető azonosítása, a hordozási igény és a meghatalmazások alapján a Tesco Mobile mint Átvevő Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizető által megjelölt átadó szolgáltatót a munkanapokon 16 óráig bejelentett előfizetői számhordozási igényről adott munkanap 20 óra 00 percig értesíti, és az átadó szolgáltatónál az Előfizető képviseletében a számhordozási eljárás lebonyolítása során, valamint az Előfizetőnek az átadó szolgáltatónál a hordozni kívánt telefonszámmal kapcsolatosan fennálló szerződésének megszüntetése illetve módosítása tárgyában eljár.

Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról, legkésőbb a Tesco Mobile általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti a Tesco Mobile-t mint Átvevő Szolgáltatót.

A számhordozási igény elutasításáról a Tesco Mobile az Előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően egy munkanapon belül értesíti, és amennyiben szükséges, újra azonosítja a 2.3. pont szerint. A határidők az azonosítást követően, vagy a 2.4. pont b) bekezdés szerint lejárt követelések kiegyenlítésének Előfizető általi bejelentését követően újrakezdődnek.

3.1.1 Új előre fizető (feltöltőkártyás) előfizetés létesítése Amennyiben az Előfizető előre fizető jogviszony létesítését választja, akkor ezt ugyanolyan feltételekkel teheti meg, mint a nem hordozott számon új előfizetői jogviszonyt létesítő Előfizetők, kivéve a következőket:

- A számátadási időablak kezdetéig a Tesco Mobile az Előfizető számára szolgáltatásainak igénybe vételét a szerződésben feltüntetett 31-es hálózatkijelölő számmal rendelkező mobil hívószámon teszi lehetővé.
- Sikeres hordozási eljárás esetén a számátadási időablak végén a 31-es hálózatkijelölő számmal rendelkező mobil hívószám helyébe a hordozott mobil hívószám lép. A szerződéskötés és a számátadási időablak között fel nem használt, az Előfizető egyenlegén lévő összeg megmarad. A számhordozást követően a hordozott előfizetői mobil hívószámra vonatkozóan a szolgáltatási időszakot az Előfizető által az előfizetői SIM-kártyáról kezdeményezett első díjköteles hívással újra kell indítani a Szolgáltató Lakossági Általános Szerződési Feltételei szerint, az egyenleg-felhasználási idő pedig egységesen a szolgáltatási időszak újraindításától számított 180 nap lesz.

- Az előfizetői szerződés hatályba lépése:

A szerződés a Tesco Mobile Lakossági Általános Szerződései Feltételek 2.1.1-es pontjának megfelelően lép hatályba.

- Visszavont hordozási igény vagy egyéb okból sikertelen hordozási eljárás esetén a Szolgáltató a szolgáltatást a hordozási eljárást követően is a 31-es hálózatkijelölő számmal rendelkező mobil hívószámon nyújtja az Előfizetőnek. Ilyen esetekben a szolgáltatás igénybevételének további feltételei, illetve az előfizetői jogviszonyra vonatkozó szabályok teljes mértékben megegyeznek a hordozási igény bejelentése nélkül új előfizetői szerződést kötő Előfizetőkre vonatkozóan a Szolgáltató Lakossági Általános Szerződési Feltételeiben rögzítettekkel.

Amennyiben az Előfizető bármilyen tarifacsomaghoz csak SIM kártyát vásárol (kedvezményesen értékesített készülék vásárlása nélkül):

- A szerződés a számhordozási igény átadó szolgáltató általi elfogadásával lép hatályba. Ezt megelőzően csak akkor, ha az Előfizető, a Szolgáltató Lakossági Általános Szerződési Feltételei szerint, az előfizetői SIM kártyáról kezdeményezett első díjköteles hívással megkezdi a Szolgáltatási időszakot.
- A hordozási igény átadó szolgáltató által történő elutasítása esetén az előfizetői szerződés a Szolgáltató Lakossági Általános Szerződési Feltételeiben leírtak szerint, az Előfizető által az előfizetői SIM kártyáról kezdeményezett első díjköteles hívással lép hatályba, amennyiben erre a hordozási igény elutasításáról szóló értesítés Tesco Mobile általi megküldését követő 90 napon belül kerül sor. Ekkor a Szolgáltató az Előfizető részére a szolgáltatását az előfizetői szerződésben megjelölt, 31-es hálózatkijelölő számmal rendelkező mobil hívószámon biztosítja.
- Az előfizetői szerződés megszűnik a fenti pontban meghatározott értesítés megküldését követő 91. napon, amennyiben ezen időpontig az Előfizető az Előfizetői SIM-kártyáról nem kezdeményez díjköteles hívást a Szolgáltató Lakossági Általános Szerződési Feltételeiben leírtak szerint.

- A Tesco Mobile a 2/2012. (I. 24.) NMHH rendeletben meghatározottak szerint jár el a hordozási igény teljesítésének érdekében.

3.2. A hordozási eljárás alatt használható 31-es hálózatkijelölő számmal rendelkező mobil hívószámhoz kapcsolódó egyéb tudnivalók

A hordozási eljárás alatt használható 31-es hálózatkijelölő számmal rendelkező mobil hívószámhoz kapcsolódóan, a hordozott számra történő számcsere során az alábbi szolgáltatások a következő korlátozásokkal vihetők át:

- Hangposta, esetén: hangüzenetek, hangposta belépési kód, elvesznek;
- SMS játékok esetén a korábbi pontok/eredmények illetve a játékszabályokban meghatározott, pl. a nyereményátvételhez szükséges azonosítók (hívószám, nyerőkódok) elvesznek;
- A számátadási időablak előtt a hordozandó számra feladott, de a számátadási időablak kezdetéig még nem kézbesített MMS üzenetek elvesznek;
- Mobil Vásárlás során (pl. napi, heti, havi előfizetések keretében) megrendelt, de még nem megkapott szolgáltatások, termékek nem kerülnek kézbesítésre, teljesítésre.

3.3. A Tesco Mobile-nál már meglévő előfizetésre történő számhordozás szabályai

A Tesco Mobile biztosítja a már meglévő Tesco Mobile előfizetői szerződéssel (továbbiakban: eredeti szerződés) rendelkező Előfizetői részére a lehetőséget, hogy meglévő előfizetésük fenntartása mellett az ahhoz kapcsolódó mobil hívószámot (a továbbiakban: eredeti mobil hívószám) más mobilszolgáltatótól hordozásra kerülő mobil telefonszámra cseréljék. A számhordozási eljárás egyéb feltételei ezen ügyfelek számára is megegyeznek a jelen melléklet egyéb szakaszaiban leírtakkal, a következő eltérésekkel:

- A már meglévő Tesco Mobile előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizetők esetén nem alkalmazhatók az ezen mellékletben az új Előfizetőkre vonatkozó, a szerződéskötést megelőző vizsgálatok, valamint a szerződés hatályba lépésére és megszűnésére vonatkozó rendelkezések.
- A hordozási igény Tesco Mobile-nál mint Átvevő Szolgáltatónál történő bejelentésekor az Előfizető rendelkezik eredeti szerződésében szereplő mobil hívószámának abban az esetben történő változtatásáról, ha a számhordozási eljárás sikerrel zárul.
- A Szolgáltató az Előfizető részére a szolgáltatását a számhordozási eljárás ideje alatt, a számátadási időablak kezdetéig az eredeti szerződéséhez tartozó SIM kártyán, valamint mobil hívószámon folyamatosan biztosítja.
- Sikeres számhordozási eljárás esetén az eredeti mobil hívószám helyébe a hordozott mobil hívószám kerül, és a Szolgáltató a szolgáltatást egyebekben az eredeti szerződési feltételek szerint nyújtja az Előfizető részére, figyelemmel a Lakossági Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseire is.
- A számátadási időablakban a Tesco Mobile-nál már meglévő előfizetésre történő számhordozás esetén is érvényesek a szolgáltatások átvitelére vonatkozó, a 3.2 pont szerinti korlátozások.
- A hordozási eljárás bármely okból történő meghiúsulása az Előfizető eredeti szerződésének hatályát nem érinti, a Szolgáltató a szolgáltatást az eredeti szerződési feltételek szerint az eredeti mobil hívószámon nyújtja tovább az Előfizető számára, figyelemmel a Lakossági Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseire is.

3.4. A számhordozási igény visszavonása

Az Előfizető a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző második munkanapon 16 óráig visszavonhatja. Az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót 20 óra 00 percig értesíti.

A Tesco Mobile-nál bejelentett számhordozási igények esetében az Előfizető visszavonási igényét írásban jelezheti a Szolgáltató számhordozási eljárást biztosító Központi Ügyfélszolgálati Irodájában, vagy ügyfélszolgálati tevékenységet is ellátó értékesítési pontjain, figyelemmel a jelen 2. sz. melléklet 3. fejezetben leírtakra is.

3.5. Egyéb rendelkezések

A Tesco MBL Zrt. mint Átvevő Szolgáltató részére az átadó szolgáltatók által a mobil számhordozás igénybevételéért esetlegesen kiszabott egyszeri hordozási díjakat a Tesco Mobile akciós kedvezményként nem terheli át az Előfizetőre, abból 100%-os árengedményt ad. A Tesco Mobile ezen akciós kedvezményét visszavonásig fenntartja. Az akciós kedvezmény részletei a www.tescomobile.hu oldalon érhetők el.

4.. Mobil hívószámok hordozása a Tesco Mobile-tól mint Átadó Szolgáltatótól

Az Előfizetőnek a számhordozási igényét választása szerint az átvevő szolgáltatónál vagy a Tesco Mobile-nál, mint átadó szolgáltatónál kell bejelentenie.

A Tesco Mobile az Előfizető számára a hordozandó mobil hívószámon továbbra is biztosítja a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig az Általános Szerződési Feltételek egyéb rendelkezéseiben rögzítetteknek megfelelően.

Az átvevő szolgáltató a Tesco Mobile által kibocsátott érvényes hordozást jóváhagyó nyilatkozat alapján kezdeményezheti a hordozási eljárást a Központi Referencia Adatbázisban.

4.1 A Tesco Mobile-tól mint Átadó Szolgáltatótól történő elhordozáshoz kapcsolódó általános szabályok

Az átvevő szolgáltató azonosítja az Előfizetőt az Előfizető által bemutatott, a 0 pontban már részletezett dokumentumok alapján.

