

Az Általános Szerződési Feltételek legutóbbi módosításának hatálybalépési dátuma: 2012. szeptember 1.

Az Általános Szerződési Feltételek készítésének dátuma: 1999. november 26.

# **Vodafone Magyarország Zrt.**

## **Lakossági Általános Szerződési Feltételek**

## Tartalomjegyzék

<b>1. Általános adatok, elérhetőség</b>	<b>5</b>
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, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők	6
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	7
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe	8
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)	9
1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége	10
<b>2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei</b>	<b>11</b>
2.1. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	11
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	22
2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	23
2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban	24
<b>3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma</b>	<b>25</b>
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma	25
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	57
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás	58
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	59
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	60
<b>4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága</b>	<b>61</b>
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere	61
4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalm mérést, 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	67
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	68
4.4. az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;	69

<b>5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása</b>	<b>70</b>
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke	70
Szünetel a Szolgáltatás, ha az Előfizetői Szerződés teljesítése átmenetileg akadályba ütközik.	70
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei	72
<b>6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták</b>	<b>74</b>
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás	74
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	77
6.3. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja,	81
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	83
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele,	84
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével 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 feltüntetése	85
<b>7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér</b>	<b>86</b>
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, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj	86
7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések	91
7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége	96
7.4. A kártérítési eljárás szabályai	97
7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai	99
<b>8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai</b>	<b>100</b>
<b>9. Szerződés időtartama</b>	<b>101</b>
9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei	101

9.2.	Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok _____	102
9.3.	Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje _____	108
<b>10.</b>	<b>Adatkezelés, adatbiztonság:_____</b>	<b>115</b>
10.1.	A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama, _____	115
10.2.	Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről _____	116
<b>11.</b>	<b>Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)____</b>	<b>119</b>
<b>12.</b>	<b>Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná _____</b>	<b>120</b>
<b>13.</b>	<b>A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban</b>	<b>126</b>
<b>14.</b>	<b>Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei _____</b>	<b>127</b>
14.1.	Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség _____	127
14.2.	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata _____	128
14.3.	A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek _____	129

**1. Általános adatok, elérhetőség**

**1.1. A szolgáltató neve és címe**

A Szolgáltató neve: Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhelye: 1096 Budapest, Lechner Ödön fasor 6.

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

A Központi Ügyfélszolgálat

- (a) ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségének címe: 1062 Budapest, Váci út 1-3. (Westend City Center);
- (b) telefonszáma: 1270, amely a Szolgáltató hálózatán belül belföldről díjmentesen hívható; vagy +36 1 288 1270, mely a hívó fél tarifacsomagja szerint számlázódik;
- (c) nyitvatartási ideje: hétfő-szerda: 10.00-21.00, csütörtök: 08.00-21.00, péntek-szombat: 10.00-21.00, vasárnap: 10.00-18.00;
- (d) postacíme: 1476 Budapest, Pf. 350.;
- (e) faxszáma: +36 1 288 4270;
- (f) e-mail címe: [ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com](mailto:ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com).

### **1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)**

A Szolgáltató hibabejelentőjének

- (a) ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségének címe: 1062 Budapest, Váci út 1-3. (Westend City Center);
- (b) telefonszáma: 1270, amely a Szolgáltató hálózatán belül belföldről díjmentesen hívható; vagy +36 1 288 1270, mely a hívó fél tarifacsomagja szerint számlázódik;
- (c) nyitvatartási ideje: hétfő-szerda: 10.00-21.00, csütörtök: 08.00-21.00, péntek-szombat: 10.00-21.00, vasárnap: 10.00-18.00;
- (d) postacíme: 1476 Budapest, Pf. 350.;
- (e) faxszáma: +36 1 288 4270;
- (f) e-mail címe: [ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com](mailto:ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com).

#### **1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe**

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



### **1.5. 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](mailto:info@nmhh.hu)  
Honlap: [www.nmhh.hu](http://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

A szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről az 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.

## **1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége**

### 1.6.1. A Szolgáltató

(a) Ügyfélszolgálatán és

(b) Internetes honlapján: <http://www.vodafone.hu/vodafonerol/aszf>.

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

## **2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei**

### **2.1. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

#### *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 Koncessziós 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 közcélú mobil rádiótelefon, a vezeték nélküli internet és a helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatásokat ezen, a jogviszonyt megtestesítő szerződés alapján nyújtja az Előfizető részére, aki köteles az Előfizetői Szerződés feltételeit betartani és az igénybevett szolgáltatásért az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében meghatározott díjat határidőben megfizetni.

#### **Az előfizetői jogviszony létrejötte**

Az előfizetői jogviszony úgy jön létre, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződést aláírja, és az egyszeri belépési díjat megfizeti, melynek eredményeképpen a Szolgáltató hálózatához hozzáférési pontot (SIM kártyát) biztosít az Előfizető részére.

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.

Az előfizetői szerződés létrejöhet

- a) jelenlévők között: egyedi előfizetői szerződés aláírásával (írásbeli szerződés), illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással (szóbeli szerződés)
  - b) távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással
  - c) elektronikus úton, mely szintén írásban kötött szerződésnek minősül
  - d) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával
- a) Az Előfizetői Szerződés írásban köthető meg a Szolgáltató által fenntartott ügyfélszolgálatokon, márkaképviselőken és viszonteladói hálózatában és a Szolgáltató megbízottjai útján. Az Előfizetői Szerződés határozott vagy határozatlan időre köthető.
  - b) A Szolgáltató és az Előfizető szóbeli szerződést köthet, az Általános Szerződési Feltételek 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 hívást indít, majd az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges saját adatai megadásával elfogadja az Általános Szerződési Feltételeket, beleértve annak mellékleteit, köztük a Díjszabást és az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat. Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató honlapján, illetve Ügyfélszolgálatán érhető el. Az Előfizetőt az általa megadott adatok valódisága tekintetében büntetőjogi felelősség terheli.

A szóbeli szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Általános Szerződési Feltételekben írtak szerint kezdi meg.

A Szolgáltató az Előre Fizető Előfizető által megadott belföldi címre a szóbeli 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, figyelemmel a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendeletében írtakra, a szóbeli szerződés megkötését követően öt napon belül írásbeli nyilatkozattal, indokolás nélkül elállhat az Előfizetői Szerződéstől. Az Előfizetőt a rendelet alapján nem illeti meg elállási jog, ha a szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.

A Szolgáltató felhasználhatja az Előfizető adatainak ellenőrzéséhez a Központi Adatfeldolgozó, Nyilvántartó és Választási Hivatal adatait.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által megadott adatok ellenőrzésekor azt tapasztalja, hogy az Előfizető által megadott adatok és a Központi Adatfeldolgozó, Nyilvántartó és Választási 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 szerződést 48 órán belül iktatja, és elektronikus úton visszaigazolja az Előfizető felé. Az iktatástól számított öt napon belül az Előfizetőnek elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus úton megküldi a szerződés hozzáféréséhez szükséges adatokat.

- c) A Szolgáltató és az Előfizető elektronikus úton is köthet írásbeli szerződést, a Díjszabásban vagy az egyedi Előfizetői Szerződésben kifejezetten megjelölt tarifacsomagokra az alábbi feltételek szerint.

Az előfizetői jogviszony úgy jön létre, hogy az Előfizető a termék csomagolásán vagy a Szolgáltató egyéb tájékoztatójában feltüntetett internetes oldalt felkeresi, majd az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges saját adatai megadásával elfogadja az Általános Szerződési Feltételeket, beleértve annak mellékleteit, köztük a Díjszabást. Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató honlapján, illetve Ügyfélszolgálatán érhető el. Az Előfizetőt az általa megadott adatok valóságát tekintetében büntetőjogi felelősség terheli.

Az elektronikus szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Általános Szerződési Feltételekben írtak szerint kezdi meg.

A Szolgáltató az Előre Fizető Előfizető által megadott belföldi címre az elektronikus 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.

A Szolgáltató felhasználhatja az Előfizető adatainak ellenőrzéséhez a Központi Adatfeldolgozó, Nyilvántartó és Választási Hivatal adatait.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által megadott adatok ellenőrzésekor azt tapasztalja, hogy az Előfizető által megadott adatok és a Központi Adatfeldolgozó, Nyilvántartó és Választási 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 szerződést 48 órán belül iktatja, és elektronikus úton visszaigazolja az Előfizető felé. Az iktatástól számított öt napon belül az Előfizetőnek elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megküldi a szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat.

- d) Az Előre Fizetett szolgáltatások esetében az előfizetői egyenlegfeltöltés új határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással történő megkötésének minősül.

Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez érvényes személyi igazolvány, vagy útlevél, vagy egyéb személyazonosság igazolására alkalmas okirat, cégek esetében ezen felül cégbejegyző végzés vagy cégkivonat, továbbá aláírási címpéldány, társasági szerződés vagy alapító okirat egyidejű bemutatása szükséges.

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**

Az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, egyéni vállalkozó, egyéb szervezet, aki az Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltatást igénybe veszi. 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.

### **Egyéni Előfizető**

Egyéni Előfizető az a természetes személy előfizető jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, egyéni vállalkozó, egyéb szervezet, aki az Előfizetői Szerződés megkötésekor akként nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Egyéni Előfizető meghatalmazottjaként ügyvéd vagy olyan természetes személy járhat el, akinek meghatalmazását közjegyző hitelesítette vagy ügyvéd készítette és ellenjegyezte, vagy akit az Előfizető olyan magánokiratban hatalmazott meg az ügyintézésre, amelyet az Előfizető saját kezűleg aláírt és ezt két tanú aláírásával igazolta. A Vodafone [www.shop.vodafone.hu](http://www.shop.vodafone.hu) weboldalán elérhető Online Shopban megrendelt, Előfizetői Szerződéssel vásárolt termékeket csak a rendelés feladásakor megjelölt megrendelő személy veheti át. Az Előfizetői Szerződésen az internetes felület kitöltése során, a regisztrációkor megadott előfizetői adatok kerülnek feltüntetésre.

### **Üzleti Előfizető**

Azon jogi személyek, jogi személyiség nélküli gazdasági társaságok, egyéni vállalkozók, egyéb szervezetek, illetve azon természetes személy Előfizetők, akik az Előfizetői Szerződés megkötésekor akként nyilatkoztak, hogy gazdasági, vagy szakmai tevékenységi körükben veszik igénybe a szolgáltatást.

Üzleti Előfizető meghatalmazottjaként ügyvéd vagy olyan természetes személy járhat el, akinek meghatalmazását közjegyző hitelesítette vagy ügyvéd készítette és ellenjegyezte, vagy akit az Előfizető olyan magánokiratban hatalmazott meg az ügyintézésre, amelyet az Előfizető cégszerűen aláírt és ezt két tanú aláírásával igazolta.

### **Felhasználó**

Az a természetes személy, aki a szolgáltató által nyújtott (távközlési) 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 vagy jogi személyek, jogi személyiség nélküli gazdasági társaságok, egyéni vállalkozók, egyéb szervezetek, akik a Szolgáltatás díjának számla alapján történő fizetésére kötelezettek. 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.

### *2.1.2. az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei*

Szolgáltató központi ügyfélszolgálati irodájában, márkaképviselőin és viszonteladóinál fogadja az Előfizetőtől a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatát. Az ajánlattétel időpontja az az időpont, amikor az összes szükséges adatot hiánytalanul tartalmazó igénybejelentés és az összes szükséges kapcsolódó irat a Szolgáltató valamely fenti ügyfélkapcsolati helyére megérkezik.

Mobil távközlési szolgáltatás esetében tekintettel a szolgáltatás jellegére – különösen arra, hogy a Szolgáltatást az Előfizető nem helyhez kötöten kívánja igénybe venni, hanem több helyszínen, illetve a lefedettségről tájékozódhat a Szolgáltató honlapján – nem szükséges az ajánlat teljesíthetőségének vizsgálata. Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az erre irányuló Előfizetői ajánlat megtételével egyidejűleg megkötöheti.

A helyhez kötött internet hozzáférés szolgáltatás esetén az ajánlatnak a mobil távközlési szolgáltatás esetén megadottakon túl legalább a következőket kell tartalmaznia:

- az igényelt hozzáférési pont pontos címét,
- nyilatkozatot arról, hogy az a telefonvonal, amelyre az ADSL szolgáltatás megrendelésre kerül, az igénylő előfizetésében legyen, vagy a vonal előfizetőjének írásbeli nyilatkozatát arról, hogy felhatalmazza az igénylőt az ADSL Internet szolgáltatás adott távbeszélő vonalra történő megrendelésére.
- amennyiben a létesítés helyének tulajdonosa az Előfizető személyétől eltér, az ingatlan tulajdonosa írásbeli hozzájárulását a hozzáférési pont létesítéséhez.

A helyhez kötött internet hozzáférés szolgáltatás esetén, tekintettel a szolgáltatás jellegére az ajánlat teljesíthetőségének vizsgálata szükséges. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat Szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlétük között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

- a. az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi Előfizetői Szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést hozzáférhetővé teszi,
- b. a Szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a szerződéskötéstől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy
- c. az ajánlatot elutasítja.

#### *2.1.2.1. Az Előfizető hitelképességének vizsgálata*

Az adatvédelemre és adatkezelésre vonatkozó szabályozással összhangban a Szolgáltató jogosult az Előfizető hitelképességének vizsgálatára, annak érdekében, hogy képet kapjon az Előfizető fizetési készségéről és képességéről, figyelemmel a Szolgáltató által Előfizetőnek nyújtott kedvezményekre és az utólag fizető előfizetői szolgáltatás fizetési módból adódó szolgáltatás hitel jellegére. A szóban forgó adatok kezelése az Előfizető

önkéntes hozzájárulása alapján, az Általános Szerződési Feltételek 3. számú Mellékletében foglaltak szerint történik.

Ha az Előfizető nem járul hozzá önkéntesen az adatai hitelképesség vizsgálat lefolytatása céljára történő átadásához, úgy kizárólag előre fizető előfizetői jogviszony létesítésére van lehetősége. A hitelbírálat eredményétől és a Szolgáltató mérlegelésétől függően kerülhet sor – esetenként biztosíték adása mellett – utólag fizető előfizetői jogviszony létesítésére. Lejárt tartozás esetén a Szolgáltató az Előfizetővel utólag fizető előfizetői jogviszonyt nem létesít.

A Szolgáltató az Utólag Fizető Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult az Előfizető hitelképességét vizsgálni, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat, illetőleg ezt igazoló okmányokat kérni. A Szolgáltató jogosult a fenti dokumentumok hitelességének ellenőrzésére és felszólíthatja az Előfizetőt azok érvényességének igazolására. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételét előleg vagy egyéb más biztosíték (pl. bankgarancia, kezesség stb.) adásához kötni. Kivételt képez ez alól, amikor az Előfizető saját elhatározásából a Szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a Szolgáltatónál befizeti. Ebben az esetben az Előfizető a Szolgáltatást az előleg értékéig veheti igénybe. A Szolgáltató az előleget saját mérlegelési jogkörében meghatározott idő, de legfeljebb 3 befizetett számla kiegyenlítését követően az ügyfél telefonszámláján jóváírja és a jóváírást követően igénybe vett szolgáltatások díját – az előlegként befizetett összeg értékéig – folyamatosan beszámítással rendezi. Az előleg teljes felhasználását követően az Előfizető újabb előleget fizethet be.

Vagyonbi biztosíték: Az Előfizetői Szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség - a Szolgáltató mérlegelésétől függően vagy előleg, vagy óvadék, vagy kezesség, vagy bankgarancia.

### *2.1.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei*

A Szolgáltató kötelezettsége a Szolgáltatás nyújtása az Előfizető részére jelen Általános Szerződési Feltételek és a vonatkozó jogszabályok rendelkezései szerint. Az Általános Szerződési Feltételek által nem szabályozott egyéb szolgáltatásokra vonatkozó szerződéses feltételeket a Szolgáltató honlapján elérhető Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételei tartalmazzák.