Az átvevő szolgáltató köteles a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről a Tesco Mobile-t adott munkanap 20 óra 00 percig értesíteni. Az Tesco Mobile a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót. Az átadó szolgáltató legkésőbb a számhordozás KRA-ba való bejelentésének időpontja után 23 órán belül a KRA-ban jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

Az Előfizető azonosítása, a hordozási igény és a meghatalmazások alapján az átvevő szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően a Tesco Mobile-t a munkanapokon 16 óráig bejelentett előfizetői számhordozási igényről adott munkanap 20 óra 00 percig értesíti, és az Előfizető képviseletében a Tesco Mobile-nál a számhordozási eljárás lebonyolítása során, valamint az Előfizetőnek a hordozni kívánt telefonszámmal kapcsolatosan a Tesco Mobile-lal fennálló szerződésének megszüntetése illetve módosítása tárgyában eljár. Amennyiben az átvevő szolgáltató az Előfizető Előfizetői Szerződésre vonatkozó írásbeli felmondását a szolgáltatók közötti megállapodás szerinti elektronikus úton a Tesco MBL zrt.-nek mint Átadó Szolgáltatónak az Előfizető nevében bejelenti, akkor a Tesco MBL zrt. ezt írásbeli felmondásnak fogadja el.

A Tesco Mobile a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót.

4.2. Egyéb rendelkezések

4.2.1 Egy adott előfizetői mobil hívószámra vonatkozó, folyamatban lévő hordozási eljárás esetén, a hordozási eljárás ideje alatt a Szolgáltató az erre a mobil hívószámra vonatkozó további hordozási igényeket automatikusan elutasítja.

4.2.2 A hordozott számok nyilvántartása

Amennyiben az Előfizető szolgáltatót változtat és számhordozást vesz igénybe, a hordozott előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek az átvevő szolgáltatóhoz kerülnek, egyidejűleg az átadó szolgáltatónál megszűnnek, de a kijelölési engedély jogosultja továbbra is az a szolgáltató marad, amely számára a hatóság a hordozott előfizetői számot tartalmazó számmezőt eredetileg kijelölte.

A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek 6 hónapig az átvevő szolgáltatónál maradnak, ezen időtartam alatt a szám nem rendelhető új előfizetőhöz. Ezt követően az előfizetői szám illetve a kapcsolódó jogok és kötelezettségek visszakerülnek a kijelölésre eredetileg jogosult szolgáltatóhoz.

Tesco Mobile Általános Szerződési Feltételek

3. sz. melléklet

Adatvédelmi szabályzat

Tesco MBL Távközlési zRt.

az előfizetők, felhasználók és számlafizetők adatainak kezeléséről

A Tesco MBL Távközlési Zártkörűen Működő Részvénytársaság a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosító kijelzésre és hívásátirányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendeletben, továbbá az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) illetve 2/2015. (III. 30.) NMHH rendeletben foglalt tájékoztatási kötelezettségének az alábbiak szerint tesz eleget:

A Tesco MBL Távközlési Zártkörűen Működő Részvénytársaság, mint Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatban tudomására jutott személyes adatokat, továbbá üzleti titkokat az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.), az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) illetve 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet (továbbiakban: ESzRSz), a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosító kijelzésre és hívásátirányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Infotv.), a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (továbbiakban: Ptk.), a fogyasztóvédelemről szóló, 1997. évi CLV. Törvény (továbbiakban Fgytv.), továbbá egyéb vonatkozó jogszabályok előírásai szerint kezeli.

Fogalmak

Előfizető: Az a természetes vagy jogi személy, jogi személy nélküli gazdasági társaság (vállalkozás), ideértve a külföldi székhelyű vállalkozás magyarországi fióktelepét is, akivel a Szolgáltató az Előfizetői szerződést megköti vagy megkötötte.

Felhasználó. Az a természetes személy, aki a Szolgáltató által nyújtott (elektronikus hírközlési) szolgáltatást használja, és nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást. Amennyiben a Felhasználó nem azonos az Előfizetővel, akkor a Felhasználó normál esetben az Előfizető tudtával és jóváhagyásával használja a szolgáltatást.

Számlafizető: Az a természetes vagy jogi személy, aki a szolgáltatás ellenértékét megfizeti. Amennyiben a Számlafizető nem azonos az Előfizetővel, akkor a szolgáltatás ellenértékének megfizetése az Előfizető és Számlafizető között létrejött megállapodás alapján történik. A Számlafizető többnyire azonos a Felhasználóval.

Személyes adat: bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható.

Adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;

Üzleti titok: a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden olyan tény, információ, megoldás, adat, melynek nyilvánosságra hozatala, illetéktelenek által történő megszerzése vagy felhasználása a jogosult – ide nem értve a magyar államot - jogszerű pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekeit sértené vagy veszélyeztetné, és amelynek titokban tartása érdekében a jogosult a szükséges intézkedéseket megtette.

I. A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA SORÁN KEZELT SZEMÉLYES ADATOK ÉS AZ ADATKEZELÉS ELSŐDLEGES CÉLJA

1) **A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése céljából kezelt személyes adatok** (adatkezelési azonosító: 40255)

   a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
   b) Előfizetői hozzáférési pont helye,
   c) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
   d) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
   e) korlátozottan cselekvőképes egyéni Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a), c) és d) pont szerinti adatai,
   f) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, adószáma, valamint szükség esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
   g) kapcsolattartása alkalmas elérhetőségek:
      fa) elektronikus levelezési cím,
      fb) postai levelezési cím,
      fc) egyéb telefonszám(ok),
   h) Előfizető által bemutatott azonosító okmány típusa,
   i) Előfizető által bemutatott azonosító okmány száma,
   j) Nem egyéni Előfizető képviselője által bemutatott azonosító okmány típusa,
   k) Nem egyéni Előfizető képviselője és Számlafizető(i) azonosító okmányszámai.

2) **A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások díjainak számlázása, továbbá a díjak beszedése céljából kezelt személyes adatok** (adatkezelési azonosító: 40256)
   a) az I.1) bekezdés a) – g) pontok szerinti adatok,
   b) a Számlafizető neve,
   c) a Számlafizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
   d) a Számlafizetővel való kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek:
      da) elektronikus levelezési cím,
      db) postai levelezési cím,
      dc) egyéb telefonszám(ok).
   e) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
   f) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei,
   g) az Előfizető illetve Felhasználó által igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok.

3) **A Szolgáltató által nyújtott beszéd (hívás szolgáltatás) és nem beszéd (egyéb szolgáltatás) célú szolgáltatás díjának meghatározása és a számla, továbbá a tételes számlamelléklet előállítása céljából kezelt személyes adatok** (adatkezelési azonosító: 40256)
   a) az I.1) bekezdés a) – g) pontok szerinti adatok,
   b) az Előfizető SIM kártya száma vagy egyéb azonosítója,
   c) az Előfizetői SIM kártyához tartozó mobil hívószám (MSISDN),
   d) a mobil készülék és egyéb Előfizetői végberendezés típusa,
   e) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma,
   f) a hívó és hívott Előfizetői számok,
   g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa,
   h) a hívás iránya,
   i) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típus kezdő időpontja,
   j) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típus időtartama,
   k) illetőleg a továbbított adat terjedelme,
   l) a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella azonosítója,
   m) a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI),
   n) IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók,

o) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma,
p) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
q) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei

4) A szolgáltatás nyújtása céljából kezelt egyéb, a szolgáltatás jellege miatt vagy műszaki szempontból elengedhetetlenül szükséges személyes adatok

Értéknövelt szolgáltatások nyújtásához szükséges adatok helymeghatározás esetén (adatkezelési azonosító: 40257)

a) A Szolgáltató hálózatában feldolgozott mindazon adatok, amelyek a szolgáltatást igénybe vevő Előfizetői/felhasználói végkészülék földrajzi helyének meghatározására alkalmasak.

Szolgáltatás nyújtás vagy személyes adat igénylés teljesítését megelőző jogosultság ellenőrzés esetén (adatkezelési azonosító: 40259)

b) természetes személy által regisztrált biztonsági kód,

c) szolgáltatáshoz és természetes személyhez regisztrált azonosító,

d) természetes személyhez regisztrált „aranykérdések" és „aranyválaszok",

e) természetes személy használatában lévő és általa regisztrált, visszaigazoló kód fogadására megjelölt kommunikációs csatorna és azonosítója (pl.: e-mail cím, mobil telefonszám)

Értéknövelt szolgáltatás nyújtásához szükséges adatok a szolgáltatáshoz használt készülék vagy végberendezés, továbbá megrendelt szolgáltatás paramétereinek beállítása, illetőleg adatok mentése, visszaállítása esetén

f) a használt készülék vagy végberendezés típusa és azonosító adatai,
g) a használt készülék vagy végberendezés szolgáltatás specifikus azonosító adatai (például postafiók, e-mail cím, szolgáltatás azonosító, alap internet elérési cím) és paraméterei,
h) a használt készülékben vagy végberendezésben tárolt kapcsolati listák és a listaadatokhoz tartozó részadatok és tárolt adatok (például címlisták, telefonszámlisták, böngésző listák, utóbbi események napló adatai, mentett vagy tárolt fájlok, közlemények, stb.).

5) A díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a szerződéskötés megtagadása céljából a Szolgáltató által, vagy több más szolgáltatóval közösen létrehozott, adatállományban kezelt személyes adatok (adatkezelési azonosító: 40260)

a) az I.1) bekezdés a) - g) pontok szerinti adatok,

b) az adatállományba helyezés indoklása.

6) Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – Előfizetői végberendezések használatának, illetve az ilyen használat megkísérlésének bizonyítása és dokumentálása céljából kezelt személyes adatok (adatkezelési azonosító: 40261)

a) az I.1) bekezdés a) - g) pontok szerinti adatok,

b) A jogsértően használt, vagy használni megkísérelt készülékben detektált Előfizetői SIM kártya száma vagy egyéb azonosítója, az Előfizetői SIM kártyához tartozó mobil hívószám (MSISDN),

c) A jogsértően használt, vagy használni megkísérelt mobil készülék típusa,

d) A jogsértően használt mobil készülékről folytatott forgalmazás során a hívó és a hívott Előfizetői számok,

e) A jogsértő készülékhasználat során létrejött hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, a szolgáltatást

nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók,

f) A jogsértően használt készülékről bonyolított hívás vagy igénybe vett egyéb szolgáltatás dátuma

7) Az Előfizetői hiba-, igény vagy panasz bejelentések kivizsgálásának céljából kezelt személyes adatok (adatkezelési azonosító: 40262)

a) Az Előfizető értesítési címe, vagy más azonosítója (pl.: e-mail cím),

b) Az Előfizető hívószáma vagy más azonosító,

c) Az Előfizetői igény vagy a hibajelenség leírása

d) A igény bejelentésének vagy a hibabejelentés időpontja (év, hó, nap, óra),

e) A hiba okának behatárolására tett intézkedések és azok eredménye

f) A hiba oka,

g) A hiba elhárításának módja és időpontja (év, hó, nap, óra), eredménye (eredménytelensége és annak oka),

h) Az Előfizető értesítésének módja és időpontja, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint az előző pontban foglaltakról történő értesítések módja és időpontja,

i) Az ügyfélszolgálat és a fogyasztó (ügyfél) közötti telefonos kommunikáció hangfelvétele.

8) Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú felhasználásra megőrzött és kezelt személyes adatok (adatkezelési azonosító: 40263)

a) mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az I.1) bekezdés a)-e) pontok szerinti adatok,

b) mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizetői, felhasználói végberendezés vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az Előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók,

c) mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő Előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja,

d) mobil rádiótelefon szolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes Előfizetői vagy felhasználói hívószámok,

e) mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint mobil-előfizetői azonosítója (IMSI),

f) mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója a közlés megkezdésekor, valamint az adott szolgáltatás nyújtásának időpontjában az adott cellaazonosítóhoz tartozó cella tényleges földrajzi helyének meghatározását lehetővé tevő adatok,

g) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan jelen bekezdés d) pontja szerinti adatok,

h) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám,

i) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az Előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám),

j) előre fizetett anonim hívókártyás mobil rádiótelefon szolgáltatás esetében a szolgáltatás első igénybevételének dátuma és időpontja, valamint a cellaazonosító, amelyről az aktiválás megtörtént,

k) jelen bekezdés a)-k) pontok szerinti adatkörökbe tartozó adatokat a Szolgáltató megőrzi akkor is, ha azok sikertelen hívások során állnak elő, vagy kerülnek kezelésre a Szolgáltató által.

9) Az előre fizető (prepay) Előfizetői szerződés megkötése előtt az ÁSZF 2.1 pontban rögzített vásárlási limit ellenőrzése céljából kezelt személyes adatok (adatkezelési azonosító: 40258)

a) az I.1) bekezdés a) - g) pontok szerinti adatok,

b) a korábbi vásárlások száma

10) Az Előfizető hozzájárulásához kötött adatkezelési célok és a kapcsolódó személyes adatok (adatkezelési azonosító: 40264 és 40265)

a) az Előfizetői névjegyzék kezelése

aa) vezetéknév,

ab) keresztnév,

ac) telefonszám,

ad) lakcím nyilvánosságra szánt része,

ae) végberendezés felhasználás módja (igény esetén, telefon/fax),

af) foglalkozása (igény esetén)

ag) iskolai végzettsége (igény esetén),

ah) szakképesítése (igény esetén)

b) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó szolgáltatások nyújtása

ba) bázisállomás címe,

bb) vagy geo-koordináta,

c) közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás,

ca) név,

cb) postai cím,

cc) elektronikus cím,

cd) telefonszám,

d) a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igénylése

da) név,

db) számlacím,

dc) telefonszám

dd) más az Előfizető, Felhasználó által önként megadott adat,

e) értéknövelt szolgáltatások nyújtása, vagy a Szolgáltató saját üzletszerzése

ea) az I.1) bekezdés a)-f) pontok szerinti adatok,

eb) az Előfizető SIM kártya száma vagy egyéb azonosítója,

ec) az Előfizetői SIM kártyához tartozó mobil hívószám (MSISDN),

ed) a mobil készülék és egyéb Előfizetői végberendezés típusa,

ee) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma,

ef) a hívó és hívott Előfizetői számok,

eg) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa,

eh) a hívás iránya,

ei) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típus kezdő időpontja,

ej) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típus időtartama,

ek) illetőleg a továbbított adat terjedelme,

el) a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella azonosítója,

em) a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI),

en) IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók,

eo) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma,

ep) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,

eq) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei

11) A ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezésére vonatkozó kötelezettség ellenőrzése céljából a Szolgáltató által kezelt személyes adatok

a) a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára irányuló hívás kezdő időpontja,

b) a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára irányuló hívás időtartama.

II. A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉNEK JOGCÍME

1) A Szolgáltató az Előfizetők adatait jogszabályi felhatalmazás, illetőleg kötelezettség alapján kezeli. Ennek megfelelően a szolgáltató

a) az Eht. 129.§ (5) bekezdés a) pontja és az ESzRSz 7.§ (1) bekezdés a) pontja szerint jogszabályi felhatalmazás alapján kezeli az I. 1) bekezdés szerinti adatokat,

b) az Eht. 47.§ (13) szerint előírt törvényi kötelezettség teljesíthetősége alapján kezeli az I. 1) bekezdés h) - k) pontok szerinti adatokat,

c) az Eht. 157.§ (2) bekezdés a) - d) és h) - i) pontok szerint törvényi felhatalmazás alapján kezeli az I. 2) bekezdés szerinti adatokat,

d) az Eht. 157.§ (2) bekezdés a)-i) pontjai és az ESzRSz 13.§ (2) bekezdése szerint jogszabályi felhatalmazás alapján kezeli az I. 3) bekezdés szerinti adatokat,

e) az Eht. 154.§ (3) bekezdése szerint törvényi felhatalmazás alapján kezeli az I. 4) bekezdés, továbbá az I. 7) bekezdés j) - k) pontok szerinti adatokat,

f) az Eht. 158.§ (2) bekezdése szerint törvényi felhatalmazással kezeli az I. 5) bekezdés szerinti adatokat,

g) az Eht. 157.§ (2) bekezdés k) pontja szerint törvényi felhatalmazás alapján kezeli az I. 6) bekezdés szerinti adatokat,

h) az Eht. 141.§ (2) bekezdés szerint törvényi kötelezettség alapján kezeli az I. 7) bekezdés a) - h) pontok és az I. 11) bekezdés szerinti adatokat,

i) az Eht. 141.§ (1) és a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet (ESzRSz) 25.§ (1) illetve 22. § (7) bekezdés szerinti jogszabályi kötelezettség alapján kezeli az I. 7) bekezdés i) pontja szerinti adatokat,

j) az Eht. 159/A.§ szerint törvényi kötelezettség alapján kezeli az I. 9) bekezdés szerinti adatokat,

k) az Eht. 138. § (10) bekezdés és a Fgytv. 17/B. § (3) bekezdés szerinti jogszabályi kötelezettség alapján kezeli az I. 7) bekezdés i), valamint az I. 11) bekezdés a)-b) pontja szerinti adatokat

2) A Szolgáltató az Előfizetők előzetesen tájékozott, önkéntes és egyértelmű hozzájárulása esetén kezeli az I. 10) bekezdés szerinti adatokat. A Szolgáltató az érintett személy mindenkori rendelkezését magára nézve kötelezőnek ismeri el.

3) A Szolgáltató az Eht. 156. § (14) bekezdése szerinti törvényi rendelkezés alapján a felhasználó, illetve az Előfizető előzetes hozzájárulása esetén, egyébként pedig az Eht. 156. § (16) bekezdésében foglalt kötelezettség alapján kezeli az I. 4) bekezdés e) pontban szereplő adatokat.

4) Az Infotv. 6. § (2) bekezdése, továbbá az Eht. 156.§ (17) bekezdése szerint a Szolgáltató jogosult arra, hogy az Előfizető vagy felhasználó saját érdekeinek vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelméhez, továbbá katasztrófa-, illetve szükséghelyzet elhárítása vagy megelőzése céljából az elengedhetetlenül szükséges mértékben akkor is kezelje az I. 1) – 8) pontokban felsorolt adatkörökbe tartozó és a Szolgáltató rendelkezésére álló személyes adatokat, ha az adatok kezelhetősége tekintetében rendelkezésre jogosult személy fizikai cselekvőképtelensége folytán nem képes hozzájárulását adni adatai kezeléséhez.

III. A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉNEK, MEGŐRZÉSÉNEK IDŐTARTAMA

1) Az Eht. 143.§ (2), 157.§ (3) bekezdésében foglaltaknak megfelelően a Szolgáltató

a) az I. 1) bekezdésben és az I. 4) bekezdés a) – d) és f) – i) pontokban felsorolt adatokat legfeljebb az Előfizetői szerződés megszűnését követő egy évig, díjfizetési vagy egyéb jogvita esetén a jogvitából eredő igények elévüléséig kezeli,

b) az I. 2) és I. 3) bekezdésben felsorolt számlázási és forgalmazási adatokat legfeljebb a számla teljesítésének határidejét követő, vagy – előre fizetett szolgáltatások esetén – a szolgáltatás nyújtását követő egy évig, díjfizetési vagy egyéb jogvita esetén a jogvitából eredő igények elévüléséig kezeli,

2) Az I. 4) bekezdés e) pont szerinti helymeghatározási adatokat, továbbá az I. 10) bekezdés e) pontja szerinti adatokat a Tesco MBL zrt. kizárólag csak olyan mértékben és időtartamig őrzi meg, amely elengedhetetlenül szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához, illetve az értékesítéshez, vagy amelyhez a felhasználó, illetve Előfizető előzetesen hozzájárult

3) A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. §-ban előírt rendelkezések alapján a Szolgáltató 8 évig köteles megőrizni a könyvviteli elszámolását közvetlenül és közvetetten alátámasztó számviteli bizonylatokat, továbbá e bizonylatokat közvetve vagy közvetlenül alátámasztó analitikus és részletező nyilvántartásokat, adatokat. E törvényi rendelkezés teljesítéséhez Szolgáltató 8 évig tárolja és kezeli

a) az Előfizető felé kibocsátott számlákat és/vagy azok elektronikus másolatait,

b) Előfizető azon forgalmazási és egyéb azonosító – a hírközlési szolgáltatás Előfizető általi igénybevételével összefüggésben a Szolgáltatónál rendelkezésre álló – adatait, amelyek a Szolgáltató könyvviteli elszámolásában felhasznált bizonylato(ka)t támasztanak alá.