#### *2.1.3.1. Utólag Fizető Előfizetői szolgáltatás*

##### Utólag Fizető Előfizető

Az az Előfizető, aki a szolgáltatások díjait azok igénybevételének tényleges mértéke alapján havi – vagy bizonyos esetekben annál gyakoribb (lásd 7.1.2.5. pont) – rendszerességgel a Szolgáltató számlája alapján utólag fizeti meg.

##### Egyedi Értékhatar

Minden Utólag Fizető Előfizető részére a Szolgáltató egyedileg, külön-külön megállapított, rendszeres időközönként felülvizsgált összeget (továbbiakban: Egyedi Értékhatar) állapít meg, amely új előfizetés, vagy 3 hónapnál nem régebben igénybe vett Utólag Fizető Előfizetői szolgáltatás esetén számlafizetőként minimum bruttó 16.800.- Ft. A Szolgáltató ennél magasabb Egyedi Értékhatárt akkor állapít meg, ha az Előfizető legalább három hónapos időtartamú Utólag Fizető Előfizetői jogviszonnyal rendelkezik a Szolgáltatónál. Az Egyedi Értékhatar számítása a mobil-rádiótelefon, a vezeték nélküli internet és a helyhez kötött Internet hozzáférés szolgáltatás esetében is azonos.

##### Az Egyedi Értékhatar az alábbiak szerint kerül meghatározásra:

Amennyiben az Előfizető 7 hónapnál nem régebben veszi igénybe az Utólag Fizető Előfizetői szolgáltatást, akkor az Egyedi Értékhatar vizsgálatának pillanatában az azt megelőzően kiállított és kiegyenlített számlák forgalmi értékének számtani átlaga képezi az Egyedi Értékhatar meghatározásának alapját.

Amennyiben az Előfizető 7 hónapnál régebben veszi igénybe az Utólag Fizető Előfizetői szolgáltatást, akkor az Egyedi Értékhatar vizsgálatának pillanatát megelőző hat hónapban kiegyenlített számlák kétszeres értékének átlaga képezi az Egyedi Értékhatar meghatározásának alapját.

A vizsgált időszakban – időrendben visszafelé – a kiegyenlített számlák kétszeres értéke kerül felszorzásra az alábbi értékekkel:

Vizsgált időszak	Szoró tényező
1-2 hónap	1,0
3-4 hónap	0,8
5-6 hónap	0,6

A fenti értékhatar-számítás Számlafizetőnként értendő.

A Szolgáltató annak a számlának a fogalmi értékét veszi a legmagasabb szoró tényezővel figyelembe, amelyet az Előfizető az Egyedi Értékhatar vizsgálatát megelőző időszakban legutoljára egyenlített ki.

Az adott Utólag Fizető Előfizetőre vonatkozó Egyedi Értékhatar mértékéről a Szolgáltató a 1270-es Ügyfélszolgálati telefonszámon ad tájékoztatást az érintett kérésére.

#### Egyedi Értékhatar Felhasználása

Az Utólag Fizető Előfizető részére a Szolgáltató a Szolgáltatást az Egyedi Értékhatar eléréséig három egymást követő számlázási időszak (továbbiakban: Períódus) tartamára biztosítja.

Az Egyedi Értékhatárt a Szolgáltató akkor tekinti felhasználtként, ha az Utólag Fizető Előfizető részére az adott Períódusban kiállított számla végösszege, valamint az Előfizető által az adott Períódusban kezdeményezett díjfizetésre köteles forgalom még ki nem számlázott bruttó értéke eléri az Egyedi Értékhatárt.

Az Előfizető nem tagadhatja meg az Egyedi Értékhatárt meghaladó forgalom díjának megfizetését arra hivatkozással, hogy a Szolgáltató nem a részleges szolgáltatást nyújtja, tekintettel arra, hogy bizonyos szolgáltatások díjai, pl. a roaming nem az igénybevétellel egyidejűleg jelennek meg a számlázási rendszerben.

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

#### 2.1.3.2. *Előre Fizető előfizetői szolgáltatás*

##### Előre Fizető Előfizető

Az az Előfizető, aki a szolgáltatások igénybevételéért egy előre vásárolt Feltöltőkártya formájában előre fizet. Az Előfizető a szolgáltatásokat a 2.3 pontban leírtaknak megfelelően az egyenlegre feltöltött összeg értékének erejéig veheti igénybe.

##### Előfizetői jogviszony speciális szabályai Előre Fizető Előfizetők esetében

A kizárólag ebben az Előre Fizető Előfizetők vonatkozásában alkalmazott kifejezések meghatározása:

#### **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 feltöltőkártyákhoz valamint 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 – az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében meghatározott – időtartammal meghosszabbodik a következőképpen: a feltöltés előtt meglévő egyenleg-felhasználási idő lejáratának dátumához hozzáadódik a feltöltőkártyához vagy 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 az Általános Szerződési Feltételek 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 a feltöltőkártyához vagy elektronikus feltöltőkártyához tartozó egyenleg-felhasználási időtartam. Ugyanakkor, az így elért egyenleg-felhasználási időszak továbbra sem lehet hosszabb, mint az utolsó feltöltéstől számított 365 nap.

Az egyes feltöltőkártyák és elektronikus feltöltőkártyák árát, értékét, valamint a hozzájuk tartozó Egyenleg-felhasználási időszakok hosszát az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete tartalmazza.

### **Rendelkezésre Állási Időszak**

A Rendelkezésre Állási Időszak az Egyenleg-felhasználási Időszakot követi, és 60 napig tart. Ezen idő alatt az Előfizető kimenő hívásokat nem tud kezdeményezni, valamint – a hangposta-szolgáltatás kivételével – az SMS, MMS, Videotelefon, WAP, Internet és faxszolgáltatás sem elérhető. A hívások fogadása a 60 nap lejártáig továbbra is lehetséges. Ezen időszak alatt az Előfizető az ügyfélszámlájának új feltöltő kártyával vagy elektronikus úton történő feltöltésével a Szolgáltatási Időszakot újraindíthatja. Az ingyenesen hívható Segélyhívószámok és az Ügyfélszolgálat (1270), a Szolgáltatási Időszak végleges megszűnéséig minden esetben hívható. A rendelkezésre állási időszak végét követően a Szolgáltatási Időszak és az 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 Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató képviselője egy, az Előfizetői (SIM) Kártyáról kezdeményezett hívással ellenőrizheti a Mobil rádiótelefon szolgáltatás minőségét, s ezzel a Szolgáltatási időszak megkezdődik. 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 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. Az Előfizetők a feltöltőkártyát a vásárlástól számított hat hónapon belül használhatják fel az előzőekben ismertetettek szerint. További részletek: 7.2.2. pont.

A jogviszony létesítését követően az Előfizetői (SIM) Kártyáról kezdeményezett első hívástól megkezdődik a Szolgáltatási Időszak, a Szolgáltatási Időszak meghatározása szerint. Ugyanakkor nem indítja el a Szolgáltatási időszakot a segélykérő telefonszámok hívása és a 1270 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 feltöltőkártya segítségével vagy elektronikus úton, elektronikus feltöltőkártya igénybevételével töltheti fel ügyfélszámláját, melynek eredményeképpen a Szolgáltatási Időszak meghosszabbodik a fentiek szerint, az itt foglalt jogosultságokkal. A feltöltés során a feltöltőkártya / elektronikus feltöltőkártya által képviselt összeg hozzáadódik az Előfizető ügyfélszámlájának addig fel nem használt aktuális egyenlegéhez. Ezáltal az Előfizető az újonnan vásárolt feltöltőkártyához / 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 az ügyfélszolgálat felhívását és a segélyhívásokat – vagy fogadjon. Továbbá, a Szolgáltatási időszak végén az Előfizetői (SIM) Kártyáját a Szolgáltató deaktiválja, és a számlát megszünteti. Következésképpen az Előfizető elveszti az Előfizetői (SIM) Kártyához tartozó előfizetői vonal használati jogát, így ügyfélszámlájának feltöltési jogát is. Ebben az esetben az előfizetői szerződés megszűnik a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglalt rendelkezéseknek megfelelően, valamint az előfizetéshez tartozó telefonszám sem igényelhető vissza.

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 napra biztosítja.

### *2.1.4. A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai*

#### *2.1.4.1. 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 perc eltelte után megszakítsa.

Az Előre Fizető Előfizetőkre vonatkozó további speciális szabályok jelen fejezet 2.1.3-as pontjában találhatóak.

#### *2.1.4.2. A Szolgáltatás területi korlátai*

A Szolgáltató kizárólag Magyarország területén nyújtja a Mobil rádiótelefon szolgáltatást a mindenkor lefedettségi területen. Az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató az Előfizető kívánságára tájékoztatja az Előfizetőt a lefedettség mértékéről.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az ügyfélszolgálati irodában (lásd. 1.2. pont), illetve a Szolgáltató Honlapján megtekinthető lefedettségi térképpel nyújt tájékoztatást a mobil távközlési hálózatának kiépítettségéről. 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 által működtetett 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 Szolgáltató egyes bázisállomásait megszünteti.

A Szolgáltató a helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatást Magyarország területén nyújtja. A földrajzi területeket a technikai lehetőségek függvényében a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja.

A helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges elektronikus hírközlési hálózatokat az Előfizetői oldalon a Szolgáltató, vagy más távközlési szolgáltató biztosítja az Előfizető vagy a Szolgáltató megrendelése alapján. A szolgáltatásnak más távközlési szolgáltatók távközlő hálózatán keresztül történő elérhetősége a Szolgáltató és az érintett távközlési szolgáltatók közötti távközlő hálózati szerződések függvénye.

A Szolgáltató a helyhez kötött Internet hozzáférés szolgáltatását kizárólag a Magyar Telekom Nyrt. egyetemes szolgáltatási területén nyújtja.

#### *2.1.4.3. 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 ismételt Előfizetői Szerződést, ha az Előfizetőnek vagy Számlafizetőnek a szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása a Szolgáltatóval szemben nem áll fenn, vagy a korábbi Előfizetői Szerződés megszűnésére nem az Előfizető és/vagy a Számlafizető 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 Előfizetői Szerződést kötött. Ezen felül Előfizetői Szerződés a különböző akciók keretében nyereményként átvett további – évenként – három 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 Előfizető által 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 Előfizető általi személyes igénybevehetősége.

Amennyiben az Utólag Fizető Előfizető több Előfizetői (SIM) Kártyával rendelkezik (és/vagy Számlafizetőként van megjelölve Előfizetői Szerződésben), és bármelyik Előfizetői Szerződés feltételeit megszegi, abban az esetben a Szolgáltató jogosult az alkalmazott szankciót az Előfizető összes Előfizetői (SIM) Kártyájával vagy az Előfizető által előfizetett és igénybe vehető összes Szolgáltatásra azonnali hatállyal kiterjeszteni.

A helyhez kötött Internet hozzáférés szolgáltatás, amennyiben a létesítési helyen már vezetékes telefonszolgáltatás üzemel, kizárólag olyan telefonvonalra rendelhető meg, amely korlátozásmentesen működik. Amennyiben a korlátozás nélküli vonal az előfizető érdekkörében felmerült okból nem áll rendelkezésre, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik. A szerződés létrejöttének feltétele, hogy az a telefonvonal, amelyre az ADSL szolgáltatás megrendelésre kerül, az igénylő előfizetésében legyen, vagy a vonal előfizetőjének írásban kell nyilatkoznia arról, hogy felhatalmazza az igénylőt az ADSL Internet szolgáltatás adott távbeszélő vonalra történő megrendelésére. Amennyiben a létesítés helyének tulajdonosa az Előfizető személyétől eltér, a hozzáférési pont létesítésének a további feltétele, hogy ahhoz az ingatlan tulajdonosa előzetesen írásban hozzájáruljon.

Amennyiben a Szolgáltató helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás létesítésére műszaki okok miatt nem képes, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről az igénylőt haladéktalanul értesíti. Az igénylő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató esetenként csak a helyszíni felmérés függvényében tud nyilatkozni a helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás létesítéséről.

Meglevő vezetékes telefon-előfizetéshez kapcsolódó helyhez kötött Internet hozzáférés szolgáltatás esetén a vezetékes telefonvonalon kívül a közcélú vezetékes távközlési szolgáltató felé érvényes vezetékes telefon-előfizetés is szükséges, amely a vezetékes telefon-előfizetéses szolgáltatás alapja és ebből kifolyólag a telefon-előfizetéses ADSL szolgáltatás az alapját képező vezetékes telefon-előfizetés sorsát mindenben osztja, függetlenül attól, hogy a helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás és a vezetékes telefon szolgáltatás előfizetői eltérő személyek is lehetnek.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben adott létesítési helyen a vezetékes telefonszolgáltatás megszűnik vagy áthelyezésre kerül, függetlenül attól, hogy erre kinek a magatartása alapján került sor és attól is, hogy a vezetékes telefonszolgáltatás megszűnésére, illetve annak áthelyezésére vezető intézkedést melyik szolgáltatónál kezdeményezték, a vezetékes telefonszolgáltatás megszűnésének vagy áthelyezésének napjával a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás megszűnik, amely bontó feltétel bekövetkezése az Előfizető terhére esik, különös tekintettel a Szolgáltató által nyújtott kedvezmények visszakövetelhetőségére és arra az esetre, amennyiben az Előfizető a határozott idejű szerződésre tekintettel kedvezményben részesült.

Amennyiben az Előfizetőnek a kért létesítési helyen 90 (kilencven) napon belül ADSL szolgáltatása szűnt meg, ugyanezen a létesítési helyen új ADSL szolgáltatás nem biztosítható. Amennyiben az Előfizető bármely elektronikus hírközlési szolgáltatásra kötött előfizetői szerződése az Externet vagy a Magyar Telekom Nyrt. részéről történő, díjnemfizetés miatti felmondással szűnt meg, a díjhátralék kiegyenlítéséig helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás nem nyújtható.

A helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételenek műszaki feltételei

- A Szolgáltatás igénybevételenek tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezze megfelelő Előfizetői hozzáférési ponttal és a megfelelő végberendezéssel.
- A Szolgáltató vagy a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban levő más elektronikus hírközlési szolgáltatók rendelkeznek a megfelelő eszközökkel (hozzáférési pontok), melyekkel az elektronikus hírközlési hálózatok végberendezéseikhez csatlakoznak, a szükséges szerverekkel és

forgalomirányítókkal, valamint a megfelelő csatornákkal a hazai és nemzetközi hálózatokhoz, biztosítva az Előfizető IP (Internet Protokoll) forgalmát. A kommunikációs csatorna része a szolgáltatásnak.

- A kommunikációs csatornákat az Előfizetői oldalon (ADSL kapcsolat) minden esetben valamilyen elektronikus hírközlési szolgáltató biztosítja a Szolgáltató vagy az Előfizető megrendelésére.
- A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásához szükséges, Előfizetőt elérő elektronikus hírközlési csatornák biztosításához más szolgáltatók szolgáltatását is igénybe veheti.
- A meglévő vezetékes telefon-előfizetéshez kapcsolódó helyhez kötött Internet hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükség van (a hardver és szoftver igényen kívül) egy vezetékes telefonvonalra, amely emiatt az ADSL szolgáltatás alapja. A vezetékes telefonvonal biztosítása nem az Internet szolgáltató feladata. Ez a szolgáltatás csak kétirányú távközlési forgalom lebonyolítására alkalmas vezetékes telefonvonal esetén vehető igénybe. A szolgáltatás jellegéből fakadóan a maximum igénybe vehető le-/feltöltési sebesség eltérő.
- Vezetékes telefon-előfizetés nélküli szolgáltatás esetén a távközlési szolgáltató felé érvényes vezetékes telefon-előfizetés nem szükséges, de a távközlési szolgáltató hálózatához való hozzáférést Előfizetőnek kell biztosítania.
- Elsődleges Előfizetői hozzáférési pont minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az Előfizető használatában lévő végberendezés, és ezzel lehetővé válik az elektronikus hírközlési hálózaton történő adatátvitel.
- A helyhez kötött Internet hozzáférés esetén az Előfizető számítógépe közvetlenül ADSL modemen keresztül, vagy számítógépes hálózata egy router közbeiktatásával ADSL modemen keresztül csatlakozik a helyi elektronikus hírközlési vagy más szolgáltató által nyújtott ADSL technológián alapuló összeköttetésen át. Az ADSL modem RJ45 csatlakozójú 10/100BaseT interface-szel rendelkezik.
- Az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezésekkel, szoftverekkel és távközlési szolgáltatással az elektronikus hírközlési hálózatra való csatlakozáshoz.
- Az Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza a helyhez kötött internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.
- A helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás működéséhez szükséges végberendezés beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről az Előfizető köteles gondoskodni. A Szolgáltató a beállítások elvégzéséhez az Előfizető számára szakmai támogatást nyújthat. A végberendezés beszerzését, a programok helyszíni installálását a Szolgáltató külön megállapodás alapján vállalja. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás kiépítéséhez teljesítési segédet (alvállalkozót) igénybe venni. Az Előfizetői Szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető adatait alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.
- Szolgáltató egyes szolgáltatásai vonatkozásában lehetővé teszi, hogy az Előfizető lényegesen kedvezőbb kondíciók mellett jusson internet kapcsolathoz azáltal, hogy az Előfizetőnek nem kell várnia a Szolgáltató által biztosított szakemberek kiszállítására a szolgáltatás üzembe helyezése végett, hanem a szolgáltatás megrendelésekor, az általa külön megrendelt megfelelő végberendezés tulajdonjogát is megszerzi, amelyet egyszerűen csatlakoztathat a telefonvonalához. A végberendezés mellé egy képekkel illusztrált, részletes telepítési útmutatót biztosít a Szolgáltató, így amint az adott szolgáltatás a telefonvonalon életbe lép, az Előfizető már használhatja is azt („szereld magad konstrukció”).
- Egyes Internet alkalmazások teljes értékű igénybevételéhez az Előfizető részére domain név delegálása és regisztrálása szükséges.

## **2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája**

Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos adatokat az Általános Szerződési Feltételek Adatvédelem, adatkezelés című 3. számú melléklete tartalmazza.

### **2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő**

Utólag Fizető Előfizetők esetében a Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hálózathoz hozzáférési pontot biztosít az Előfizető részére mind mobil rádiótelefon szolgáltatás, mind helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás esetén az Előfizetői Szerződés aláírásától számított 15 napon belül, hacsak a felek ettől eltérően nem állapodtak meg. A felek eltérő megállapodása azonban ebben az esetben sem haladhatja meg a három hónapot.

Előre Fizető Előfizetők esetében a jogviszony létesítését követően az Előfizetői (SIM) Kártyáról kezdeményezett első hívástól megkezdődik a Szolgáltatási Időszak, a Szolgáltatási Időszak meghatározása szerint. Ugyanakkor nem indítja el a Szolgáltatási időszakot a segélykérő telefonszámok hívása és a 1270 számon keresztül az ügyfélszolgálatra érkező hívás.

Az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg igényelt, a hozzáférési pont biztosításán felül kért mobil rádiótelefon szolgáltatások aktiválása a hozzáférési pont biztosítását követő 48 órán belül megtörténik, helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás esetében az üzembe helyezési idő a felek eltérő megállapodásának hiányában 15 nap. A mobil rádiótelefon szolgáltatáshoz, kapcsolódó további szolgáltatások aktiválási ideje – az Előfizetői Szerződés megkötésének időpontjától eltérő időpontban jelzett igény esetén – 48 óra, kivéve, ahol ettől kifejezetten eltérően rendelkeznek az Általános Szerződési Feltételek. A helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatáshoz kapcsolódó további szolgáltatások aktiválási ideje – az Előfizetői Szerződés megkötésének időpontjától eltérő időpontban jelzett igény esetén – 15 nap, kivéve, ahol ettől kifejezetten eltérően rendelkeznek az Általános Szerződési Feltételek

#### **2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban**

Az előfizetői ajánlatok kezelésére, nyilvántartásba vételére vonatkozó tudnivalókat az Általános Szerződési Feltételek 2.1.2-es pontja tartalmazza.

Az Ajánlattevő és az Előfizető az Ajánlatban és Előfizetői Szerződésben rögzített adataiban bekövetkezett változást köteles haladéktalanul bejelenteni a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a rendelkezésére bocsátott előfizetői adatokban bekövetkezett változások haladéktalan bejelentésének elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az Előfizető szerződésszegésére tekintettel, az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.



### **3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma**

#### **3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma**

##### **3.1.1. Szolgáltatás**

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

Az Előfizető és a Szolgáltató között létrejött jogviszony tárgya a 2.1.1. pontban írt Koncessziós Szerződésben foglalt frekvenciatartományban DCS 1800 és GSM 900, továbbá az IMT-2000/UMTS rendszerrel mobil rádiótelefon szolgáltatás. A Mobil rádiótelefon szolgáltatás olyan nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás, 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, WAP, GPRS alapú szolgáltatások) szolgál.

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 bevezethetők 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).

###### **b.) Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatás**

A Vodafone Internet szolgáltatása a Vodafone Utólag Fizető Előfizetői és Előre Fizető Előfizetői számára lehetővé teszi az Internet kapcsolatot 3G/UMTS és/vagy GPRS/ EGPRS telefon vagy ilyen telefonhoz/modemhez/adatkártyához 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 Szolgáltató honlapján tekinthető meg.

Amennyiben az Előfizető 3G/UMTS képes készülékkel 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 171-es számra küldött SMS-ben, míg az Utólag Fizető Előfizetők a 1751-es szám felhívásával vagy a 1751-es számra küldött SMS-ben kérhetnek tájékoztatást.

A Külföldi szolgáltató hálózatában akkor van lehetőség a szélessávú vezeték nélküli internet szolgáltatás igénybevételére, ha a külföldi társszolgáltató rendelkezik 3G/UMTS szolgáltatások nyújtására alkalmas hálózattal, és a Szolgáltatóval 3G/UMTS szolgáltatásokra is kiterjedő nemzetközi roaming megállapodást kötött. A 3G/UMTS roaming társszolgáltatók listája a Szolgáltató honlapján hozzáférhető.

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

###### **Tarifákhoz kötődő általános információk:**

###### ***Havidíjas (utólag fizető) mobil internet szolgáltatás:***

A havidíjas, más néven utólag fizető (post paid) mobil internet szolgáltatás olyan szolgáltatás, mely az Előfizető részéről Előfizetői Szerződés megkötését igényli, továbbá havi előfizetési díj megfizetésének kötelezettségét, és esetlegesen határozott idejű szerződés vállalását vonja magával az ügyfél részéről a Szolgáltató irányába.

A havidíjas internet szolgáltatás használatára internetes eszköz (USB modem, Tablet, Netbook, Internetmegosztó) és a megfelelő SIM kártya segítségével van lehetőség. Az internetes eszköz külön egyszeri díjért vásárolható meg, és kizárólag Vodafone SIM kártyával használható.

A havidíjas internet szolgáltatás díjairól az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében tájékozódhat.

*Feltöltőkártyás (előre fizető) mobil internet szolgáltatás:*

A feltöltőkártyás, más néven előre fizető (pre paid) mobil internet szolgáltatás olyan szolgáltatás, mely az Előfizető részéről nem igényli határozott idejű Előfizetői Szerződés megkötését.

A feltöltőkártyás internet szolgáltatás használatára internetes eszköz (USB modem, Tablet, Netbook, Internetmegosztó) és a megfelelő SIM kártya segítségével van lehetőség (tábla gép esetén csak SIM kártya szükséges). Az internetes eszköz általában része a szolgáltatás úgynevezett „kezdőcsomag” változatának, kizárólag SIM kártya megléte esetén azonban más típusú modem is használható (a különböző USB modem típusok kompatibilitásáról a Szolgáltató üzleteiben vagy a 1270-es számon lehet tájékozódni).

A feltöltőkártyás internet szolgáltatás használatához a fentebbi eszközökön kívül különböző mennyiségű adatforgalmat tartalmazó „internetjegyek” megvásárlása szükséges, melyek ára az ügyfél egyenlegéből kerül levonásra. Az egyenleg feltöltésére a Szolgáltató megfelelő internetes felületén ([www.vodafone.hu/egyenlegfeltoltes](http://www.vodafone.hu/egyenlegfeltoltes)), illetőleg ATM és POS terminálokön keresztül van lehetőség. Az egyenleg felhasználása és az aktuális internetjegy lejárt utáni feltöltés az ügyfél felelőssége. Az aktuális internetjegyben foglalt adatforgalom felhasználása vagy a felhasználásra szánt időkeret lejárt után a szolgáltatás csak új internetjegy megvásárlását követően válik ismételten használhatóvá.

A feltöltőkártyás internet szolgáltatás aktuális árainról az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében tájékozódhat.

*Telefonos mobil internet szolgáltatás (MobilWeb):*

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

A határozatlan idejű szerződéssel igénybevett változat olyan szolgáltatás, amelyhez nem kötik határozott időtartam vállalása az ügyfél részéről a Szolgáltató irányába. Ez a szolgáltatás feltöltőkártyás (előre fizető előfizetés) és számlás hangalapú előfizetéssel rendelkező ügyfeleknek is elérhető (utólag fizető előfizetés).

Néhány MobilWeb 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 WAP és Internet APN-en keresztül biztosítja a szolgáltatás működését.

A telefonos internet-szolgáltatás aktuális árainról az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében tájékozódhat.

### **c.) Helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás**

A helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás alapvető használati célja az Előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása különféle elektronikus hírközlő hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, vagyis adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása az Internet hálózaton belül.

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

A Szolgáltató, illetve a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban levő más elektronikus hírközlési szolgáltatók a szolgáltatás biztosításához a szükséges megfelelés tanúsítással rendelkező számítógépekkel, adatátviteli eszközökkel és távközlő hálózatokkal ellátott adathálózati központot üzemeltetnek.

A Szolgáltató vagy a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban levő más elektronikus hírközlési szolgáltatók rendelkeznek a megfelelő eszközökkel (hozzáférési pontok), melyekkel az elektronikus hírközlési hálózatok végberendezéseikhez csatlakoznak, a szükséges szerverekkel és forgalomirányítókkal, valamint a megfelelő csatornákkal a hazai és nemzetközi hálózatokhoz, biztosítva az Előfizető IP (Internet Protokoll) forgalmát. A kommunikációs csatorna része a szolgáltatásnak.

A szolgáltatás nem elektronikus hírközlési hálózat-specifikus, a Szolgáltató az Előfizetői végberendezés Internet hálózatra történő csatlakozását az Előfizető igénye szerint különböző távközlő hálózatokon keresztül, különféle technológiai megoldásokat alkalmazva biztosítja (GPRS vagy ADSL összeköttetés).

A Szolgáltató a helyhez kötött Internet hozzáférés szolgáltatást az EXTERNET Telekommunikációs és Internet Szolgáltató Nyilvánosan Működő Részvénytársasággal (székhely: 5000 Szolnok, Szapáry út 18., cégjegyzékszám: 16-10-001759, a továbbiakban: Externet) kötött, a Magyar Telekom Nyrt. által nyújtott „Nagykereskedelmi Gyors Hozzáférés” szolgáltatás értékesítésére vonatkozó nagykereskedelmi szerződés alapján nyújtja.

#### **d.) 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 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 Utólag Fizető Előfizető korlátozhatja a SIM-kártyájáról kezdeményezett, illetve fogadott hívásokat a Hívástiltás szolgáltatáscsomag igénybevételével. A szolgáltatáscsomagon belül a beszéd-, az SMS-, a fax- vagy az adatcsatorna bármelyikének tiltása (más csatornával együtt is) kérhető. Az Előre Fizető Előfizető a hívástiltást abban az esetben kérheti, ha a SIM-kártyát eltulajdonítják és az Előfizető ennek tényét a Szolgáltatóhoz bejelenti az Általános Szerződési Feltételek 6.2.2.4. pontjában meghatározottak szerint. A szolgáltatáscsomag az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében meghatározott díjért vehető igénybe.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 3/2011. (IX. 26.) NMHH rendelete szerinti hívástiltás lehetősége az Előre Fizető Előfizetők és az Utólag Fizető Előfizetők részére is díjmentesen biztosított.

A szolgáltatás a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján igényelhető.

### 3.1.2.2. Hívószám kijelzés és kijelzés tiltása

Az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kérheti hívószámának kijelzését vagy hívószáma kijelzésének tiltását a hívott készüléken. 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 hívószámaina, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívások 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 2 (kettő) másodperc. Ezen időtartam alatt a hívás díjmentesen megszakítható, amennyiben a hívó fél nem kíván üzenetet hagyni. Az Előfizető a hangüzenetet a Szolgáltató saját belföldi hálózatából, illetve a nemzetközi barangolás (roaming) során – azon külföldi hálózatokból, ahol a Globális számok szolgáltatás igénybe vehető – a Globális számok szolgáltatás igénybevételével jelszó nélkül, más hálózatokból jelszavas azonosítást követően hallgathatja meg.

Az Előfizető az alábbi Hangposta szolgáltatások közül választhat:

1. Alap Hangposta
2. Professzionális Hangposta
3. Professzionális Hang- és Faxposta

Az Alap Hangposta szolgáltatás havidíjmentes. A Professzionális Hangposta és a Professzionális Hang- és Faxposta szolgáltatások Utólag Fizető Előfizetők által, az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében feltüntetett havi díj ellenében igénybe vehető szolgáltatások.

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

A Szolgáltató a hangposta üzeneteket a Professzionális Hangposta és Professzionális Hang-és Faxpostával hangposta esetében 14 (tizennégy) 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 száamazonosítás technikai feltételei megvalósulnak, illetve a hívószámkielzés aktiválva van (azaz az üzenethagyó nem tiltotta le hívószámának kijelzését).

A Visszahívás Hangpostából szolgáltatás ezen feltételek teljesülése esetén, az Előfizető saját készülékéről (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 száamazonosítás egyébként megvalósul.

A Visszahívás Hangpostából szolgáltatás igénybevételekor a díjsomagtól és napszaktól függő percdíj mellett a Hangposta elérés egységes percdíja fizetendő, Wireless Office 2 opció igénybevétele esetén az opció kedvezményes percdíja azonban nem érvényesül. A díjakról az Általános Szerződési Feltételek 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 Hívásrészelevezőben.

Az Alap Hangposta által nyújtott szolgáltatásokon kívül Professzionális Hangpostával és Professzionális Hang- és Faxpostával rendelkező Előfizetők részére az alábbi többletszolgáltatások is elérhetőek:

### **Felhívásos értesítés**

A beérkezett üzenetekről egy, az Előfizető által megadott számra a Hangposta rendszerértesítést küld a szám közvetlen felhívásával. Értesítési hívószámként a saját telefonszám mellett más mobil vagy vezetékes telefonszám is megadható.

A felhívásos értesítés az adott díjsomag szerinti mobil telefonszámról kezdeményezett hívásnak minősül, elszámolása napszaktól és hívásiránytól függően a mindenkori az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében foglaltak szerint történik.

### **Üzenetküldés Hangpostából**

A Hangpostából közvetlenül üzenet küldhető más Vodafone Hangpostafiókba, vagy egyéb Vodafone, vezetékes vagy más mobil telefonszámra.

A Szolgáltató Hangposta rendszerén belül a belföldi számra való üzenetküldés díjmentes, egyéb telefonszámokra az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében található mindenkori hálózaton belüli és hálózaton kívüli hívások percdíjai érvényesek.

### **Válaszadás Hangposta üzenetre**

Amennyiben az üzenet Vodafone Hangpostafiókból érkezett, lehetőség van közvetlen válaszadásra. Egyéb telefonszámokról érkezett üzenetekre a szám megadásával küldhető válaszüzenet.