4) Az Eht. 158.§ (5) bekezdésében foglaltaknak megfelelően a Szolgáltató legfeljebb egy évig kezeli az I. 5) bekezdés szerinti adatokat

5) Az Eht. 157. § (2) bekezdés k) pontjában foglaltaknak megfelelően az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – Előfizetői

végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező és rendelkezésre álló – I. 6) bekezdés szerinti – adatokat a Szolgáltató az adatok keletkezését követően legfeljebb egy évig kezeli

6) **Az Eht. 138. § (10) bekezdés alapján a hiba- vagy panaszbejelentés és – vizsgálat során elektronikusan rögzített – I. 7) bekezdés a) – h) és j) – k) pontok szerinti – személyes adatokat a Szolgáltató a hibabejelentéstől számított legalább egy évig, továbbá az Eht. 138. § (10) és 141. § (1) és (2) h) bekezdése, valamint az Eht. 138. § (10) bekezdése alapján alkalmazott 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet (ESzRSz) 25. § (1) illetve 22. § (7) bekezdése alapján az I. 7) bekezdés i)., valamint I. 11) bekezdés a)-b) pontok szerinti hangfelvételt a rögzítéstől számított legalább legalább egy évig őrzi meg, de legfeljebb kettő évig tárolja.**

7) **Az Eht. 159/A. § (3) bekezdése alapján az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szervek, nyomozó hatóságok, ügyészek, bíróságok részére történő adatszolgáltatás biztosításához a szolgáltató**

   a) az I. 7) bekezdés a) – b) pontokban felsorolt adatokat az Előfizetői szerződés megszűnését követő egy évig őrzi meg,

   b) az I. 7) bekezdés d) – k) pontokban felsorolt adatokat az azok keletkezését követő egy évig őrzi meg,

   c) az I. 7) bekezdés l) pontokban felsorolt adatokat az azok keletkezését követő fél évig őrzi meg.

8) **A Szolgáltató az I. 10) bekezdés szerinti céllal kezelt és ott felsorolt adatokat az Előfizetőnek az adatkezeléshez adott önkéntes és egyértelmű hozzájárulásának visszavonásáig, annak hiányában legfeljebb a III. 1) bekezdés a) pont szerinti időtartamig kezeli**

9) **Nyomozó hatóságok kezdeményezésére – a tevékenységüket szabályozó külön törvényekben foglalt esetekben és feltételekkel – az adatmegőrzés céljának megfelelő mértékben és ideig a Szolgáltató köteles a számítástechnikai rendszereiben tárolt adatokat a III. 1) – III. 9) bekezdésekben megadott időtartamon túl is megőrizni**

IV. A SZEMÉLYES ADATOK HARMADIK FÉL RÉSZÉRE TÖRTÉNŐ ÁTADÁSÁNAK, TOVÁBBÍTÁSÁNAK FELTÉLEI, MÓDJA

A Szolgáltató az általa kezelt személyes adatok harmadik fél részére történő kiadását, továbbítását kizárólag abban az esetben biztosítja, ha azt jogszabályi rendelkezés lehetővé teszi, vagy ha ahhoz az Előfizető, illetőleg a szolgáltatás felhasználója hozzájárult.

1) **Az Eht. 157. § (9)-(10) bekezdései alapján a Szolgáltató az I. 1) bekezdés a) és f) pontja, az I. 3) bekezdés b) – q) pontjai és az I. 6) bekezdés b) – f) pontjai adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatja**

   a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,

   b) jogszabály alapján számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogosult szervek részére,

   c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szervek, nyomozó hatóságok, ügyészek, valamint bíróságok részére,

   d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény szerint a végrehajtó részére.

   A jelen pont szerint átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

2) **Az Eht. 157. § (8) bekezdése alapján bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében indított eljárás keretében a Szolgáltató jogosult átadni a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének az I. 1) és 3) bekezdés szerinti adatkörbe tartozó alábbi adatokat:**

   a) az Előfizető családi és utóneve;

   b) az Előfizető születési neve,

   c) az Előfizető lakóhelye, tartózkodási helye,

   d) az Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;

   e) az Előfizetőt hívó és általa hívott Előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja.

3) **Az Eht. 158. §-ban rögzített feltételek fennállása esetén (pl. az Előfizető kár okozása céljából a Szolgáltatót megtévesztette, vagy megtévesztésére törekedett, különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen) az I. 5) bekezdésben felsorolt adatokat a Szolgáltató jogosult másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg más szolgáltatókkal közös adatállományt létrehozni.**

   A Szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt az ilyen jellegű adatátadás tényéről.

4) **Az I. 5) bekezdés szerinti céllal létrehozott közös adatbázisba (a továbbiakban e pontban: közös adatbázis) továbbított adatokhoz a Vodafone Magyarország zrt, a Magyar Telecom Nyrt. és a Telenor Magyarország Zrt. (a Tesco MBL Zrt-vel együtt e pontban a továbbiakban: szolgáltatók) férhet hozzá.**

   A közös adatbázisból adatot igényelhet továbbá:

   a) a IV.1) bekezdés c) pontban és a IV. 2) bekezdésben meghatározott szervek, illetőleg hatóságok,

   b) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

   Az Előfizető adatai abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

   a) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy

   b) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel.

   c) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy

   d) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy

   e) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

   A közös adatbázisban szereplő személyek tekintetében a közös adatbázishoz hozzáférő szolgáltatók az alábbi döntéseket hozhatják:

   a) az előfizetői szerződéskötés megtagadása, vagy

   b) az előfizetői szerződéskötés megkötésének letéti díj megfizetéséhez kötése.

   Az adatainak a közös adatbázisba vitele elleni panaszával az érintett fordulhat:

a) az adatot a közös adatbázisba továbbító szolgáltató Ügyfélszolgálatához,
b) az adatot a közös adatbázisba továbbító szolgáltató adatvédelmi felelőséhez (a Tesco MBL Zrt. adatvédelmi felelőse: Novai Éva 1476 Budapest, Pf.: 351.
c) a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (Hatóság),
d) az Adatvédelmi Biztos Hivatalához.

Az Előfizető vagy felhasználó a személyes adatainak kezelésével, védelmével kapcsolatos jogainak Szolgáltató általi megsértése esetén a Szolgáltató ellen bírósághoz fordulhat.

A közös adatbázis adatkezelője és adatfeldolgozója a Sysman Informatikai Zrt. (1031 Bp. Záhony utca 7.).

5) Az Infotvt. 6. § (2) bekezdése, továbbá az Eht. 156.§ (17) bekezdése szerint a Szolgáltató jogosult arra, hogy az Előfizető, vagy felhasználó saját érdekeinek, vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelméhez, továbbá katasztrófa-, illetve szükséghelyzet elhárítása, vagy megelőzése céljából az elengedhetetlenül szükséges mértékben akkor is átadhassa harmadik félnek az I. 1) – I. 8) pontokban felsorolt adatkörökbe tartozó és a Szolgáltató rendelkezésére álló személyes adatokat, ha az adatok kezelhetősége tekintetében rendelkezésre jogosult személy fizikai cselekvőképtelensége folytán nem képes hozzájárulását adni adatai harmadik fél részére történő kiadásához.

6) Az Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető részére át kell adni azon harmadik személyek listáját, akik az Előfizető személyes adatait a Tesco MBL zrt. megbízása alapján kezelik. Az Előfizetők az Előfizetői szerződés megkötésével járulnak hozzá ahhoz, hogy a Tesco MBL zrt. az e listában felsorolt harmadik személyt megbízhatja az Előfizető személyes adatainak kezelésével. A listát érintő változásról haladéktalanul tájékoztatni kell az Előfizetőt, egyidejűleg lehetőséget biztosítva ahhoz, hogy az Előfizető módosíthassa az adatai kezelésére vonatkozó hozzájáruló nyilatkozatát. A harmadik félnél történő adatkezelést és adatfeldolgozást – melyhez az előzőekben leírtak szerint nyilatkozatával járul hozzá az Előfizető – az Adatvédelmi Biztos által vezetett adatvédelmi nyilvántartásba is be kell jelenteni.

7) Az Eht. 145. § (2) bekezdésében foglalt törvényi 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 törvényi kötelezettség alapján a Szolgáltató valós időben (real-time) kiadja 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.

8) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás keretében és a kérelmükben foglaltaknak megfelelően:

a) A Szolgáltató az I. 8) bekezdésben felsorolt, törvényi kötelezettség alapján megőrzött adatokból adatszolgáltatást teljesít e szervezetek részére (Eht. 159/A § (1) bekezdése),

b) A Szolgáltató megállapítja és továbbítja e szervezetek részére a felhasználóval, illetve az Előfizetővel kapcsolatos helymeghatározási adatokat (Eht. 156. § (16) bekezdése).

9) A Szolgáltató a hatályos jogszabályok alapján köteles együttműködni a titkos információgyűjtésre vagy titkos adatszerzésre törvényben felhatalmazott szervezetekkel valamint a frekvenciagazdálkodó hatóságokkal, amelyek törvényben meghatározott esetekben, feltételekkel és garanciákkal a Szolgáltató hálózatán továbbított közléseket (beszéd- és adatforgalmazást) megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módon beavatkozhatnak.

10) A Szolgáltató az előfizető, valamint az előfizető képviselője által bemutatott személyazonosító okmányon szereplő azonosító adatok (okmányszám, név, nem, születési név, születési hely, születési idő, anyja neve) hitelességét a GIRO Elszámolásforgalmi Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1054 Budapest, Vadász utca 31., Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Cg. 01-10-041159) közreműködésével jogosult ellenőrizni a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala adatbázisaiban.

11) Az Fgytv. 47§ (9a) bekezdése alapján a Szolgáltató köteles az I. 11) bekezdés a) és b) pontokban felsorolt adatokat a fogyasztóvédelmi hatóság felhívására közölni.

V. RÉSZLETES SZÁMLAMELLÉKLET KEZELÉSÉNEK FELTÉTELEI, MÓDJA

A Szolgáltató, amennyiben Előfizetői megrendelésre részletes számla mellékletet, hívásrészletező kimutatást szolgáltat abból a célból, hogy Előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat, a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon, továbbá az Előfizető által tett önkéntes és egyértelmű nyilatkozat alapján tünteti fel a forgalmazási és számlázási adatokat. A hívásrészletezőt a Szolgáltató minden esetben az erre vonatkozó kérelem bejelentésétől számított, legkésőbb 30 nap alatt készíti el.

1) A részletes számlamelléklet, hívásrészletező kimutatás alapszolgáltatása

A hívásrészletező kimutatás alapszolgáltatásban nem tartalmazza azonosítható módon:

a) a hívott fél hívószámának minden számjegyét,

b) a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által “nem azonosítható hívószámként” közzétett hívószámokat,

c) a díj kiszámításához szükségtelen adatokat,

d) a fogadott hívásokat indító hívó azonosítására alkalmas adatokat.

2) A részletes számlamelléklet, hívásrészletező kimutatás szolgáltatása részletesebb adatokkal

A Szolgáltató ezúton is felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy ha az Előfizető az alapszolgáltatást meghaladó részletességű adatokat tartalmazó hívásrészletező kimutatást rendel, akkor az Előfizető a kimutatással együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli felhasználók személyes adatai birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére Előfizető csak abban az esetben jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A Szolgáltató nem köteles megvizsgálni e hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát, a hozzájárulásért kizárólagos felelősséggel az Előfizető tartozik.

A Szolgáltató még a részletesebb adatokkal előállított hívásrészletező kimutatásban sem jogosult feltüntetni:

a) a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által közzétett “nem azonosítható hívószámok” részletes adatait,

b) a kimutatást kérő Előfizető készülékén fogadott hívásokat indító hívó fél azonosítására alkalmas adatokat.

VI. AZONOSÍTÓ-KIJELZÉS

A Szolgáltató a 226/2003 (XII.13.) Korm. rendelet 6. § (1) bekezdése szerint biztosítja a mobil rádiótelefon-szolgáltatások beszédcélú alkalmazásakor:

a) a hívó Felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa hívószámának kijelzését a hívott készüléken;

b) a hívó Előfizetőnek, hogy Előfizetői hozzáférési pontonként letilthassa hívószámának kijelzését a hívott készüléken;

c) a hívó Felhasználónak, hogy hívásonként – a b.) pontban meghatározott letiltás ellenére – lehetővé tegye hívószámának kijelzését a hívott készüléken;

d) a hívott Előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjen meg;

e) a hívott Előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta.

A hívó fél hívószáma kijelzésének a VI. pont a.) és b.) alpontjai szerinti letiltása nem alkalmazható 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, beleértve a “112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívások, valamint SMS-ek és MMS-ek esetében.

A Hangposta szolgáltatások igénybevételével kezdeményezett hívások esetén a hívószámküldés letiltása technikai okok miatt nem lehetséges.

Ha az Előfizető hívószáma kijelzésének korlátozásával kapcsolatban írásban nem nyilatkozik, azt a Szolgáltató úgy értékeli, hogy Előfizető hozzájárult hívószáma kijelzéséhez.

A Szolgáltató a más elektronikus hírközlési szolgáltató hálózatából érkező hívások kijelzését a hívó Előfizető egyéni döntése és a szolgáltatók között megkötött hálózati szerződés alapján végzi.

Tesco Mobile Általános Szerződési Feltételek

4. sz. melléklet

A Csomagkapcsolt adatátviteli szolgáltatások - GPRS igénybevételének etikai szabályai

A Szolgáltató a GPRS alapú szolgáltatásának fenntartása, minőségének biztosítása, továbbá ügyfeleinek és az Internet társadalom egészének védelme érdekében az alább részletezett módon határozza meg a nem etikus tevékenységeket:

1. Nem megengedett kéretlen, közvetlen üzletszerzési, egyéb reklám célú, stb. elektronikus levél (e-mail) vagy bármely más elektronikus közlemény továbbítása olyan címzetteknek, akik a feladót tájékoztatták arról, hogy nem kívánnak ilyen jellegű e-mailt vagy elektronikus közleményt kapni.

2. A Szolgáltató hírközlési hálózatán nagy mennyiségű (100 db feletti) e-mail küldése olyan címekre, amelyeknek tulajdonosaival a küldő nem áll személyes vagy üzleti kapcsolatban (spam).

3. Vírussal fertőzött, vagy bármely olyan e-mail (és/vagy e-mail-hez csatolt állomány) küldése, amely a címzett vagy a Szolgáltató rendszereiben a rendszerhasználó érdekeivel és/vagy akaratával ellentétes tevékenységet fejt(het) ki.

4. Nem megengedett szándékosan hamis vagy elfedett feladói adatokkal megadott, vagy olyan e-mail küldése, amelyben nem szerepel egy érvényes cím, amelyre a címzett elküldhetné a további e-mailek küldésének megtiltására vonatkozó kérelmét.

5. A Szolgáltató GPRS alapú szolgáltatásainak igénybe vételével olyan e-mail, közlemény, adat, információ, stb. küldése, terjesztése, hozzáférhetővé tétele, nyilvánosságra hozatala, közzététele, mások számítógépére, szerverére való elhelyezése, amelynek:

    - tartalmát a küldő, illetve a hozzáférést lehetővé tévő fél jogosulatlanul, vagy szerzői jogokat megsértve szerezte meg,
    - tartalma általános társadalmi értékeket, emberi méltóságot sért vagy sérthet (félrevezető, trágár, erőszakos, pornográf, stb. tartalom);
    - az adott módon való küldésével, terjesztésével, nyilvánosságra hozatalával, hozzáférhetővé- illetve közzétételével, jogszabályba ütköző cselekmény (felbujtás, uszítás, gyűlöletkeltés, szerzői jogok megsértése, stb.) valósul vagy valósulhat meg;
    - tartalma értékesítésre kínált termék, szolgáltatás vagy egyéb dolog tulajdonságairól, tartalmáról, áráról bárkit félrevezethet.

6. A Szolgáltató GPRS alapú szolgáltatásainak igénybe vételével más(ok) számítógépe(i) és/vagy az azon tárolt adatok illetéktelen használata, igénybe vétele, más(ok) számítógépe(i) működésének illetéktelen befolyásolása illetve ezek kísérlete, így különösen:

   - mások számítógépein, szerverein tárolt vagy használt, nem nyilvánosságnak szánt (magántitkot, üzleti titkot, szolgálati titkot, államtitkot, stb. képező) és/vagy szerzői jogvédelem alatt álló adatok, állományok illetéktelen megtekintése, megszerzése vagy erre irányuló kísérlet;
   - mások számítógépein, szerverein tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy erre irányuló kísérlete;
   - mások számítógépére vagy szerverére kompromittáló vagy az adott gép működését hátrányosan befolyásoló adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete;
   - mások tulajdonát képező, vagy mások által használt számítógépek, illetve azok erőforrásainak (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök, stb.) engedély nélküli felhasználása.

7. A Szolgáltató GPRS hálózatához mobil szolgáltatás-hozzáférési ponton (mobil telefonon, illetve egyéb mobil távközlő berendezésen, stb.) keresztül csatlakoztatott számítógép szerverként, illetve átjáróként való használata (egynél több felhasználó kiszolgálása; hálózat, illetve egynél több számítógép csatlakoztatása, stb.).

Amennyiben valamely ügyfelünk nem etikus tevékenységet észlel, arról az ugyfelszolgalat@tescomobile.hu levelező címre küldött értesítéssel tájékoztathatja Szolgáltatót. A Szolgáltatót fenyegető kár megelőzése és/vagy a Szolgáltatót ért kár enyhítése, továbbá a Szolgáltató többi előfizetőjének és/vagy hálózatának védelme érdekében fenntartja magának a jogot arra, hogy vizsgálatot folytasson, a vizsgálat alapján az érintett ügyfelével szemben eljárjon, továbbá szankcionálás céljából értesítsen bármely más szolgáltatót, ha annak előfizetője folytatja a nem etikus tevékenységet.

Tesco Mobile Általános Szerződési Feltételek

5. sz. melléklet

Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételei

Bevezetés *164*
2. MobilVásárlás *165*
2.1. Mobil parkolás **165**
2.2. Autópálya használati jogosultság vásárlása (E-Matrica) **168**
2.3. Állatkerti e-Belépő Szolgáltatás **168**
2.4. Dallmayr automatából történő értékesítés szolgáltatás **169**
2.5. Önkiszolgáló autómosás **169**
2.6. Párkereső és közösségi oldalak adatbázisaihoz való hozzáférés **170**
2.7. Percalapú Fesztiváljegy **171**
2.8. Mobil Lottó Szolgáltatás **171**

1. Bevezetés

1.1.1. A Tesco MBL Zrt. (székhely: 1096 Budapest, Lechner Ödön fasor 6., nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, cégjegyzékszám: 01-10-048435, adószám:23527331-2-43) (a továbbiakban: „Szolgáltató") a hírközlési szolgáltatások körébe nem tartozó egyéb szolgáltatásai szerződési feltételeit (a továbbiakban: "ESzSzF") az alábbiakban foglalja össze.

1.1.2. A jelen ESzSzF 2012. március 1. napján lép hatályba határozatlan időre és visszavonásig érvényes.

1.1.3. A jelen ESzSzF érvényes minden olyan felhasználóra valamint a Szolgáltató minden olyan lakossági előfizetőjére, aki bármely, a hírközlési szolgáltatások körébe nem tartozó, a Szolgáltató által vagy a Szolgáltató közvetítésével harmadik fél szolgáltató által nyújtott szolgáltatást vesz igénybe.

1.1.4. Minden olyan kérdésben, amelyet az ESzSzF nem szabályoz, elsődlegesen az előfizető és a Szolgáltató között fennálló előfizetői szerződés, másodsorban az előfizető besorolásától függően a Szolgáltató Lakossági Általános Szerződési Feltételei az irányadók.