A Vodafone Hangposta rendszerén belül a válaszadás díjmentes, egyéb telefonszámokra küldött válaszüzenet esetében az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében található mindenkori hálózaton belüli és hálózaton kívüli hívások percdíjai érvényesek.

### **Hangposta üzenet továbbítása**

A Vodafone Hangposta rendszerén belül az üzenetek díjmentesen, egyéb telefonszámokra az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében található mindenkori hálózaton belüli és hálózaton kívüli SMS díjakon továbbküldhetők.

Kizárólag Professzionális Hang- és Faxpostával rendelkező Előfizetők részére elérhető kiegészítő szolgáltatás:

## **Fax továbbküldés**

A Fax postafiókba érkező üzenet egy fax-kinyomtatásra alkalmas készülékre továbbítható. A továbbküldés költsége az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében meghatározott mindenkori beszédforgalmi percdíjakkal megegyező.

Fenti szolgáltatások igénybevétele belföldi telefonszámokra korlátozott.

Az Alap Hangposta szolgáltatás a megrendeléstől számított 8 (nyolc) napon belül nem mondható le. Amennyiben az Előfizető a lemondási igényt a megrendeléstől számított 8 (nyolc) napos időtartamon belül jelzi, a Szolgáltató a lemondási igény jelzésének napjától számított 8 (nyolc) napon belül teljesíti az Előfizető lemondási iránti igényét.

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

A szolgáltatás segítségével Utólag Fizető Előfizető részére külföldi hálózatokon történő barangolás (roamingolás) közben is a Szolgáltató saját hálózatának használatával megegyező módon hagyható hangposta üzenet az alábbi esetek mindegyikében:

- 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 hívott készüléke ki van kapcsolva

A szolgáltatás segítségével az Előre fizető Előfizető részére külföldi hálózatokon történő roamingolás 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 roamingolás 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 az előfizetői szolgáltatás része a rendszerhez való csatlakozással, amennyiben rendelkezik már Hangposta és Nemzetközi Barangolás (Roaming) szolgáltatással.

### *3.1.2.5. Hívásátirányítás*

Az Utólag Fizető Előfizető meghatározhatja, hogy forgalmi helyzettől függően (pl. kikapcsolt készülék, foglaltság stb. esetén) bejövő hívása mely másik (mobil vagy vezetékes) belföldi vagy külföldi telefonszámra érkezen. Az átirányított hívások számlázása az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében foglaltaknak megfelelően történik.

Az Előre Fizető Előfizető a Hívásátirányítás szolgáltatást a fenti feltételek szerint veheti igénybe, azzal a korlátozással, hogy 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. Konferenciahívás

Kettőnél több – a hívóval együtt legfeljebb 6 (hat) – előfizető vesz részt a hívásban, mindannyian egyidejűleg hallják egymást. A Konferenciahívás csak Utólag Fizető Előfizetők részére elérhető szolgáltatás.

#### 3.1.2.9. Videotelefon szolgáltatás

A videotelefon szolgáltatás igénybevétele az alábbi feltételek szerint lehetséges:

- Mobiltelefonról videotelefon-hívással kizárólag csak másik mobiltelefon hívható.
- Videotelefon beszélgetés kizárólag 3G/UMTS ellátottsági területen folytatható, arra alkalmas készülék segítségével.
- Mind a hívó, mind a hívott félnek a SIM kártyáján aktivált videotelefon szolgáltatással kell rendelkeznie.

Ha videohívás közben a hívó vagy a hívott fél kilép a 3G/UMTS szolgáltatási területről, a videohívás megszakad, és hanghívásként sem folytatódik tovább. Az Előfizetőnek videotelefonálás közben bármikor lehetősége van arra, hogy a hívást hanghívásként folytassa, illetőleg a kimenő képet letiltsa, erre alkalmas készüléke beállításainak megfelelő változtatásával. A hívás azonban ebben az esetben is videohívásnak minősül, és díjazása is ennek megfelelően történik.

A videotelefon szolgáltatással az alábbi kiegészítő szolgáltatások használhatók:

- Hívástiltás
- Hívásvárakoztatás
- Hívószám kijelzés
- Hívószám kijelzés tiltása
- Hívásátírányítás

A videotelefon hívások átírányítása független a hanghívások átírányításától, de együtt jár az adathívások átírányításával. A Szolgáltató a videotelefon-hívások esetében kizárólag abban az esetben biztosítja a Hívásátírányítás szolgáltatás működését, ha az átírányítás során teljesül a 9.4.3.1 pontban leírt összes feltétel.

A videotelefon szolgáltatás az előfizetői szolgáltatás része a rendszerhez való csatlakozással minden olyan SIM-kártyához tartozó előfizetésre, amellyel a Szolgáltató 3G/UMTS hálózatán első alkalommal forgalmat bonyolítanak. A szolgáltatás lemondható illetve megrendelhető SMS-ben, az Online Ügyfélszolgálaton, WAP-rendelőn és a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán.

#### 3.1.2.10. Mobil Videó Szolgáltatás

A szolgáltatás segítségével a Szolgáltató videók és televíziós adások megtekintését teszi lehetővé, arra alkalmas mobiltelefon-készülékkel rendelkező Előfizető számára.

A szolgáltatáshoz kapcsolódó tartalmak csak 3G/UMTS használatára alkalmas készülékekkel rendelkező Előfizetők számára érhetőek el GPRS/EGPRS WAP-on keresztül anélkül, hogy a telefonkészülékre le kellene töltenie.

A szolgáltató által nyújtott videó tartalmak a Vodafone live! oldalain megtalálható Mobil TV és Mobil Videó könyvtárban érhetőek el a készülék böngészőjéből indítva.

A szolgáltatás igénybeviteléhez az Előfizetőnek rendelkeznie kell aktív GPRS/EGPRS WAP szolgáltatással, GPRS/EGPRS WAP és Videó Streaming képes készülékkel, a megfelelő beállításokkal.

A szolgáltatással elérhető tartalmak díjazására a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletének Vodafone live! prémium tartalmak árazási szabályai vonatkoznak.

A szolgáltatást roaming közben csak Utólag Fizető Előfizetőink tudják igénybe venni. A szolgáltatás azon partner szolgáltatók hálózatokon érhető el, amelyekkel a Szolgáltató 3G, illetve GPRS/EGPRS Roaming szerződést létesített. A partner szolgáltatók listája a [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) oldalon érhető el.

### 3.1.2.11. 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 barangolás (roaming) területén működő szolgáltató az SMS szolgáltatást biztosítja.

Az SMS fogadásának lehetősége mint szolgáltatás az előfizetői szolgáltatás része a rendszerhez való csatlakozással. 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 a 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 kitorli 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 mindenkor lefedettségi területén.

Az SMS küldésekor a küldő Előfizető telefonszáma minden esetben megjelenik a címzett Előfizető telefonkészülékén a küldött üzenettel együtt függetlenül az 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 az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében foglaltak szerint.

Nemzetközi barangolás (roaming) szolgáltatás igénybevétele esetén az SMS szolgáltatás használatáért az Előfizető a Szolgáltató által az Általános Szerződési Feltételek 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 az Általános Szerződési Feltételek 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.

#### *3.1.2.12. Vodafone e-SMS Szolgáltatás*

Az SMS szolgáltatásra épülő, levelezőrendszerben található Vodafone e-SMS Szolgáltatás segítségével az Utólag Fizető Előfizető rövid szöveges üzeneteket küldhet a Szolgáltató Előfizetőknek és más szolgáltatók előfizetőinek és felhasználóinak, akiknek mobil rádiótelefon készüléke alkalmas rövid szöveges üzenetek (SMS-ek) fogadására. Továbbá a Vodafone e-SMS Szolgáltatásban az Előfizető értesítést kérhet levelezőrendszerébe érkező elektronikus leveleiről, továbbiakban e-mail-jeiről és találkozónak időpontjáról.

A Vodafone e-SMS Szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizetőnek regisztrálnia kell magát az „esms” szöveg SMS-ben, a Szolgáltató web oldalán a Vodafone e-SMS szolgáltatás leírásában közzétett központi számra (Vodafone e-SMS szolgáltatás száma) történő elküldésével. A regisztráció megszüntetéséhez az ügyfélnek SMS-ben el kell küldenie az „xesms” szöveget a Szolgáltató web oldalán a Vodafone e-SMS szolgáltatás leírásában közzétett központi számra (Vodafone e-SMS szolgáltatás száma).

A Szolgáltatás igénybevételének további feltétele, hogy az Előfizető a Vodafone e-SMS szoftvert a Vodafone honlapjáról számítógépére letöltse és fellepítse.

A Vodafone e-SMS Szolgáltatással a szolgáltatásra regisztrált Előfizető a Szolgáltató web oldalán a Vodafone e-SMS Szolgáltatás leírásában közzétett levelezőrendszerekkel SMS-eket küldhet egyszerre több címzettnek on-line internetes kapcsolattal rendelkező számítógépéről. Minden címzett ugyanazt a szöveget kapja meg az SMS-ben. Az SMS címzettjei olyan, magyarországi vagy külföldi szolgáltatóval szerződött, mobil rádiótelefon készülékkel rendelkező Előfizetők lehetnek, akik saját szolgáltatójuknál SMS szolgáltatást vesznek igénybe.

A Vodafone e-SMS Szolgáltatásban az Előfizető értesítést kérhet levelezőrendszerébe érkező e-mail-jeiről és találkozónak időpontjáról. Ennek a funkciónak használatához a felhasználó számítógépének on-line internetes kapcsolattal kell rendelkeznie, és a gépnek bekapcsolt állapotban kell lennie. Az SMS elolvasásának módja készüléktípusonként különböző.

A Vodafone e-SMS Szolgáltatással küldött SMS-ek díjazása, beleértve az SMS küldést és az értesítéseket a levelezőrendszerbe érkező e-mail-ekről és találkozók időpontjáról, megegyezik az Előfizető tarifacsomagjához tartozó SMS-küldés díjazásával. Szolgáltató az e-SMS Szolgáltatást az SMS Szolgáltatással összevonva számlazza ki, mint SMS Szolgáltatást, a két szolgáltatás forgalmi adatai és díjai nem különülnek el csak a Hívásrészletezőben. A Szolgáltató csak az SMS-ek elküldéséért felel, az e-mail-eket az e-mail szolgáltató továbbítja. A Vodafone e-SMS Szolgáltatásra vonatkozó további feltételek megegyeznek az SMS szolgáltatásával.

#### *3.1.2.13. 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. (A Szolgáltató által támogatott MMS üzenetek típusainak részletes leírása megtalálható a [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) oldalon.)

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 küldés és fogadás (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 (mozgóképf), alkalmazás, hang, szöveg) függhet még a mobil rádiótelefon készülék vagy más műszaki berendezés erre vonatkozó műszaki paramétereitől.

MMS üzenet érvényes elektronikus levelezési (e-mail) címre is küldhető. Ebben az esetben az MMS üzenet címzettje nem kell, hogy aktivált MMS Szolgáltatással rendelkező Előfizető legyen.

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.

Abban az esetben, ha az Előfizető készüléke nem alkalmas MMS üzenet fogadására, a Szolgáltató a címzettnek Rövid Szöveges Üzenetben (SMS-ben) megküldi az MMS üzenet Interneten történő egyszeri eléréséhez szükséges információt. A Szolgáltató vállalja, hogy a lehető legrövidebb időn belül megkísérli az érkezett MMS-ről szóló értesítő Rövid Szöveges Üzenetet a címzettnek kiküldeni az Rövid Szöveges Üzenet Szolgáltatás leírásánál vállalt feltételek mellett.

Az elektronikus levelezési címre küldött MMS-t a Szolgáltató a lehető legrövidebb időn belül továbbítja a címzett felé.

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, amelyek 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 Hívásletiltással 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 vagy e-mail címét a feladó nem a megfelelő formátumban adta meg;
- az MMS üzenetet nem létező hívószámra vagy e-mail címre adták fel;
- a címzett fél nem tartózkodik a Szolgáltató mindenkor 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 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 Vodafone 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 Vodafone külföldi partnerhálózataiból 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 Díjszabás melléklete tartalmazza.

#### *3.1.2.14.A Vodafone live! (WAP) és live24.hu (WEB) mobil portálok*

A Vodafone live! (WAP) és live247 (WEB) mobil portálok igénybevételével lehetőség nyílik arra, hogy az Előfizető, a Szolgáltató honlapján közzé tett mindenkorai szolgáltatási feltételek szerint előfizetéses, illetve eseti premium mobil tartalmakhoz juthat hozzá. A portálokon keresztül előfizetéses, illetve eseti prémium mobil tartalmak vásárlása a Mobiltartalom-Vásárlás Szolgáltatás segítségével kerül számlázásra.

#### *3.1.2.15.Vodafone Mobilhírnök*

A Mobilhírnök szolgáltatás igénybevételével lehetőség nyílik arra, hogy az Előfizető, a Szolgáltató honlapján közzé tett mindenkorai szolgáltatási feltételek szerint előfizetéses, illetve eseti SMS, MMS hírszolgáltatásokhoz juthat hozzá.

A szolgáltatások megrendelése a szolgáltató WAP és WEB felületén keresztül, illetve az Előfizető mobil telefonjáról történő, díjmentes SMS kód elküldésével lehetséges.

#### *3.1.2.16.Az előfizetéses, illetve eseti SMS, MMS hírszolgáltatások vásárlása a Mobiltartalom-Vásárlás Szolgáltatás segítségével kerül számlázásra.Hívódallam*

A Hívódallam szolgáltatás igénybevételével lehetőség nyílik arra, hogy az Előfizető, a Szolgáltató honlapján közzé tett mindenkorai szolgáltatási feltételek szerint, kiválaszthassa azt a hívódallamot, amelyet az őt hívók hallani fognak.

Az Előfizető különböző zeneműveket hallgathat és vásárolhat meg, legfeljebb 30 másodperc hosszúságban, a Szolgáltató által biztosított kínálatból. A szolgáltatás megrendelése kizárólag a Szolgáltató által biztosított adat (Internet, WAP, SMS) és hang (IVR) alapú megrendelésen keresztül valósulhat meg.

A Hívódallamot csak csengetési státuszban hallják a hívók, foglalt és várakozó hívás esetén a rendszer a hálózati alapbeállítást adja vissza.

A Hívódallam szolgáltatás beállításai és adatai elveszhetnek számcsere, tarifaváltás, valamint migrálás esetén.

A Hívódallam szolgáltatás vásárlása a Mobiltartalom-Vásárlás Szolgáltatás segítségével kerül számlázásra.

#### *3.1.2.17.Unlimited Music Store / Vodafone Zenetár*

Az Unlimited Music Store/Vodafone Zenetár szolgáltatás igénybevételével lehetőség nyílik arra, hogy az Előfizető, a Szolgáltató honlapján közzé tett mindenkorai szolgáltatási feltételek szerint a szolgáltató WAP és WEB felületén keresztül a szolgáltatás előfizetésének időtartama alatt maximum 10 000 db zeneszámot töltsön

le, illetve másolásvédelem mentes zeneszámokat vásárolhasson és tölthessen le. Az előfizetés, illetve a tartalom vásárlás a Mobiltartalom-Vásárlás Szolgáltatás segítségével kerül számlázásra.

A szolgáltatásra a Vodafone WAP felületén a Vodafone live!-on, WEB felületén a live247.hu-n a megfelelő menüpontban, vagy a szolgáltatás weboldalán ([www.vodafone.hu/zene](http://www.vodafone.hu/zene)) a kiválasztott tartalom megvásárlásával lehet előfizetni két heti időtartamra. Amennyiben az Előfizető eltérően nem rendelkezik, a szolgáltatás automatikusan megújításra kerül a fenti időtartamonként.

Amennyiben az Előfizetés lejárt, a másolás védett zeneszámok nem játszhatók le többet. Amikor az Előfizető újra, vagy folytonosan előfizet, akkor a készülék lejátszója internet kapcsolat segítségével új aktiváló kulcsot kér a szolgáltatás internetes oldalától, melyet érvényesség esetén az oldal internet kapcsolaton keresztül továbbít az Előfizetőnek. Így a letöltött zenék újra lejátszhatóvá válnak.