1.1.5. A fenti 1.1.4 pontban foglaltak alól kivételt képeznek a Szolgáltató hírközlési szolgáltatási elemet tartalmazó szolgáltatásai a következők tekintetében: A jelen ESzSzF keretében szabályozott szolgáltatások esetenként rendelkeznek olyan elemmel, amely hírközlési szolgáltatásnak minősül. Ezen elemekre kizárólag a Szolgáltató Lakossági Általános Szerződési Feltételei vonatkozik. Ezen szolgáltatások egyéb elemeire azonban változatlanul a jelen ESzSzF vonatkozik elsődlegesen a fenti 1.1.4 pontnak megfelelően.

1.1.6. A Szolgáltató jogosult a jelen ESzSzF tartalmát egyoldalúan megváltoztatni, amely változtatásról a honlapján a megjelenést megelőzően 15 naptári nappal értesíti az ügyfeleit már létező szolgáltatáshoz kapcsolódó módosítás esetén.

1.1.7. Amennyiben a Szolgáltató a jelen ESzSzF tárgykörébe tartozóan új szolgáltatást vezet be, illetve új szolgáltatás közvetítéséről dönt, az új szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételeket legkésőbb az új szolgáltatás megjelenésének napjától kezdődően foglalja az ESzSzF-be.

1.1.8. A jelen ESzSzF-ben nagy kezdőbetűvel használt kifejezések az ESzSzF-ben ekként megjelölt definíciókkal, illetve ennek hiányában a Lakossági Általános Szerződési Feltételekben foglalt ekként megjelölt kifejezésekkel.

1.1.9. Az alábbi szolgáltatások igénybevételével a jelen ESzSzF-ben foglalt feltételeket a felhasználó magára nézve kötelezőnek ismeri el.

2. MobilVásárlás

A MobilVásárlás szolgáltatások igénybevételének jelen ESzSzF-ben nem részletezett feltételei mindenben megegyeznek a MobilVásárlás szolgáltatásról a Lakossági Általános Szerződési Feltételek 3.1.2.16. pontjában leírtakkal.

Az Ügyfelek a mobilvásárlási szolgáltatások/termékek díját a MobilVásárlásnál megszokott módon, kártyás előfizetők az előre feltölthető egyenlegükből fizethetik ki, a következő feltételekkel: Feltöltő kártyás ügyfeleknek minimum a szolgáltatás értékének megfelelő összeggel, plusz 200 Ft egyenleggel kell rendelkezniük a tranzakció végrehajtásához a MobilVásárlás általános szabályai szerint.

Szolgáltató a MobilVásárlás szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfelek személyes adatait kizárólag a jelen ESzSzF-ben foglalt kötelezettségeinek teljesítéséhez használja fel. A Szolgáltató továbbítja az Előfizető tranzakcióhoz szükséges adatait a szolgáltatást biztosító partnernek kizárólag a tranzakció lebonyolítása céljából.

Az adatok az adattulajdonos előzetes tájékoztatása és engedélye nélkül egyéb harmadik személy részére nem kerülnek átadásra, ide nem értve a jogszabályokban meghatározott eseteket. Az adattulajdonos az adatvédelmi és elektronikus hírközlési jogszabályokban meghatározott módon és esetekben a Tesco MBL Zrt. 1476 Budapest, Pf.:351. postai és az ugyfelszolgalat@tescomobile.hu elektronikus címeken keresztül kérheti a nyilvántartott személyes adatainak törlését, módosítását, illetőleg a kezelt adatokról való tájékoztatását.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a szolgáltatások tartalmát, valamint az igénybevételi feltételeket módosítsa, illetve a szolgáltatást felfüggessze vagy megszüntesse.
Az előfizetői szerződésre, szolgáltatási feltételekre vonatkozóan a jelen ESzSzF-ben nem szabályozott kérdésekben a Lakossági Általános Szerződési Feltételek változatlanul érvényben maradnak.

2.1. Mobil parkolás

2.1.1. Kültéri/felszíni parkolójegy vásárlás, EME Zrt. igénybevételével

A Szolgáltató a MobilVásárlás Szolgáltatás keretében elérhetővé teszi a lenti feltételek szerint a www.mobilparkolas.hu oldalon meghatározott szolgáltatási területen parkolójegy SMS-en keresztül történő vásárlását. A szolgáltatási területet, a kialakított zónakódokat, és a szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit a www.mobilparkolas.hu oldal tartalmazza.
Abban az esetben, ha az Előfizető az SMS-en keresztüli parkolójegy vásárlást veszi igénybe:
A mobiltelefonon keresztül történő parkolás elindítása a megadott zónához tartozó telefonszámra történő SMS elküldésével, majd leállítása az ugyanazon számra történő, STOP szót tartalmazó SMS küldéssel történik. Az Előfizető a megadott zónához tartozó telefonszámra küldött normál díjas SMS-ben indíthatja el parkolását, azonban az Előfizető parkolása kizárólag akkor indul el, ha a parkolás megkezdését igazoló SMS a Szolgáltató számáról az Előfizető mobil rádiótelefon készülékére megérkezik.

Az SMS-en keresztüli parkolójegy vásárlás díjai:
Az Előfizető egyenlegére a ténylegesen igénybe vett, minden megkezdett perc után, perc alapon számított parkolási idő és az adott zónára vonatkozó parkolási díj alapján kalkulált parkolási díj kerül kiszámlázásra. Az adott zónára vonatkozó parkolási díj minden esetben megegyezik az adott területért felelős önkormányzat vagy egyéb szervezet által meghirdetett mindenkori aktuális parkolási díjjal. A tranzakció során a felhasznált SMS-ek, illetve minden sikeres parkolási tranzakció után a Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás című mellékletében megállapított SMS díjakat és tranzakciós díjat számít fel.

Az Előfizető személyes adatai, hívószáma és az az információ, hogy az Előfizető rendelkezik-e az adott tranzakció végrehajtásához elegendő egyenleggel, kizárólag a szolgáltatás nyújtásának céljából átadásra kerül az Első Mobilfizetés Elszámoló Szolgáltató Zrt. (1146 Budapest, Thököly út 57. a. ép., Cégjegyzékszám: 01-10-045245) részére.

2.1.2. Kültéri/felszíni parkolójegy vásárlás a Nemzeti Mobilfizetési Rendszer segítségével

A Szolgáltató a MobilVásárlás Szolgáltatás keretében elérhetővé teszi a lenti feltételek szerint a https://nemzetimobilfizetes.hu/ oldalon meghatározott szolgáltatási területen parkolójegy SMS-en keresztül történő vásárlását. A szolgáltatási területet, a kialakított zónakódokat, és a szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit a https://nemzetimobilfizetes.hu/articles/view/parkolas oldal tartalmazza.

Abban az esetben, ha az Előfizető az SMS-en keresztüli parkolójegy vásárlást veszi igénybe:

A mobiltelefonon keresztül történő parkolás elindítása a megadott zónához tartozó telefonszámra történő SMS elküldésével, majd leállítása az ugyanazon számra történő, STOP szót tartalmazó SMS küldéssel történik. Az Előfizető a megadott zónához tartozó telefonszámra küldött normál díjas SMS-ben indíthatja el parkolását, azonban az Előfizető parkolása kizárólag akkor indul el, ha a parkolás megkezdését igazoló SMS a Szolgáltató számáról az Előfizető mobil rádiótelefon készülékére megérkezik.

Az SMS-en keresztüli parkolójegy vásárlás díjai:

Az Előfizető egyenlegére a ténylegesen igénybe vett, minden megkezdett perc után, perc alapon számított parkolási idő és az adott zónára vonatkozó parkolási díj alapján kalkulált parkolási díj kerül kiszámlázásra. Az adott zónára vonatkozó parkolási díj minden esetben megegyezik az adott területért felelős önkormányzat vagy egyéb szervezet által meghirdetett mindenkori aktuális parkolási díjjal. A tranzakció során a felhasznált SMS-ek, illetve minden sikeres parkolási tranzakció után az Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás című mellékletében megállapított SMS díjakat és tranzakciós díjat számít fel.

Szegedi eltérő módon igénybevehető parkolási szolgáltatás:

A parkolás kezdetekor elegendő egy SMS elküldése a 06 70 4444 660 telefonszáma. A parkolójegy megvásárlásához az alábbi SMS kódok valamelyikét kell elküldeni a fenti számra:

Parkolószelvény típusa	**SMS kód**	**Példa***
"negyed" parkolószelvény	NE	ABC123,NE
"felező" parkolószelvény	FE	ABC123,FE
"egész" parkolószelvény	EG	ABC123,EG
"napi" parkolószelvény"	NA	ABC123,NA

* Az "ABC123" helyére az előfizetőnek a saját rendszámát kell beírnia.

A parkolójegy sikeres megvásárlásáról az Előfizető SMS-értesítést kap, amely tartalmazza a megadott rendszámot, a jegy típusát és a jegy érvényességét a különböző zónákban.

A különböző szelvénytípusok (negyed-, fél-, egész, illetve napijegy) a Szegeden található három (zöld, sárga, kék) parkolási zónában más-más parkolási időtartamra jogosítanak fel. A különböző zónákat a szegedi fizetőparkolók területén a parkolást jelző táblák mutatják.

Az SMS-ben vásárolt szelvények a hagyományos parkolójegyekkel azonos parkolási feltételekkel és parkolási zónákban érvényesek.

2.1.3. Beltéri MobilParkolás

A Szolgáltató ügyfelei SMS-ben fizethetik ki beltéri parkolásuk díját a MOM Park bevásárlóközpont mélygarázsában.
A beltéri MobilParkolás szolgáltatás lényeges elemeiben eltér a fenti 2.1.1. pontban megjelölt kültéri/felszíni mobilparkolás szolgáltatástól, különös tekintettel az alábbiakra:

- a beltéri mobilparkolás NEM „START/STOP" indítással és leállítással működik. A parkolási díjat csak a parkolás végén kell kifizetnie az Előfizetőnek.

- a beltéri mobilparkolás nem percalapú számlálással működik, hanem a parkolást üzemeltető cég által megadott díjat kell kifizetni.

A beltéri mobilparkolás díjtételei és érvényessége megegyezik SMS-ben történő fizetés és normál, parkoló automatánál történő fizetés esetén.
A parkolási díjakat az adott parkolóház mindenkori díjszabása határozza meg. A parkolási díjtételen felül az SMS-ben történő fizetés esetén a Szolgáltató a Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás című mellékletében megállapított tranzakciós díjat számít fel.
Feltöltőkártyás Előfizetők a beltéri parkolás díját a MobilVásárlásnál megszokott módon az előre feltölthető egyenlegükből fizethetik ki.
A parkolás folyamata egészen a díjfizetésig teljesen megegyezik a normál folyamattal:

- a parkolóházba történő megérkezéskor a sorompónál el kell venni a parkoló kártyát.

- A parkolóházból történő távozáskor a parkoló automatánál történő fizetés helyett alternatív fizetési lehetőség az SMS-ben történő díjfizetés.

- A parkolási díj kifizetéséhez a parkolóházban jelzett számra a parkoló kártya 6 vagy 10 számjegyből álló azonosítóját kell SMS-ben elküldeni. Az elküldött SMS árazása az Előfizető tarifacsomagja szerint normál díjon történik.

- Ezt követően az Előfizető egy jóváhagyást kérő SMS-t kap, melyet az SMS-ben leírtaknak megfelelően (a „nem" szó kivételével bármilyen szó, akár üres SMS
visszaküldésével) kell visszaigazolnia (pl.: „Ok") a +36-70-810-0000 számra. Az elküldött SMS árazása az Előfizető tarifacsomagja szerint normál díjon történik.

- Amennyiben a visszaigazolás 5 percen belül nem történik meg, vagy az Előfizető a „Nem" szót küldi vissza, a tranzakció sikertelenül zárul, melyről az Előfizető SMS-ben értesítést kap.

- Sikeres visszaigazolás esetén terhelésre kerül a parkolás díja és a tranzakciós díj, melyről az Előfizető SMS-ben értesül.

- A visszaigazoló SMS megküldésétől számított 10 percen belül az Előfizetőnek el kell hagynia a garázst. Ellenkező esetben a fent jelzett 10 perc elteltével ismét indul a parkolási díj számlálása. A már kifizetett összegen felüli parkolási díjat az Előfieztő egy ismételt SMS elküldésével tudja kifizetni. A visszaigazoló SMS-(eke)t távozásig meg kell őrizni.

- Ezután az Előfizető normál módon – a parkoló kártya segítségével - a sorompónál tud távozni.

- Amennyiben a sikeres tranzakcióról szóló visszaigazoló SMS megérkezett és mégsem nyílik a sorompó, az SMS-t be kell mutatni a kezelőnek, amely alapján az Előfizető távozhat.

A Beltéri MobilParkolás szolgáltatásnál a parkolóházak, bevásárlóközpontok illetve az üzletek parkolási akciói (pl.: mozilátogatók kedvezménye és Park Pont üzletek Bónusz kártyái) nem vehetők igénybe.
A parkolóházak parkolórendjének elfogadása és betartása a Beltéri MobilParkolás szolgáltatást igénybe vevőkre is minden esetben kötelező.

.

2.2. Autópálya használati jogosultság vásárlása (E-Matrica)

A Szolgáltató a Mobilvásárlás Szolgáltatás keretében elérhetővé teszi az Előfizetők részére, hogy SMS-ben virtuális autópálya matricát vásároljanak.
Az autópálya matrica díjakat a Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltatómindenkori díjszabása határozza meg. Az Előfizető, az autópályák, autóutak és főutak használatának díjáról szóló 37/2007.(III.26.) GKM rendeletben (továbbiakban: GKM Díjrendelet) meghatározott díjfizetés ellenében Autópálya használati jogosultságot vehet igénybe. Vásárlását meghatározott időtartamra, a 06 70 8100 100-as számra küldött, normál díjas speciális tartalmú szöveges üzenettel kezdeményezheti.
Az autópálya matrica díjtételen felül, a tranzakció során a felhasznált SMS-ek, illetve minden tranzakció után a Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás című mellékletében megállapított SMS díjakat és tranzakciós díjat számít fel.
A 06 70 8100 100-as normál díjas telefonszám felhívásával az Előfizető a szolgáltatás igénybevételének módjáról hallgathat meg részletes tájékoztatást.
A jármű típusától függ az autópálya-matrica típusa (illetve az autópályadíj), ezért az autópálya matrica megvásárlásához szükséges, első SMS szövege a jármű típusa szerint
különböző. Az egyes autópálya matricák megvásárlásához elküldendő SMS kódok a www.vodafone.hu/mobilvasarlas honlapon vannak feltüntetve.

2.3. Állatkerti e-Belépő Szolgáltatás

A Szolgáltató a Mobilvásárlás Szolgáltatás keretében elérhetővé teszi a lenti feltételek szerint a Fővárosi Állat- és Növénykert által az Állatkerti e-Belépő Szolgáltatás körében nyújtott egyes termékeket, amelyek mindenkori pontos felsorolását a Szolgáltató honlapja tartalmazza.

Abban az esetben, ha az Előfizető az Állatkerti e-Belépő Szolgáltatást veszi igénybe:

Az Előfizető mobil rádiótelefon készüléke segítségével belépőjegyet vásárolhat a Fővárosi Állat- és Növénykertbe. Az Előfizető a 06 70 8 100 966-os számra küldött, az Előfizető díjcsomagjának megfelelő, normál díjas SMS-ben adhatja meg a megvásárolni kívánt belépőjegyek típusait és darabszámát.

Egy vásárlási tranzakcióban maximálisan 3 típusú belépőjegy adható meg, legfeljebb 7.500 Ft értékhatárig.

Az Állatkerti e-Belépő Szolgáltatás körében nyújtott termék díja megegyezik a Fővárosi Állat- és Növénykert által megszabott – a Fővárosi Állat- és Növénykert honlapján megtekinthető (www.budapestzoo.com) – belépődíjak összegével. Ezen felül megfizetendőek a Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás című mellékletében megállapított SMS díjak a tranzakció során felhasznált SMS-ek vonatkozásában, és az esetlegesen felszámított tranzakciós díj, amennyiben a Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás című melléklete ezt tartalmazza.

Az Előfizető személyes adatai, hívószáma és az az információ, hogy az Előfizető rendelkezik-e az adott tranzakció végrehajtásához elegendő egyenleggel, kizárólag a szolgáltatás nyújtásának céljából átadásra kerül a Fővárosi Állat- és Növénykert (1146 Budapest, Állatkerti krt. 6-12., Cégjegyzékszám: 1230/C.1992.) részére.

2.4. Dallmayr automatából történő értékesítés szolgáltatás

A Szolgáltató a Mobilvásárlás Szolgáltatás keretében elérhetővé teszi a lenti feltételek szerint az Alois Dallmayr Automaten-Service Kft (Dallmayr) által működtetett ún. „forró ital" automatából történő termékek vásárlását.

Az Előfizető e termékeket mobil rádiótelefon készüléke segítségével vásárolhatja meg.

Az Előfizető a 06 70 8 100 600-as számra küldött, az Előfizető díjcsomagjának megfelelő, normál díjas SMS-ben adhatja meg az automata kódját, melyből a terméket meg kívánja vásárolni.

A mindenkori termékárak az automatákon kerülnek feltüntetésre a Dallmayr által. Ezen felül megfizetendőek a Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás című mellékletében megállapított SMS díjak a tranzakció során felhasznált SMS-ek vonatkozásában, és az esetlegesen felszámított tranzakciós díj, amennyiben az Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás című melléklete ezt tartalmazza.

Az Előfizető személyes adatai, hívószáma és az az információ, hogy az Előfizető rendelkezik-e az adott tranzakció végrehajtásához elegendő egyenleggel, kizárólag a szolgáltatás nyújtásának céljából átadásra kerül a Dallmayr részére (1188 Budapest, Nagykőrösi út 24.) részére.

2.5. Önkiszolgáló autómosás

A Szolgáltató a Mobilvásárlás Szolgáltatás keretében elérhetővé teszi kézi autómosás szolgáltatás SMS-en keresztül történő vásárlását. A szolgáltatási helyeket, kódokat, számokat, és a szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit a www.vodafone.hu/mobilvasarlas oldal tartalmazza.

A szolgáltatás célja, hogy az Előfizető készpénz használata nélkül is kifizethesse a kézi autómosás díját kényelmesen, a mobil rádiótelefonja segítségével.

A mobil rádiótelefonon keresztül történő fizetés során a mosásról kapott bizonylat kódját kell a helyszínen megadott telefonszámra SMS-ben elküldeni.

Az Előfizető egyenlegére az autómosás szolgáltatást nyújtó szolgáltató által publikált díj kerül kiszámlázásra. Ezen felül megfizetendőek a Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás című mellékletében megállapított SMS díjak a tranzakció során felhasznált SMS-ek vonatkozásában, és az esetlegesen felszámított tranzakciós díj, amennyiben a Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás című melléklete ezt tartalmazza.

A szolgáltatás az alábbi helyszínen vehető igénybe:

- WIPARK-Krisztina Garázs -1 szint
- 1012 Budapest, Kosciuszkó Tádé u. 15.

Az aktuális kézi autómosási szolgáltatási lista és a hozzá kapcsolódó árak megtalálhatók a http://carparkcosmetic.gportal.hu/gindex.php?pg=30846744 oldalon. A Szolgáltató fenntartja a szolgáltatás portfólió és az egyes szolgáltatásokhoz tartozó árváltoztatás jogát.

Szolgáltatás igénybevételének folyamata:

1. Az Előfizető a Kézi autómosó helyszínén megrendeli az autótisztítási szolgáltatást, amiről egy munkalapot állítanak ki.

2. Az Előfizető az autótisztítást követően a díj kifizetéséhez egy SMS-ben elküldi a munkalap számát (10 számjegy) a +36 70-810-8101-es számra.

3. Az Előfizető ezt követően a vásárlás részleteire vonatkozóan visszaigazoló SMS-t kap, melyet az SMS-ben leírtaknak megfelelően („nem" szó kivételével tetszőleges szöveg) jóvá kell hagynia. Amennyiben az Előfizető válasz SMS-e csak a „nem" szót tartalmazza (kis- és nagy betűkre tekintet nélkül), akkor a tranzakcióra elutasításra kerül és sikertelenül zárul.