### 3.1.2.18. 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 híváskíséret 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 híváskíséret 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 +36709090999 számra, nem aktív Hangposta szolgáltatás esetén az Előfizető hívásait nem elérhető esetre a +36709090998 számra kell átirányítani; illetve, ha az Előfizető aktív Hangposta szolgáltatással rendelkezik, de időszakosan nem kívánja a hangpostát „nem elérhető estre” használni, azonban a hívásértesítő szolgáltatást igénybe kívánja venni, akkor a hívásait ilyen esetre a +36709090998 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 Utólag Fizető és Előre Fizető Előfizetőjének díjmentesen aktiválja, és díjmentesen nyújtja. A szolgáltatás díjmentesen ki- és bekapcsolható a Vodafone Rendelőn (a 1270-en elérhető Önkiszolgáló Ügyfélszolgálaton, SMS-en, illetve a weben a [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) (Online Ügyfélszolgálat) és WAP-on a [wap.vodafone.hu](http://wap.vodafone.hu) címen), illetve 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 – figyelemmel a 3.1.2.11. pontban írt feltételekre is –, 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.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) címen.

### 3.1.2.19. SOS Feltöltés

Előre Fizető Előfizetők által igénybe vehető szolgáltatás. Amennyiben az Előre Fizető Előfizető legalább 3 naptári hónapon keresztül összességében 3 000 Ft értékben vásárolt feltöltőkártyát, illetőleg elektronikus feltöltőkártyát, és ügyfélszámlájának egyenlege 1-49 Ft közötti, igényelheti az alacsony egyenlegről szóló tájékoztatáskor elhangzó ismertetés szerint, hogy a Szolgáltató az SOS Feltöltés Díjszabásban meghatározott összegével növelje ügyfélszámlájának egyenlegét.

Az igényelt SOS Feltöltéssel megegyező összeg a következő feltöltőkártyával, elektronikus feltöltőkártyával, promóciós feltöltéssel, illetőleg roaming feltöltéssel történő egyenlegfeltöltéskor kerül levonásra, a szolgáltatás díjával együtt.

Az SOS Feltöltés szolgáltatást az Előre Fizető Előfizető nem tudja igénybe venni, ha korábban már a szolgáltatást igénybe vette, és a szolgáltatás igénybe vétele óta feltöltőkártyával, elektronikus feltöltőkártyával, promóciós feltöltéssel, illetőleg roaming feltöltéssel ügyfélszámlájának egyenlegét nem töltötte fel.

A szolgáltatás díját az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete tartalmazza.

### 3.1.2.20. Vodamail (korábban Vodafone Mail) szolgáltatás

A 2010. július 26-át megelőzően Vodafone Mail szolgáltatást, továbbá ezen dátumot követően Új VodaMail szolgáltatást igénybevevők, valamint 2011. február 16-tól új VodaMail előfizetőink a szolgáltatást az alábbi feltételekkel vehetik igénybe.

A szolgáltatás az Előfizetők elektronikus levél (e-mail), és fax üzeneteit összegyűjti, és a VodaMail Postafiókban jeleníti meg. A szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az Előfizetők üzeneteiket a Vodafone Mail Postafiókban kezeljék (mentés, törlés), üzeneteiket megtekinthessék, illetve válaszüzeneteket küldjenek. A szolgáltatás díjszabásai a díjszabás mellékletben találhatóak.

*A szolgáltatás főbb jellemzői:*

- Microsoft Exchange 2010 alapokon működő, nagy megbízhatóságú és magas rendelkezésre állású rendszer
- Professzionális vírus- és spamszűrés
- Üzenetkezelés és saját mappák elérése az Outlook WebApp alkalmazással (elérhető a <https://www.vodamail.hu> oldalon)
- Speciális beállítások, kiegészítő szolgáltatások Control Panel felületen keresztül (elérhető a <https://cp.vodamail.hu> oldalon)
- E-mail tárhely: 1GB (további havidíjért igény esetén 5GB-ra bővíthető)
- Fax üzenetek küldése és fogadása a VodaMail fiókon keresztül (külön fax számmal működik, amely díjmentesen igényelhető)
- Személyes címjegyzék
- Személyes naptár
- Személyes feladatlista
- POP3/SMTP elérés lehetősége
- IMAP elérés lehetősége

- Alapértelmezett e-mail cím: [nev@vodamail.hu](mailto:nev@vodamail.hu); emellett saját aldomain vagy fő domain használatának lehetősége ([nev@sajataldomain.vodamail.hu](mailto:nev@sajataldomain.vodamail.hu), illetve [nev@sajatdomain.hu](mailto:nev@sajatdomain.hu)). Saját céges domain használatának esetén a domain bejegyzés vagy meglévő domain átirányítása a domain név szolgáltatónál az Előfizető feladata és költsége.
- A 2011.február 16. napját megelőzően a felületen használt [nev@vodafone.hu](mailto:nev@vodafone.hu) e-mail címek az új felületen változatlan formában tovább használhatók. Az új felületen azonban már csak a [@vodamail.hu](mailto:@vodamail.hu) domain alá lehet e-mail címet bejegyezni ([nev@vodamail.hu](mailto:nev@vodamail.hu)).
- Egyéb külsős levelezőrendszerek (pl.: Gmail, Freemail) tartalmának lehívása és kezelése a VodaMail fiókban
- ActiveSync elérés külön havidíj ellenében igényelhető
- kompatibilis mobil eszközökkel (Windows Mobile, Android, iOS, Symbian) a levelezés, névjegyzék, naptár, lelatatok funkciók folyamatos elérése, vagy megadott időközönkénti frissítése
- maximum 5 db alias használata
- MAPI protokoll használata saját szoftverrel
- Szervezeti adminisztrátor jogosultsággal rendelkező felhasználók a vezér fiók alatt képesek további szervezeti felhasználói fiókokat létrehozni, azokat teljes mértékben adminisztrálni a vezérlőpulton keresztül. A vezér fiók alatt létrehozott további fiók havi díja a vezér fiókhoz tartozó mobil telefonszámra kerül számlázásra.

### *A Fax szolgáltatás működése*

#### *Fax üzenet küldése:*

Az elektronikus levelező fiókhoz a Szolgáltató az Előfizető kérésére, díjmentesen biztosít fax számot, melynek formátuma az Előfizető által használt mobil telefonszám formátumával megegyező.

Az elektronikus levelezési fiókba történő belépést követően új fax üzenet létrehozásához a „címzett” mezőbe a fogadó szám beírása szükséges [faxszam@fax.vodamail.hu](mailto:faxszam@fax.vodamail.hu) formátumban, ahol a „faxszam” belföldi cél számnál a 06 + körzetszám + fax szám, külföldi cél számnál a 00 + országhívó + fax szám. A fax e-mailhez az alábbi szabványos kiterjesztésű mellékletek csatolhatók: doc, docx, xls, xlsx, txt, tiff, jpg, pdf. (ezen fax formátum érvényes azon előfizetőkre is, akik [nev@vodafone.hu](mailto:nev@vodafone.hu) e-mail cím formátumot használnak).

Az elküldött fax üzenetben a feladó telefonszám minden esetben a felhasználó hang telefonszáma lesz, ami szervezeti adminisztrátor esetén a fiókhoz tartozó felhasználónév, szervezeti felhasználó esetén pedig az adott szervezet adminisztrátorának a felhasználóneve. A küldő fax száma az elküldött fax fedőoldalán megjelenik.

#### *Fax üzenet fogadása:*

A beérkező fax üzenet a felhasználó postafiókjában e-mail üzenetként jelenik meg, ahol az eredeti fax üzenet a levél csatolt dokumentuma. A csatolt dokumentum tiff vagy pdf formátumban érkezik meg.

A fax üzeneteket tartalmazó e-mail üzenetek kezelése azonos a hagyományos elektronikus levelekével.

A postafiók elérése felhasználói felületenként más és más műszaki berendezéssel történhet, pl. arra alkalmas mobil rádiótelefon készülék, személyi számítógép (megfelelő programokkal) vagy egyéb műszaki berendezés (Ügyfél Berendezések) megfelelő használatával. A szolgáltatás működését és különféle paramétereit az igénybevételhez használt Ügyfél Berendezések műszaki paramétere is befolyásolhatják. A Szolgáltató Ügyfél Berendezésekre kizárólag ajánlást ismertet, de a tényleges eszköz típusát illetve üzembe helyezését és annak módját az Előfizetőnek kell kiválasztania. A Szolgáltató nem garantálja a szolgáltatás megfelelő működését az ajánlásban nem szereplő, általa nem tesztelt eszközök használata esetén. Az Ügyfél Berendezésekre vonatkozó ajánlásról részletes tájékoztatást a Szolgáltató Honlapján vagy az Ügyfélszolgálat felhívásával kaphatnak az ügyfelek.

E-mail üzenet, faxüzenet küldésekor, a feladó Előfizető hívószáma minden esetben megjelenik a fogadó félnél a küldött üzenettel együtt. Az Általános Szerződési Feltételek Hívószám Kijelzés Tiltása pontjában foglaltak –

tekintettel a nem beszédcélú alkalmazásra – jelen szolgáltatás igénybevételére nem vonatkoznak. Webes felhasználói felületen vagy PC kliens használatkor az alternatív e-mail címek bármelyike megadható (üzenetenként) az e-mail üzenet feladójaként.

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

A Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség azért, ha a jelen szolgáltatás eléréséhez szükséges titkos jelszó illetéktelen kézbe jut, és így az Előfizető személyes levelezése esetleg harmadik félhez kerül.

A Szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. A Szolgáltató csak a saját hálózati forgalmának biztonságáért vállal felelősséget. A Szolgáltatás igénybevétele során előfordulhat, hogy az Előfizető Interneten továbbított információihoz más is hozzáférhet, valamint az Előfizető vírust tartalmazó elektronikus levelet kap, ezért a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

A Szolgáltató fenntartja a jogát, hogy szüneteltesse, korlátozza vagy megszüntesse a szolgáltatás nyújtását az adat vagy üzenet forgalom függvényében, illetve akkor, ha az Előfizető úgy használja a szolgáltatást, hogy az a szolgáltatás nyújtását részben vagy teljes egészében megszakítja, hatékonyságát jelentősen csökkenti, vagy egyéb módon csorbítja, illetőleg nagy valószínűséggel az előzőek bekövetkezését okozhatja.

A Vodafone Mail rendszerén küldött elektronikus leveleken feltüntetésre kerülhet, hogy az elektronikus levél a Szolgáltató jelen szolgáltatásának igénybevételével került továbbítására.

A Vodafone Mail Szolgáltatás igénybevétele abban az esetben lehetséges, amennyiben az Előfizető a Vodafone Mail Szolgáltatást aktiváltatja. A szolgáltatást Utólag Fizető Előfizetők, továbbá azon Előre Fizető Előfizetők vehetik igénybe, akik 2011.február 15-én már szolgáltatás előfizetői voltak.

A VodaMail szolgáltatás beállításai és adatai elveszhetnek számcseré, tarifaváltás, valamint migrálás esetén.

A Szolgáltató az elküldött fax-, e-mail, eljuttatásáért nem vállal felelősséget – többek között – akkor, ha:

- a címzett fél olyan mobil rádiótelefon készülékkel vagy egyéb műszaki berendezéssel rendelkezik, amelyek nem alkalmas ezen üzenetek fogadására, vagy az Előfizető nem aktiváltatta a Vodafone Mail Szolgáltatást;
- a címzett nem ismeri a különböző típusú üzenetek fogadásának (letöltés, elolvasás) módját;
- a címzett mobil rádiótelefon készülékének vagy egyéb műszaki berendezésének memóriája megtelt, és ezért a készülék vagy berendezés nem képes újabb üzenet fogadására;
- az Előfizető bármelyik üzenetet nem olvassa el, vagy olvasás nélkül törli;
- a címzett hívószámát, fax számát vagy e-mail címét a feladó nem a megfelelő formátumban adta meg;
- az üzenetet nem létező hívószámra vagy e-mail címre adták fel;
- illetve, ha az üzenet megérkezését bármely más, a küldő vagy a fogadó Előfizető érdekkörében felmerülő ok akadályozta meg;
- a címzett fél nem tartózkodik a Szolgáltató mindenkor lefedettségi területén.

A VodaMail szolgáltatás használata a Szolgáltató külföldi partnerhálózataiból – amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói felület a megfelelő technikai paraméterekkel a partnerhálózatban biztosított – megegyezik a Szolgáltató saját hálózatában megszokott működéssel, és a barangoló ügyfelek részéről nem kíván semminemű változtatást a telefon szokásos használatához képest.

Amennyiben az Előfizető 60 (hatvan) napon keresztül nem használja a szolgáltatást a hozzáférések – a webes bejelentkező felület vagy mobil készülékről történő elérés – valamelyikén, akkor a szolgáltatás automatikusan törlésre kerülhet a rendszerből, ez a postafiókban lévő üzenetek, és személyes beállítások elvesztésével jár! A szolgáltatás újraaktiválását az Utólag Fizető Előfizető az Ügyfélszolgálaton kérheti (Előre Fizető Előfizetők esetében erre nincs mód).

### 3.1.2.21. Wireless Office 2 szolgáltatáscsomag

#### A szolgáltatáscsomag elérhetősége

A Wireless Office 2 szolgáltatáscsomagot a Szolgáltató flotta tarifacsomagjainak valamelyikével rendelkező egyéni előfizetők választhatják, amennyiben a Díjszabás melléklet szerint a választott tarifacsomaghoz elérhető. Az opciót a Szolgáltató csak egységesen, az Előfizető által igénybevett összes SIM-kártyára együttesen tudja biztosítani. A Wireless Office 2 szolgáltatáscsomag havidíjért igénybe vehető a Wireless Office 2 valamennyi szolgáltatása.

A Wireless Office 2 szolgáltatáscsomag díjait az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete tartalmazza.

#### A szolgáltatáscsomag leírása

##### Csoporton belüli hívások

A Wireless Office 2 Előfizetők (VPN-csoporttagok) a tarifacsomaghoz tartozó SIM-kártyák közötti hívásainak díját tartalmazza a szolgáltatáscsomag havidíja. A VPN-tagok négyjegyű, rövidített hívószámok (mellékek) tárcsázásával is elérhetik egymást, amely hívások díját is tartalmazza a szolgáltatáscsomag havidíja. A Hívószám Kijelzés szolgáltatás működése a rövidített hívószámok VPN-csoporton belüli használata esetén sem változik meg, azaz a hívott fél készülékén mindig a hívó mobiltelefonszáma (+36 .. ... ..) jelenik meg. A rövidített hívószámokra szöveges (SMS) vagy multimédiás (MMS) üzenetek küldése nem lehetséges. Minden egyéb hívásirány és szolgáltatás díját az Általános Szerződési Feltételek szerinti tarifa szabályozza.

Barangolás (roaming) esetén a külföldön tartózkodó VPN-csoporttag nem használhatja a rövidített hívószám funkciót. A barangoló VPN-tag csak a nemzetközi hívószám-formátum (+36 .. ... ..) használatával tud hívást indítani bármely irányba. A barangolásra vonatkozó díjakat a Szolgáltató roamingra vonatkozó díjszabása szabályozza. Egy felhasználó csak egyetlen VPN csoport tagja lehet.

##### Hangposta

A Szolgáltató a Wireless Office 2 Előfizetők részére a Profi Hangposta szolgáltatást biztosítja, melynek segítségével beérkezett üzeneteikről SMS útján értesítést kapnak, és bármilyen telefonkészületről meghallgathatják azokat. A Hangposta felhívásának díját a Megállapodás szerinti tarifa szabályozza. Visszahívás Hangpostából szolgáltatás igénybevételekor a Wireless Office 2 opció kedvezményes percdíja nem érvényesül.

##### Hívásátadás

A Hívásátadást megvalósító Wireless Office 2 Előfizető két, folyamatban lévő hívását össze tudja kapcsolni úgy, hogy maga az Előfizető a beszélgetésből kilép. A két hívást összekapcsoló, de abból kilépő, annak hosszát a továbbiakban befolyásolni nem tudó VPN-csoporttagot terheli az összekapcsolt hívások díja (ha legalább az egyik VPN-csoporton kívülre irányuló). Hívásátadás esetén, ha az időben második hívás bejövő (VPN-csoporton kívülről), akkor a két hívást összekapcsoló Előfizetőt terheli a második hívás úgynevezett továbbítási díja. A továbbítási díj megegyezik az adott irányba indított hívás forgalmi díjával. A csak VPN-csoporton belüli résztvevőkkel végrehajtott Hívásátadás díját tartalmazza a kiegészítő havidíj. Barangolás esetén a külföldön tartózkodó VPN-csoporttag nem használhatja a Hívásátadás funkciót.

Folyamatban lévő hívás közben a Hívásstartás és Hívásátadás funkciók a készülékek menürendszerében kezelhetők, vagy használhatók a következő, egyszerű billentyűkombinációk is:

- Hívásstartás: 2 majd a Yes/Send/Hívás gomb,
- Hívásátadás: 4 majd a Yes/Send/Hívás gomb.

##### Konferenciabeszélgetés



A szolgáltatás alapszintű konferenciabeszélgetést tesz lehetővé legfeljebb 5 hívás összekapcsolásával. A hívások azok irányától és típusától (kimenő/bejövő, illetve VPN-csoporton kívül/belül) függően számlázódnak az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott alap, illetve a Wireless Office 2 kiegészítő tarifa szerint. A csak VPN-csoporton belüli résztvevőkkel végrehajtott konferenciabeszélgetés díját tartalmazza a kiegészítő havidíj.

A hívások kezelésére a következő egyszerű billentyűkombinációk használhatók:

- Hívástartás: 2 majd a Yes/Send/Hívás gomb,
- Konferenciahívás: 3 majd a Yes/Send/Hívás gomb.

#### *Vállalati telefonkönyv*

A szolgáltatás lehetővé teszi, hogy a Wireless Office 2 csoportba tartozó Előfizetők egy telefonkönyvet alkossanak. A telefonkönyv tartalmazhatja az Előfizető mobil telefonszámát, rövid hívószámát, vezeték és keresztnévét, email címét és tartózkodási helyét. A Wireless Office 2 Előfizetők a vállalati telefonkönyv adatait normál díjas SMS-ben (70 700 0300) és WAP-on (Vodafone Live/My Vodafone/My Vodafone/Telefonkönyv) keresztül lekérdezhetik. A lekérdezés telefonszám (9 számjegy, pl. 701234567), rövid hívószám (4 vagy 5 számjegy, pl. 4567) vagy név (alfanumerikus, pl. kovács) alapján történhet.

#### *Aktiválás és módosítás*

A Szolgáltató új ügyfelek bekapcsolására és a Szolgáltatáscsomag lemondására a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott, az egyéb beszédcélú szolgáltatásokra vonatkozó határidőt vállal. Ilyen változtatásokat az Előfizető minden számlázási ciklusban egy alkalommal kérhet. A Szolgáltató az Elektronikus Számlainformációs Szolgáltatás kezelőfelületén lehetővé teszi az Előfizető által feljogosított, a kezelőfelületre való bejelentkezéskor jelszóval azonosított személyeknek, hogy a Wireless Office 2 szolgáltatáscsomag egyes beállításait (Hívásátadás, Konferenciabeszélgetés, Rövidített hívószám, Vállalati telefonkönyv) saját maguk elvégezhessék. Ügyfélszolgálaton keresztül ezen beállítások módosítására nincs lehetőség.

#### *3.1.2.22. Nemzetközi Barangolás (Roaming)*

A Szolgáltató nemzetközi roaming megállapodások megkötésével biztosítja, hogy Utólag és Előre Fizető Előfizető SIM kártyáját a Szolgáltató Honlapján 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)
- adatroaming szolgáltatások (GPRS, EDGE, 3G, HSDPA)
- Internet (wap, internet, BlackBerry)
- Videotelefonálás (indítás és fogadás)
- MMS küldés és fogadás

Az egyes funkciók elérhetősége országonként és hálózatonként változhat, az ezekre vonatkozó információkat a Szolgáltató folyamatosan a Szolgáltató honlapján teszi közzé ([www.vodafone.hu/roaming](http://www.vodafone.hu/roaming)).

Nemzetközi roaming során hang- illetve videohívás indítás, SMS és MMS küldés esetén ajánlott a nemzetközi számformátum használata (+36 70 XXX XXXX).

Nemzetközi roaming során az internet és MMS szolgáltatás használata a Szolgáltató külföldi partnerhálózataiból teljesen megegyezik a Szolgáltató saját hálózatában megszokott működéssel, és a barangoló ügyfelek részéről nem kíván semminemű változtatás a telefon szokásos használatához képest.

A Nemzetközi Barangolásra (Roamingra) jogosult Előfizető a szolgáltatást a Vodafone World tarifacsomagban leírt feltételek szerint veheti igénybe.

A Vodafone World első zónája kínálja az Európai Unió szabályozása alapján kialakított Eurotarifát (717/2007 EK. alapján).

A Vodafone World tarifacsomag díjait az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete tartalmazza. Nemzetközi roaming során a fogadott hívások is díjkötelesek.

### 3.1.2.23. WAP Szolgáltatás

A WAP szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az arra alkalmas mobiltelefon készülékén keresztül GSM adatalapú hívás kezdeményezésével elérheti a Szolgáltató saját vagy más tartalomszolgáltató egyes Internet WAP tartalomszervereit, adatbázisát és letöltheti az őt érdeklő információt. A WAP szolgáltatás az előfizetői szolgáltatás része a rendszerhez való csatlakozással.

A WAP Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges készülék-beállításokat egyes készülékek esetén a Vodafone Távbeállítás szolgáltatása segítségével igényelheti az Előfizető. A Szolgáltató a hálózatában üzemeltetett WAP átjárón keresztül biztosítja a szolgáltatás működését, amely elvégzi a WAP és az Internet protokollok közötti konverziót.

A Vodafone WAP szolgáltatásának honlapja: WAP.Vodafone.hu. A Szolgáltató saját honlapján keresztül gazdasági, politikai, szórakoztató és egyéb információkkal látja el a szolgáltatást igénybevevőket. A Szolgáltató WAP szolgáltatása a +36 70 7000927-es telefonszámon keresztül vehető igénybe.

A WAP szolgáltatást belföldön valamennyi Előfizető havidíj és regisztrációs díj fizetése nélkül veheti igénybe, a szolgáltatásra vonatkozó forgalmi percdíjak megfizetésével, melyeket az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete tartalmaz. Nemzetközi barangolás (roaming) esetén az Előfizető a Szolgáltató adathívásra vonatkozó mindenkori díjait köteles megfizetni.

A Szolgáltató fenntartja a jogát, hogy szüneteltesse, korlátozza vagy megszüntesse a szolgáltatás nyújtását az adatforgalom függvényében, illetve akkor, ha az Előfizető úgy használja a szolgáltatást, hogy az a szolgáltatás nyújtását részben vagy teljes egészében megszakítja, hatékonyságát jelentősen csökkenti, vagy egyéb módon csorbítja, illetőleg nagy valószínűséggel az előzőek bekövetkezését okozhatja.

Az adatforgalom a küldött és a fogadott adatmennyiség együttes összegét jelenti. Az adatforgalmuk mennyiségéről az Előre Fizető Előfizetők a 171-es számra küldött SMS-ben, míg az Utólag Fizető Előfizetők a 1751-es szám felhívásával vagy a 1751-es számra küldött SMS-ben kérhetnek tájékoztatást. A szolgáltatás díjazását az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete szabályozza.

### 3.1.2.24. Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatások - GPRS

A Szolgáltató Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatással biztosítja az Előfizető számára – az Általános Szerződési Feltételek 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 (időrekenként 9,6 kb/s), CS2 (időrekenként 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 átmenti csökkenését.

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

A Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatásokra már előfizetéssel rendelkező Utólag Fizető Előfizetők számára a Szolgáltató lehetővé teszi, hogy e szolgáltatásaikat ne csak Magyarországon, hanem külföldön is igénybe tudják venni. A szolgáltatások külföldön történő igénybevételének díjazása azonban eltér a belfölditől, az aktuális árak megtekinthetők az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében. Előre fizető ügyfeleink számára a Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatások külföldön nem elérhetőek.

A Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatások használata a Szolgáltató külföldi partnerhálózataiból megegyezik a Szolgáltató saját hálózatában megszokott működéssel, és a barangoló ügyfelek részéről nem kíván semminemű változtatást a telefon vagy a számítógép szokásos használatához képest. A Szolgáltató külföldi partnerhálózatainak aktuális listája a Szolgáltató honlapján tekinthető meg.

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

A GPRS/EGPRS szolgáltatások esetében a Szolgáltató az utólag fizető Előfizető lemondási igényét az erre vonatkozó közlés Szolgáltató általi kézhezvételét követő 8 napon belül teljesíti.

#### *3.1.2.25. 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 elérhetők a Szolgáltató értékesítési pontjain, ügyfélszolgálatán és a Szolgáltató Honlapján.

#### *3.1.2.26. BlackBerry Szolgáltatások*

A BlackBerry szolgáltatások segítségével, a Szolgáltató az Utólag Fizető Előfizetői számára lehetővé teszi az e-mail üzenetek mobilkészülékre történő azonnali és automatikus kézbesítését.

A szolgáltatás Vodafone Otthon Classic előfizetéssel nem vehető igénybe.

A BlackBerry Mobil Email szolgáltatás segítségével, a Szolgáltató az Utólag Fizető Előfizetői számára lehetővé teszi az e-mail üzenetek mobilkészülékre történő azonnali és automatikus kézbesítését. A szolgáltatás nyújtása az Előfizető és a Research In Motion UK (a "RIM") Limited között a BlackBerry Internet Service Szolgáltatás Felhasználói Megállapodásra (a "BIS EUA") is tekintettel történik, így Szolgáltató kifejezetten elutasít minden felelősséget a Mobil Email szolgáltatásért annyiban, amennyiben a felmerült jogviták a BIS EUA által szabályozott körben merültek fel, és/vagy amely jogvita a BIS EUA alapján az Előfizető és a RIM között merül fel. Az Előfizető a "BIS EUA" szövegét a szolgáltatás aktiválása során ismerheti meg, oly formában, hogy annak

elfogadása nélkül a szolgáltatás nem is aktiválható. A szolgáltatás használatához BlackBerry Mobil Email szolgáltatás kezelésére alkalmas készülékre van szükség, amelynek listáját a Szolgáltató honlapján tünteti fel.

A BlackBerry Mobil Email előfizetés esetén a Szolgáltató az Előfizető rendelkezésére bocsát egy e-mail postafiókot (név@mobileemail.vodafone.hu címmel). Az erre a címre beérkező e-maileket és az azokhoz csatolt fájlokat azonnal továbbítja az Előfizető mobilkészülékére, anélkül hogy azzal külön szinkronizálni kellene.

Emellett a szolgáltatás lehetőséget biztosít arra, hogy az Előfizető egyénileg beállítson 10 darab, meglévő postafiókot, amelybe beérkező levelek és az azokhoz csatolt fájlok is megérkezzenek a mobilkészülékre. A BlackBerry Mobil Email szolgáltatás mindegyik fiókból lekéri az üzeneteket, és kézbesíti a BlackBerry szolgáltatás kezelésére alkalmas készülékre. A BlackBerry Mobil Email szolgáltatás kompatibilis azokkal a postafiókokkal, amelyek támogatják a POP, IMAP és Microsoft Outlook Web Access hozzáférést, illetve egy ingyenesen letölthető program segítségével (Mail Connector) támogatja a Microsoft Exchange 5.5, 2000 és 2003 illetve az IBM Lotus Domino 5.0, 6.0, 6.5 levelezőrendszereket is. Fontos megjegyezni, hogy a BlackBerry Mobil Email szolgáltatás nem működik olyan postafiókok esetén, ahol az üzemeltető Internet Szolgáltató korlátozást alkalmaz.

A szolgáltatás magába foglalja az e-mail kézbesítése mellett az email mellékletek és képek elérését, új e-mail üzenetek küldését, beérkező email üzenetek megválaszolását és továbbítását.

A BlackBerry Mobil Email szolgáltatás kezdeti beállítása (pl. postafiók hozzáadása) és ennek módosítása (pl. email szűrők megadása) a Szolgáltató honlapján vagy a mobilkészüléken keresztül végezhető el.

A BlackBerry Mobil Email szolgáltatás díjait az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete tartalmazza.

A szolgáltatás Vodafone Otthon Classic előfizetéssel nem vehető igénybe.

A szolgáltatás működésével kapcsolatos egyéb információk elérhetők a Szolgáltató értékesítési pontjain, ügyfélszolgálatán és a Szolgáltató Honlapján.

### 3.1.2.27. Autóskártya Szolgáltatáscsomag

Az Autóskártya szolgáltatáscsomag keretében a Szolgáltató az Utólag Fizető Előfizető alap SIM kártyája mellé egy autóskártyát biztosít.

#### **Meghatározások a jelen szolgáltatáscsomag vonatkozásában**

*Autóskártya:* Az Autóskártya szolgáltatáscsomaghoz tartozó SIM kártya, amely az autótelenfonba kerül.

*Autótelenfon:* Gépkocsiba épített mobil rádiótelenfon készülék, ebbe kerül az autóskártya.

*Alapkártya:* Az Előfizető azon SIM kártyája, amelyet a mobiltelefonban használ, és az Előfizetői Szerződés létesítésekor már biztosított számára a Szolgáltató.

*Mobiltelefon:* Mobil rádiótelenfon készülék, amelybe az alapkártya kerül.

*Közös telefonszám:* Az a telefonszám, amelyen az autóskártya és a mobiltelefon is felhívható, valamint ez a szám jelenik meg a hívott félnél, ha az autóskártyáról vagy a mobiltelefonról hívást kezdeményeznek illetve SMS-t, MMS-t küldenek.

*Virtuális kártya:* A virtuális SIM kártyához tartozik a közös telefonszám; ennek a kártyának technikai és számlázási szerepe van.

#### **A szolgáltatás működése**

Az Autóskártya szolgáltatáscsomag lehetővé teszi a mobiltelefon és az autóba épített telefon összehangolt működését. A szolgáltatáscsomaghoz tartozó két kártya egy közös hívószámon érhető el, és az indított hívások esetén is a közös hívószám jelenik meg a hívott félnél.

### *Hívásfogadás*

Ha csak a mobiltelefon készülék van bekapcsolva, akkor az a megszokott módon működik. Ha az autótelefon bekapcsolt állapotban van, a hívások először ezen fognak kicsengeni. Amennyiben a hívást ezen a készüléken nem válaszolják meg 25 másodpercen belül, és a mobiltelefon is be van kapcsolva, akkor a hívás ezt követően a mobiltelefonon fog kicsengeni.

### *Hívásindítás*

Akár egyidejűleg is indíthatók hívások a mobiltelefonról és az autótelefonról, a két telefon egymástól függetlenül képes a hívásokat kezelni, a hívások SIM kártyánként elkülönítve kerülnek kiszámlázásra.

### *A Hangposta és Hívásértesítő működése*

A két SIM kártyához közös Hangposta tartozik. Amennyiben egyik telefon sem elérhető, illetve egyik telefonon sem fogadják a hívást, akkor a Hangposta fogadja a hívásokat a jelen Általános Szerződési Feltételek 3.1 pontjában szabályozott Hangposta szolgáltatás szerint, amennyiben az Előfizető Hangposta szolgáltatása aktív. Bármelyik telefonról meghallgatható az üzenet. A hangpostafiókba érkezett üzenetekről és a Hívásértesítő szolgáltatás esetén küldött SMS értesítés csak a mobiltelefonra érkezik meg.