4. Az elküldött SMS árazása az Előfizető tarifacsomagja szerint normál díjon történik.

5. A visszaigazolás alapján az Előfizető egyenlegén a tranzakció összege befoglalásra kerül.

6. Következő lépésben az Előfizető SMS-ben értesül a sikeres vásárlás megtörténtéről.

A Szolgáltató, mint viszonteladó értékesíti a kézi autómosás szolgáltatást az Előfizető számára az Első Mobilfizetés Elszámoló Szolgáltató Zrt-vel történő együttműködésben, aki a Car park Kft. szerződött partnere.

2.6. Párkereső és közösségi oldalak adatbázisaihoz való hozzáférés

A Szolgáltató a Mobilvásárlás Szolgáltatás keretében elérhetővé teszi a fenti feltételek szerint a Habostorta Kft oldalain különböző értéknövelt szolgáltatások igénybe vételének kifizetését SMS-en keresztül. A Habostorta Kft weboldalainak listáját és a szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit a www.vodafone.hu/mobilvasarlas oldal tartalmazza. A szolgáltatás igénybevételének feltétele az előzetes regisztráció.
Az értéknövelt szolgáltatások vásárlása a Habostorta Kft weboldalain kezdeményezhető, majd a telefonszám megadása után a fizetés SMS segítségével véglegesíthető.
Az SMS-en keresztüli vásárlás díjai:
Az aktuális szolgáltatási lista és a hozzá kapcsolódó árak megtalálhatók a fent meghatározott Habostorta Kft weboldalain. Ezen felül megfizetendőek a Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás című mellékletében megállapított SMS díjak a tranzakció során felhasznált SMS-ek vonatkozásában, és az esetlegesen felszámított tranzakciós díj, amennyiben az Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás című melléklete ezt tartalmazza.
Egy vásárlási tranzakció indítására minimum bruttó 1.000 Ft és maximum bruttó 10.000 Ft között van lehetőség.
Az Előfizető a Kereskedő www.randivonal.hu, www.origorandi.hu, www.rtlrandi.hu, www.blikkrandi.hu, www.randizzon.hu, www.estrandi.hu, www.nolrandi.hu, www.freerandi.hu, www.viprandi.hu, www.storyrandi.hu, www.titkosrandi.hu és www.randiplusz.hu weboldaláról, illetve a www.iwiw.hu weboldalon lévő „Randilight" alkalmazásából (együttesen: Kereskedői weboldal) elérhető szolgáltatásokat veheti igénybe.
A fizetős (extra) szolgáltatások elérése (előfizetése) csak a Kereskedői weboldalon lehetséges, ahol a regisztrált felhasználók a fizetős (extra) szolgáltatásokat a Mobilvásárlási rendszeren keresztül is kifizethetik.
A szolgáltatásra mindenki előfizethet, aki a Kereskedői weboldalon regisztrált felhasználó, azaz kitöltötte a regisztrációs űrlapján a kötelező mezőket és adatlapja a moderátorok által elfogadásra került.
Az aktuális szolgáltatási lista és a hozzá kapcsolódó árak megtalálhatók a fent meghatározott weboldalakon.
Az adatbázis szolgáltatás feltételeit a Habostorta Kft. publikálja a szolgáltatás honlapján. A Habostorta Kft. szerződési feltételei szerint befizetett összeg az előfizetési perióduson belül történő előfizetés felmondása esetén sem jár vissza, sem teljes egészében, sem részarányosan. A szolgáltatással kapcsolatos panaszokat a Habostorta Kft. kezeli, a szolgáltatás weboldalán elérhető ügyfélszolgálatán keresztül.
Az Előfizető személyes adatai, hívószáma és az az információ, hogy az Előfizető rendelkezik-e az adott tranzakció végrehajtásához elegendő egyenleggel, kizárólag a szolgáltatás nyújtásának céljából átadásra kerül a Habostorta Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.. (1094 Budapest, Tűzoltó utca 59.; Cégjegyzékszám: 01-09-687659) részére.

2.7. Percalapú Fesztiváljegy

A Szolgáltató a Mobilvásárlás Szolgáltatás keretében elérhetővé teszi a fenti feltételek szerint a percalapú fesztiválbelépők vásárlását SMS-en keresztül. A Percalapú Fesztiváljegy lényege, hogy a fesztiválozó ténylegesen annyi időt fizet ki percalapon, amennyit a fesztiválon tölt. A szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit a www.vodafone.hu/percjegy oldal tartalmazza.
Abban az esetben, ha az Előfizető a Percalapú Fesztiváljegy szolgáltatást veszi igénybe:
A szolgáltatás elindításához fesztiváljegy befoglalásához a +36-70-810-9998-as számra a www.vodafone.hu/percjegy oldalon fesztiválonként meghatározott szót kell SMS-ben elküldeni. A fesztiválra való belépéshez a karszalag a fesztivál helyszínén a belépéshez szükséges tranzakciós kód bemutatásával vagy bediktálásával vehető át. A percszámlálás a karszalag felhelyezésekor indul, amiről fesztiválozó SMS-ben értesül.
Az SMS-en keresztüli vásárlás díjai:
Egy adott fesztiválra való belépés árazását a www.vodafone.hu/percjegy honlap tartalmazza. Ezen felül megfizetendőek a Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás című mellékletében megállapított SMS díjak a tranzakció során felhasznált SMS-ek vonatkozásában, és az esetlegesen felszámított tranzakciós díj, amennyiben a Lakossági Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás című melléklete ezt tartalmazza.
A számlázás percalapú, minden megkezdett perc kiszámlázásra kerül. Egy előfizetéssel, egy telefonszámról egy adott napra egyszerre csak egy fesztiváljegy vásárolható SMS-ben. Amíg ez a tranzakció nem zárul le, párhuzamos tranzakció indítására nincs lehetőség.
Egy tranzakciós kód csak egyszer használható fel. Már felhasznált tranzakciós kód bemutatása/bemondása esetén az Előfizető nem jogosult a karszalag átvételére.
A fesztiválról történő távozáskor az Előfizető bármely Percalapú Fesztiváljegy Pontnál leadhatja a karszalagot, amellyel a percszámlálás leállításra kerül. Amennyiben az Előfizető a kilépésig nem használta fel a befoglalt összeget, a fennmaradó rész felszabadításra kerül az egyenlegén vagy a mobilvásárlásra rendelkezésre álló keretéből.
Amennyiben az Előfizető távozáskor nem jelenik meg a Percalapú Fesztiváljegy Ponton, nem mutatja be karszalagját, vagy karszalagja elveszett, megsemmisült, a percalapú fesztiváljegy maximális értéke kerül levonásra az Előfizető egyenlegéből, illetve a mobilvásárlásra rendelkezésre álló keretéből.
Amennyiben a látogató a karszalag leadása nélkül elhagyja a fesztivált, a percszámlálás tovább folytatódik, amíg a karszalag a Percalapú Fesztiváljegy Ponton leadásra kerül, illetve amíg a percszámlálás alapján számított érték eléri a lehetséges maximumot.
Sérült karszalag esetén a jegykezelők jegyzőkönyvet vesznek fel, amely alapján a Percalapú Fesztiváljegy Ponton új karszalagot kap a fesztiválozó. A percszámlálás az eredeti karszalag átvételének időpontjától folytatódik, de azt az időszakot, ami a sérült karszalag leadása és az új karszalag átvétele között eltelik, nem számlázzuk.
A rendezvények házirendjének elfogadása és betartása a Percalapú Fesztiváljegy vásárlókra is minden esetben kötelező.
Az Előfizető személyes adatai, hívószáma és az az információ, hogy az Előfizető rendelkezik-e az adott tranzakció végrehajtásához elegendő egyenleggel, kizárólag a szolgáltatás nyújtásának céljából átadásra kerül az Első Mobilfizetés Elszámoló Szolgáltató Zrt. (1146 Budapest, Thököly út 57. a. ép,,Cégjegyzékszám: 01-10-045245) részére.

2.8. Mobil Lottó Szolgáltatás

A Szolgáltató a Mobil Vásárlás Szolgáltatás keretében elérhetővé teszi a lenti feltételek szerint a Szerencsejáték Zrt. által a Mobil Lottó Szolgáltatás körében nyújtott egyes termékeket, amelyek mindenkori pontos felsorolását a Szolgáltató honlapja (www.tescomobile.hu/mobilvasarlas) tartalmazza.
A szolgáltatást csak Előre Fizető Előfizetők vehetik igénybe. Az Előfizető mobil rádiótelefon készüléke segítségével szelvény(eke)t vásárolhat. Az Előfizető a 1756-os számra küldött normál díjas SMS-ben jelezheti részvételi szándékát, azonban az Előfizető kizárólag akkor vesz részt a játékban, ha az abban való részvételét igazoló SMS a Szolgáltató számáról az Előfizető mobil rádiótelefon készülékére megérkezik. Az Előfizető a Mobil Lottó szolgáltatást a Szerencsejáték Zrt. által rögzített feltételek alapján veheti igénybe, melyek a Szerencsejáték Zrt. honlapján megtalálhatóak (www.szerencsejatek.hu). A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy kizárólag a

Szerencsejáték Zrt. felelősségi körébe tartozik a szerencsejáték lebonyolítása, az abban való részvétel feltételei, a nyereményre való jogosultság feltételeinek meghatározása, a nyeremény kifizetésének feltételei.
Az Előfizető a Mobil Lottó Szolgáltatás körében nyújtott termék díját/díjait fizeti meg a Szerencsejáték Zrt. által megszabott - a Szerencsejáték Zrt. honlapján megtekinthető - összegnek megfelelően. Ezen felül megfizetendőek az Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás című mellékletében megállapított SMS díjak a tranzakció során felhasznált SMS-ek vonatkozásában, és az esetlegesen felszámított tranzakciós díj, amennyiben az Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás című melléklete ezt tartalmazza.
Az Előfizető személyes adatai, hívószáma és az az információ, hogy az Előfizető rendelkezik-e az adott tranzakció végrehajtásához elegendő egyenleggel, kizárólag a szolgáltatás nyújtásának céljából átadásra kerül a Szerencsejáték Zrt. (1015 Budapest, Csalogány u. 30-32., Cégjegyzékszám: 01-10-041628) részére.