### *Hívószámkijelzés*

Bármely kártyáról indított hívás esetén a közös telefonszám fog megjelenni a hívott félnél (ha a hívószámküldés-engedélyezés van beállítva). A hívószámkijelzés engedélyezés vagy tiltás kártyánként beállítható. Az Autóskártya szolgáltatáscsomag bekapcsolásakor az Alapkártyának megfelelő beállítások kerülnek az Autóskártyára.

### *SMS, MMS*

Bármelyik készülékről küldhető SMS vagy MMS, feladóként minden esetben a közös telefonszám fog megjelenni. A közös telefonszámra küldött SMS-eket, vagy MMS-eket csak a mobiltelefon tudja fogadni, az autótelefon nem.

### *Roaming*

Az Autóskártya szolgáltatás külföldön is a belföldi Autóskártya szolgáltatással azonos módon működik, azonban a szolgáltatás paramétereit a külföldi partner szolgáltató hálózata befolyásolhatja. A hívások díjazása a Roaming díjszabás szerint történik.

A Szolgáltató kifejezetten felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy az Adat Roaming szolgáltatás aktiválása, módosítása esetén minden esetben ugyanazt a limit beállítást igényelje az Alapkártyára és az Autóskártyára.

### *Adatszolgáltatás, GPRS Internet, GPRS WAP*

Mindkét SIM kártyára külön-külön igényelhető az Adatszolgáltatás, a GPRS Internet és a GPRS WAP szolgáltatás is; az alaplíjak és a forgalmi díjak SIM kártyánként elkülönítve kerülnek kiszámlázásra.

### *Számlaegyenleg-információ (1751)*

A Számlaegyenleg-információ (1751) az Autóskártya szolgáltatáscsomaghoz tartozó SIM kártyák esetén nem vehető igénybe, illetve nem szolgáltat valós információt.

### *Hívásátirányítás*

Ha a mobiltelefonon vagy az autótelefonon aktiválják a hívásátirányítás szolgáltatást, ez az Autóskártya szolgáltatás hívástovábbító funkcióját felülírja, a hívások a beállított számnak megfelelően kerülnek átirányításra. Ha a mobiltelefonról vagy az autótelefonról törlik a beállított átírányításokat, akkor az Autóskártya szolgáltatáshoz beállított hívástovábbítási funkciók lesznek ismét érvényesek.

### *Vodafone Rendelő*

A Vodafone Rendelő (Önkiszolgáló Ügyfélszolgálat) az Autóskártya szolgáltatáscsomaghoz tartozó előfizetésekhez nem vehető igénybe.

### *Hívódallam*

A Hívódallam szolgáltatás az Autóskártya szolgáltatáscsomaggal nem vehető igénybe.

### *Egyéb szolgáltatások*

Egyéb szolgáltatások az Alapkártya igénybevételével azonos feltételekkel érhetőek el az Autóskártyán.

### **A szolgáltatás megrendelése**

A szolgáltatás kizárólag Utólag Fizető Előfizetők vehetik igénybe. Az Előfizető meglévő előfizetéséhez rendelhet Autóskártya szolgáltatáscsomagot a Szolgáltató 1270-es számon elérhető telefonos ügyfélszolgálatán keresztül. Az Előfizető előfizetésenként legfeljebb egy Autóskártya szolgáltatáscsomagra fizethet elő. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges SIM kártyát a Szolgáltató az Előfizetőhöz postai úton juttatja el. Az Előfizető a SIM kártya kézhezvételét követően a szolgáltatáscsomag bekapcsolását a 1270-es számon elérhető telefonos ügyfélszolgálaton keresztül kérheti. Az Autóskártyához készülékvásárlási kedvezmény nem vehető igénybe.

### **Egyéb feltételek:**

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának megkezdése és üzemeltetése során a legnagyobb gondossággal jár el, azonban előfordulhat, hogy az Autóskártya szolgáltatáscsomag bekapcsolása, illetve kikapcsolása során a Hangposta tartalma törlődik, vagy a szolgáltatások paraméterei megváltoznak. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az ebből eredő esetleges károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Autóskártya szolgáltatáscsomaghoz tartozó előfizetések teljes körű igénybevétele az Autóskártya aktiválás megkezdésétől számított 48 óra.

Az Alapkártya és a hozzá tartozó Autóskártya kizárólag azonos Előfizetőhöz (és Számlafizetőhöz) tartozhat (külön névre vagy címre nem igényelhető az előfizetés, illetve a számla), valamint azonos tarifacsomagba kerülhet. Az Autóskártya szolgáltatáscsomag kizárólag a Díjszabásban meghatározott tarifacsomagokkal vehető igénybe.

### *3.1.2.28. Nokia Messaging szolgáltatás*

A Nokia Messaging szolgáltatás segítségével a Szolgáltató mind az Előre Fizető, mind az Utólag Fizető Előfizetői számára lehetővé teszi az e-mail üzenetek mobilkészülékre történő automatikus kézbesítését. A szolgáltatás keretében legfeljebb 10 privát postafiók állítható be. Vállalati postafiók beállítására a Nokia Messaging szolgáltatás keretében nincs lehetőség. A Nokia Messaging szolgáltatás mindegyik fiókból automatikusan lekéri az üzeneteket. A lekérés nem minden postafiók esetében azonnali, postafiókonként eltérő lehet. A szolgáltatás továbbá lehetővé teszi az email mellékletek letöltését, a beérkezett email üzenetek megválaszolását, továbbítását, új e-mail üzenetek küldését. A szolgáltatás használatához Nokia Messaging szolgáltatásra alkalmas készülékre van szükség. A szolgáltatásra alkalmas készülékekről a Szolgáltató honlapján ([www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu)) ad tájékoztatást.

A Nokia Messaging szolgáltatás többféle módon aktiválható az Előfizető által használt készülék típusától függően. Az aktiválásban a Nokia ügyfélszolgálat ([www.nokia.hu/tamogatas/segitseg](http://www.nokia.hu/tamogatas/segitseg) internetes oldalon és a munkanapokon 9-18 óra között hívható telefonszámon: 061-777-4819) nyújt segítséget. A szolgáltatás megrendelése és lemondása a Nokia Ügyfélszolgálatán keresztül történik.

A szolgáltatás igénybe vételéhez aktív adatkapcsolat szükséges. Az adatforgalom számlázása az Előfizető által igénybe vett internetes díjcsomagnak (opcionak) megfelelően történik. Szolgáltató kifejezetten felhívja az Előfizetők figyelmét arra, hogy a Nokia Messaging szolgáltatáshoz havonta legalább 50 Mbyte adatforgalmat magában foglaló díjcsomagot javasol. A Nokia Messaging szolgáltatással összefüggésben Szolgáltató

felelőssége az adatkapcsolat biztosítására, értékesítési tevékenységre, számlázásra, valamint nem teljes körűen a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatásra korlátozódik. Az ezen kívüli felelősség nem minősül a Szolgáltató érdekkörébe tartozónak, különös tekintettel az Előfizető adathasználati szokásához nem illeszkedő díjcsomag választásából eredő esetleges többletköltségekre, a Nokia Messaging szolgáltatás keretében beállított postafiókok levelező szerverének rendelkezésre állására valamint az egyes postafiókokból történő levelek lekérési idejére és a Nokia Messaging szolgáltatás (teljes körű) kompatibilitásának változatlanúságára újabb típusú készülékre váltáskor.

A Nokia Messaging szolgáltatás díjait a mindenkor érvényes Díjszabás tartalmazza. A szolgáltatás Vodafone Otthon Classic előfizetéssel nem vehető igénybe.

### *3.1.2.29. Vodafone ajándékutalvány*

A Vodafone ajándékutalvány bármely Vodafone márkaképviselőben megvásárolható és az összes Vodafone márkaképviselőben beváltható a megadott névértéken, az ott található termékekre, illetve a szolgáltatások közül az óvadék megfizetésre valamint az adatmentés szolgáltatásokra, az érvényességi időn belül.

Az ajándékutalvány több névértékben érhető el (1000 Ft és 5000 Ft), az ügyfél az ajándékutalvány megvásárlásakor választhat a meglévő névértékek közül.

A Vodafone ajándékutalvány használatának feltételei:

- Az utalvány kizárólag a Vodafone Márkaképviselőiben használható fel, termékvásárlásra, illetve a szolgáltatások közül a óvadék megfizetésre, valamint az adatmentés szolgáltatásokra.
- Az utalvány névértékét csak egyszer lehet felhasználni kizárólag az érvényességi időn belül. Amennyiben összvásárlása a kijelölt termékekből, szolgáltatásokból nem éri el az utalvány összegét, a fennmaradó rész elvész.
- Az utalványt a vásárlásnál le kell adni a beváltóhelyen.
- Az ajándékutalvány készpénzre nem váltható át, érvényességi ideje a vásárlástól számított 1 év.
- Az ajándékutalvány nem névre szóló és elvesztése esetén nem pótolható.
- Az ajándékutalvány csak sérülésmentesen váltható be. A sérült, vagy hiányos ajándékutalvány nem használható fel.
- Az ajándékutalvány hamisítása bűncselekmény.
- Az ajándékutalvány elvesztése, megsemmisülése csereutalvány igénylésére, illetve a vételár visszakövetelésére nem jogosít.
- Az ajándékutalvány megvásárlásával, illetve bármely módon történő megszerzésével a vevő az ajándékutalvány kibocsátására vonatkozó, jelen pont szerinti felhasználási feltételeket magára nézve kötelezően elfogadja.

### *A Vodafone ajándékutalvány tartalma*

Az ajándékutalványon az alábbi információk olvashatók:

- Az ajándékutalvány névértéke;
- Kiállítás dátuma – ajándékutalvány megvásárlásakor tölti ki a márkaképviselőt;
- Érvényesség – ajándékutalvány megvásárlásakor tölti ki a márkaképviselőt;
- Kibocsátó neve, székhelye, adószáma;
- Beváltás dátuma – ajándékutalvány beváltásakor tölti ki a márkaképviselőt;
- Beváltóhely – ajándékutalvány beváltásakor tölti ki a márkaképviselőt;
- Felhasználó aláírása – ajándékutalvány beváltásakor írja alá az ajándékutalvány felhasználója;
- Elfogadó aláírása – vásárlási utalvány beváltásakor írja alá az elfogadó képviselőjében eljáró személy;
- Sorszám;
- Egyedi kód;
- Hologram, és

- Felhasználási feltételek.

### 3.1.2.30. MobilVásárlás Szolgáltatás

A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel a jogszabály, valamint a jelen 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), továbbszámolni 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, az Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételeiben megjelölt módon hozzák nyilvánosságra.

A tranzakciós vagy kényelmi díjak az Általános Szerződési Feltételek 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 – Utólag Fizető Előfizetők az 2.1.3.1. pontban meghatározott Egyedi Értékhatar erejéig, Előre Fizető Előfizetők pedig a rendelkezésükre álló egyenlegük erejéig – rendelhetik és vásárolhatják meg.

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

Szolgáltató az Előrefizető 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 Utólag Fizető Előfizető elektronikus hírközlési számlájában utólag kerülnek terhelésre a MobilVásárlás Szolgáltatás keretében vásárolt termékek árai és a vásárlás tranzakciós vagy kényelmi díjai.

A szolgáltatást a Szolgáltató Előre- és Utólag Fizető Előfizetői is igénybe vehetik, amennyiben erről az Általános Szerződési Feltételek és mellékletei eltérően nem rendelkeznek.

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 az 5. sz. Melléklet 6. pontjában foglaltaktól. Emellett azonos céllal, azonos adatok átadásra kerülnek azon Kereskedőnek, aki a terméket értékesíti. A Kereskedők megjelölésre kerülnek az Általános Szerződési Feltételek



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

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.

### *3.1.2.31. Mobiltartalom-Vásárlás Szolgáltatás*

A Mobiltartalom-Vásárlás Szolgáltatás lehetővé teszi, hogy a Szolgáltató saját, vagy harmadik felek által nyújtott tartalom- és egyéb jellegű szolgáltatásait (továbbiakban tartalomszolgáltatás) igénybe vegye. A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel a jogszabály, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján az általa nyújtott Szolgáltatással együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat (változatlan formában) továbbszámolni és továbbértékesíteni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben – az Előfizető elektronikus hírközlési számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére – érvényesíteni.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Mobiltartalom-Vásárlás Szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető személyes adata, így különösen hívószáma a szolgáltatás nyújtásának céljából – külföldi (az Európai Unió tagországában székhellyel rendelkező) harmadik felek részére átadásra kerülhet, függetlenül a 3. számú Mellékletben foglaltaktól.

A Szolgáltató Ügyfélszolgálatán és a Szolgáltató honlapján megtalálható az adatok kezelésével, feldolgozásával vagy átadásával kapcsolatos részletes tájékoztatás.

A szolgáltatás igénybevételére csak az adatok ilyen célú feldolgozásához és átadásához történt hozzájárulás megadása esetén kerül sor.

A Mobiltartalom-Vásárlás Szolgáltatás igénybevétele során megrendelt, illetve megvásárolt terméket és/vagy szolgáltatást az Előfizető a tárgyhónapot követően kiállított és megküldött elektronikus hírközlési számla ellenében utólag, vagy előzetesen feltöltött VitaMax egyenlege terhére fizeti.

Az Előfizetőnek lehetősége van a Mobiltartalom-Vásárlás Szolgáltatásra vonatkozó egyes beállításokat a Szolgáltató Honlapján és WAP oldalán elérhető My Vodafone oldalain módosítani. A My Vodafone oldalain történő módosításból eredő felelősség minden esetben az Előfizetőt terheli. Az Előfizetőnek lehetősége van továbbá a Mobiltartalom-Vásárlás szolgáltatásra vonatkozó egyes beállításokat SMS-ben módosítani (Vodafone Mobilhírnök). A Mobiltartalom-Vásárlás szolgáltatásra vonatkozó beállítások módosításából eredő felelősség minden esetben az Előfizetőt terheli.

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

### *3.1.2.32. Emelt díjas szolgáltatások*

Az Emelt díjas szolgáltatások lehetővé teszik a Szolgáltató Előre és Utólag Fizető Előfizetői számára, hogy különböző módon (SMS küldéssel, SMS fogadással vagy híváskezdeményezéssel) a Szolgáltató saját, vagy harmadik felek által nyújtott tartalom- vagy egyéb jellegű szolgáltatásait (továbbiakban tartalomszolgáltatás) igénybe vegyék. A tartalomszolgáltatás lehet emelt díjas díjkorlátmentes (SHS=90) vagy emelt díjas díjkorlátos (SHS=91 illetve 17cd és 17cde rövid számokon nyújtott) szolgáltatás. Az emelt díjas díjkorlátmentes (SHS=90)

szolgáltatási számokon felnőtt tartalom (melynek meghatározó eleme a szexualitás és/vagy az erőszak) és egyéb olyan típusú tartalom nyújtható, amelyek díja nincs korlátozva. Az emelt díjas díjkorlátos (SHS=91 illetve 17cd és 17cde) szolgáltatási számokon nem nyújtható felnőtt tartalom illetve a tartalmak csak a 164/2005. (VIII. 16.) Korm. rendeletben meghatározott legmagasabb díjért nyújthatók.

#### *Küldött emelt díjas SMS szolgáltatás:*

Az Előre és Utólag fizető Előfizető a Szolgáltató vagy tartalomszolgáltató által megadott emelt díjas hívószámra küldött SMS-sel veszi igénybe a tartalomszolgáltatást (például szavazás, csengőhang, stb.). Tartalomszolgáltató az Előfizető által küldött emelt díjas SMS-re minden esetben válaszüzenetet küld. A szolgáltatás díja a szolgáltatás hívószámától függ, a díjkategóriákat az Általános Szerződési Feltételek 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 a 1270 számon, azon kívülről a 06 1 288 1270 számon), személyesen a Szolgáltató értékesítési pontjain, valamint hálózaton belül a 1270 számra küldött díjmentes SMS-ben az EHT szó elküldésével. A tiltás **csak valamennyi emelt díjas szolgáltatásra együttesen kérhető** (tehát valamennyi emelt díjas szolgáltatási típus letiltásra kerül). 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 a 1270 számon, azon kívülről a 06 1 288 1270 számon), valamint személyesen a Szolgáltató értékesítési pontjain.

#### *Fogadott emelt díjas SMS szolgáltatás:*

Az Előre és Utólag Fizető 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 tartalomszolgáltató belföldön díjmentes válasz SMS-ben tájékoztatja az Előfizetőt a tartalomszolgáltatás emelt díjáról, az általa adott időszakon belül küldött SMS várható mennyiségéről vagy gyakoriságáról, a lemondás módjáról, valamint a szolgáltatással kapcsolatban kérhető további információ elérhetőségéről. Az Előfizető a tájékoztató SMS kézhezvételét követő 3 percen belül le tudja mondani a tartalomszolgáltatást a STOP szó SMS-ben történő visszaküldésével. Lemondás hiányában minden, a regisztrációs számról fogadott SMS után automatikusan számlázódik a szolgáltatás emelt díja. Amennyiben az Előfizető a továbbiakban nem kívánja igénybe venni a tartalomszolgáltatást, akkor azt kifejezetten le kell mondania.

A lemondás menete: 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 Szolgáltató Előfizetői számára. Az Előfizetők **SMS-ben** kérhetik a szolgáltatás **aktiválását az MT szó 1270 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 XMT szó 1270 számra történő elküldésével kérhetik**.

A teljes emelt díjas szolgáltatás **letiltása is kérhető** a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán (hálózaton belülről a 1270 számon, azon kívülről a 06 1 288 1270 számon), személyesen a Szolgáltató értékesítési pontjain, valamint hálózaton belül a 1270 számra küldött díjmentes SMS-ben az EHT 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 a 1270 számon, azon kívülről a 06 1 288 1270 számon), valamint személyesen a Szolgáltató értékesítési pontjain, azonban a Fogadott emelt díjas

SMS szolgáltatás **aktiválásához ezen felül el kell küldenie SMS-ben az MT szót a 1270 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 az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató az **emelt díjas hangszolgáltatást alap beállításaként valamennyi Előfizető számára hozzáférhetővé teszi**. Ezen emelt díjas szolgáltatás **letiltása kérhető** a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán (hálózaton belülről a 1270 számon, azon kívülről a 06 1 288 1270 számon), személyesen a Szolgáltató értékesítési pontjain, valamint hálózaton belül a 1270 számra küldött díjmentes SMS-ben az EHT szó elküldésével. A tiltás **csak valamennyi emelt díjas szolgáltatásra együttesen kérhető** (tehát valamennyi emelt díjas szolgáltatási típus letiltásra kerül). 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 a 1270 számon, azon kívülről a 06 1 288 1270 számon), valamint személyesen a Szolgáltató értékesítési pontjain.

*Emelt díjas szolgáltatások tiltása:*

Az Emelt díjas szolgáltatásoknak a kérést követő tiltására illetve aktiválására az SMS beérkezésétől számított 48 órán belül sor. Az Emelt díjas szolgáltatások 164/2005. (VIII. 16.) Korm. rendelet szerinti tiltás és az aktiválás lehetősége az Előre Fizető Előfizetők és az Utólag Fizető Előfizetők részére is díjmentesen biztosított hálózaton belülről, azonban külföldön barangolva, roamingolva a 1270 számra küldött SMS és indított hanghívás a mindenkor aktuális roaming díjak szerint díjköteles.

Ezen túl javasoljuk 18 éven aluli gyermekei esetében a **Gyermekzár szolgáltatás** igénybevételét.

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 díjknál magasabbak, számmezőnként eltérőek. A szolgáltatások díjkategóriái a Szolgáltató Díjszabásában 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. A tartalomszolgáltatóval, a tartalommal kapcsolatos panaszait a tartalomszolgáltató 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 mindenkor roaming díjszabás szerint.

A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét, hogy az emelt díjas SMS szolgáltatásoknál a tartalomszolgáltató köteles a szolgáltatásra vonatkozó reklám anyagokban, kommunikációban a szolgáltatás díját, a lemondás módját, a tartalomszolgáltató elérhetőségeit és a szolgáltatással kapcsolatos további információ helyét feltüntetni. Kérjük, tájékozódjon a tartalomszolgáltatás feltételeiről az igénybevétel előtt!

### *3.1.2.33. Gyermekzár szolgáltatás*

A Gyermekzár lehetővé teszi a Szolgáltató Előre és Utólag Fizető Előfizetői számára, hogy gyermekeik előfizetésén a szolgáltatás igénybevételével a mobiltelefon használat közben felmerülő veszélyektől a kiskorúakat megóvják. A szolgáltatás célja a kiskorúak számára nyújtott biztonságos mobilhasználat biztosítása

oly módon, hogy nem tesz elérhetővé számukra olyan tartalmakat, információkat, melyek rájuk nézve káros hatással lehetnek. A szolgáltatás aktiválása esetén a következő tartalmak, szolgáltatások nem lesznek elérhetőek: Vodafone Live! portálon „12”-es besorolású tartalmak (pl. erőszakos elemeket tartalmazó játékok, profán szövegű zeneszámok, felnőtt tartalmú videók, stb.), az összes Emelt díjas szolgáltatás (Küldött emelt díjas SMS, Fogadott emelt díjas SMS, Emelt díjas hanghívás). A Gyermezkár nem nyújt korlátozást az internetes oldalakon található tartalmak elérésére.

A Gyermezkár szolgáltatás aktiválása kérhető a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán (hálózaton belülről a 1270 számon, azon kívülről a 06 1 288 1270 számon), személyesen a Szolgáltató értékesítési pontjain, valamint hálózaton belül a 1270 számra küldött díjmentes SMS-ben a GYZAR szó elküldésével.

A szolgáltatás lemondása kizárólag az ügyfélbiztonsági kóddal védett csatornákon (tehát SMS-ben nem) kérhető.

A Gyermezkár szolgáltatás díjmentesen vehető igénybe.

#### *3.1.2.34. Adománygyűjtés*

Az Adománygyűjtés szolgáltatás lehetővé teszi a Szolgáltató Előre és Utólag Fizető Előfizetői számára, hogy természeti katasztrófa, egyéb vészhelyzet esetén, non-profit szervezet segítségével a károsultak megsegítésére adományt gyűjtsön.

Az Adománygyűjtés szolgáltatás az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében található, erre kijelölt rövid hívószámok felhívásával, illetve azokra küldött SMS-küldéssel elérhetőek, így az Előfizető alkalmanként egy fix összeget adományoz egy adott szervezet számára. A szolgáltatás igénybevételéért egy meghatározott díj kerül kiszámlázásra, melynek mértékét a Szolgáltató aktuális Díjszabása tartalmazza.

A szolgáltatás tiltása az Emelt díjas szolgáltatások tiltásával együtt kérhető a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán (hálózaton belülről a 1270 számon, azon kívülről a 06 1 288 1270 számon), személyesen a Szolgáltató értékesítési pontjain.

#### *3.1.2.35. Adománygyűjtés - 1771*

A Szolgáltató, társadalmi felelősségvállalási programja keretében, meghatározott ügyek támogatására (pl. közhasznú társadalmi, környezeti, természetvédelmi, kulturális ügyek) adománygyűjtő vonalat indít a 1771 rövid számon. Az Adománygyűjtő a Szolgáltató által létrehozott közhasznú alapítvány, a Vodafone Magyarország Társadalmi Esélyegyenlőségért Alapítvány (székhely: 1096 Budapest, Lechner Ödön fasor 6. Fővárosi Bíróság nyilvántartási szám: 8813).

A 1771 számon üzemeltetett adománygyűjtő vonalat kizárólag a Szolgáltató Előfizetői hívhatják és / vagy küldhetnek arra SMS-t, belföldön kizárólag a Szolgáltató hálózatából. Szolgáltató minden sikeres adományozó hívás / SMS után, az Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletét képező Díjszabásban a 1771 számra meghatározott díjat számlázza ki az Előfizető felé, ezen díjjal egyező összeg lesz adomány összege (azaz ezen esetben a hívás / SMS díja nem az Előfizető saját esetleges kedvezményes díjsomagja szerinti díjtétellel, hanem a 1771 számra a díjszabásban meghatározott díjtétellel kerül elszámolásra).

Nemzetközi barangolás (roaming) szolgáltatás igénybevétele esetén az adománygyűjtő vonalra hanghívást nem lehet kezdeményezni.

A nemzetközi barangolás (roaming) szolgáltatás igénybevétele esetén a Szolgáltató havi előfizetői díjas (utólag fizető) Előfizetői felé csupán a nemzetközi barangolás (roaming) szolgáltatás díjazásában megállapított díjakat tudja kiszámlázni az Előfizető felé, az adomány összegét nem, tehát nincs lehetőségük adományozásra roamingolva havi díjas előfizetőinknek. A kiszámlázott roaming SMS díja nem képezi részét az adománynak.

A nemzetközi barangolás (roaming) szolgáltatás igénybevétele során kezdeményezett sikeres adományozó SMS esetén, a Szolgáltató előre fizető (kártyás) Előfizetői felé az Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletét képező Díjszabásban a 1771 számra meghatározott díjat, valamint a nemzetközi barangolás (roaming)

szolgáltatás díjazásában megállapított díjakat számlázza ki az Előfizető felé. Kártyás előfizetőink tehát külföldön barangolva is tudnak SMS-ben adományozni, de a kiszámlázott roaming SMS díja nem képezi részét az adománynak.

Az adománygyűjtő vonal a Szolgáltató által üzemeltetett Vodafone live! szolgáltatásán keresztül is elérhető. A Vodafone live!-on keresztül történő adományozás esetében az Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletét képező Díjszabásban meghatározott díjon felül az Előfizető aktuális adatcsomagjának megfelelő adatforgalmi díjat is kiszámlázza. Nemzetközi barangolás (roaming) esetén az Előfizető a Szolgáltató adathívásra vonatkozó mindenkori díjait köteles megfizetni.

A roamingolás és adatforgalom díja a nem képezi részét az adománynak. A roaming szolgáltatás feltételei és az igénybe vehető országok és hálózatok listája irányt érdeklődjön honlapunkon vagy ügyfélszolgálatunkon.

Amennyiben az Előfizető igényli, támogatásáról az általa támogatott szervezet a hatályos adójogszabályok alapján adóigazolást állít ki. Az adóigazolás igényét az Előfizető a támogatott szervezetnél köteles jelezni, a Szolgáltató, és a Vodafone Magyarország Alapítvány adóigazolás kiállítására jelen Szolgáltatás esetében nem jogosult.

A hívásokért felszámított díj a Szolgáltató által létrehozott közhasznú alapítvány, a Vodafone Magyarország Társadalmi Esélyegyenlőségért Alapítvány, közreműködésével jut el a támogatott szervezetek részére. Az aktuális adománygyűjtési felhívások feltételeiről és szabályairól valamint az alábbi információkról az Előfizetők a Szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán, illetve az Általános Szerződési Feltételekből tájékozódhatnak:

- Az aktuális adománygyűjtés konkrét célja / céljai, melyeket minden esetben az Adománygyűjtő határoz meg
- Az adományozás módja: hívás és/vagy SMS;
- A hívás/SMS díja 200 Ft - 500 Ft közötti összeg lehet, minden esetben az Adománygyűjtő határozza meg az aktuális kampány során adományozható összeget
- Az adománygyűjtési célhoz / célokhoz kapcsolódó időszak kezdete és lezárulásának időpontja.

### 3.1.2.36. Adománygyűjtés – készenléti segélyvonal - 1749

A Szolgáltató vészhelyzet, természeti katasztrófa, élet- vagy vagyónbiztonságot veszélyeztető egyéb váratlan esemény bekövetkezése esetén a károsultak megsegítése, részükre történő adománygyűjtés céljából időszakosan segélyvonalat működtethet a 1749 rövid számon. Azon időszak, amikor a segélyvonal elérhető, az ún. aktív időszak.

Aktív időszakban a Szolgáltató, mint Adománygyűjtő által a 1749 számon üzemeltetett segélyvonalat a Szolgáltató Előfizetői hívhatják és /vagy küldhetnek arra SMS-t, kizárólag a Szolgáltató hálózatából. A Szolgáltató minden sikeres adományozó hívás/SMS után az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében a 1749 szám elérésére meghatározott normál hívás- vagy SMS-díjat számlázza ki az Előfizető felé, azaz ezen esetekben a hívás/SMS díja nem az Előfizető saját esetleges kedvezményes díjcsomagja szerinti díjtétellel, hanem a 1749 szám elérésére vonatkozó normál díjtétellel kerül elszámolásra.

Nemzetközi barangolás (roaming) szolgáltatás igénybevétele esetén az adománygyűjtő vonalra hanghívást nem lehet kezdeményezni.

A nemzetközi barangolás (roaming) szolgáltatás igénybevétele esetén a Szolgáltató utólag fizető Előfizetői felé csak a nemzetközi barangolás (roaming) szolgáltatás díjazásában megállapított díjakat tudja kiszámlázni az Előfizető felé, az adomány összegét nem, tehát az utólag fizető Előfizetőknek roamingolás során nincs lehetőségük adományozásra. A kiszámlázott roaming-SMS díja nem képezi részét az adománynak.

A nemzetközi barangolás (roaming) szolgáltatás igénybevétele során kezdeményezett sikeres adományozó SMS esetén, a Szolgáltató előre fizető Előfizetői felé az Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletét képező Díjszabásban a 1749 szám elérésére meghatározott díjat, valamint a nemzetközi barangolás (roaming) szolgáltatás díjazásában megállapított díjakat számlázza ki az Előfizető felé. Előre fizető Előfizetőink tehát

külföldön barangolva is tudnak SMS-ben adományozni, de a kiszámlázott roaming SMS díja nem képezi részét az adománynak.

A roaming szolgáltatás egyéb feltételeit a jelen Általános Szerződési Feltételek 3.1.2.19. pontja tartalmazza.

A hívásokért felszámított díj a Szolgáltató, mint adománygyűjtő és valamely segélyszervezet között létrejött megállapodás alapján kerül adományozásra a károsultak részére. Ennek feltételeiről és szabályairól, valamint az egyes aktív időszakokra vonatkozó alábbi információkról az Előfizetők aktuálisan a Szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán tájékozódhatnak:

- Az adott adománygyűjtés konkrét célja;
- Az adományozás módja: hívás és/vagy SMS;
- A hívás/SMS pontos díja, amely díj 200 Ft - 500 Ft közötti összeg lehet, az adományozható összeg az egyes adománygyűjtéseknél esetleg kerül pontosan meghatározásra;
- Az adott aktív időszak kezdete és – amennyiben rendelkezésre álló információ – az aktív időszak lezárulásának időpontja.

Amennyiben az Előfizető igényli, támogatásáról az általa támogatott szervezet a hatályos adó jogszabályok alapján adóigazolást állít ki. Az adóigazolás igényét az Előfizető a támogatott szervezetnél köteles jelezni, a Szolgáltató adóigazolás kiállítására jelen Szolgáltatás esetében nem jogosult.

### 3.1.2.37. Vodafone Otthon szolgáltatások

A Vodafone Otthon szolgáltatások havidíja magában foglal egy földrajzi (vezetékes) számot is, amelyen az Előfizető elérhető. A vezetékes számot a Szolgáltató biztosítja és határozza meg, kivéve, ha az Előfizető meglévő vezetékes számát kívánja igénybe venni.

A Vodafone Otthon szolgáltatás esetében a Szolgáltató az Előfizető által megadott levelezési címéhez, ennek hiányában állandó lakcímehez kedvezményes területet (továbbiakban: zóna) rendel hozzá, ami az adott Előfizető földrajzi címét jelenti.

Az Vodafone Otthon szolgáltatásokat kizárólag utólag fizető előfizetői jogviszonnyal rendelkező magánszemélyek vehetik igénybe. Vodafone Otthon szolgáltatások a következő tarifacsomagokban érhetők el: Vodafone Otthon Classic tarifa, Vodafone Otthon Classic Plusz tarifa, Vodafone Otthon 2in1 opció.

A Szolgáltató a vezetékes számot az Invitel Zrt. együttműködésével biztosítja. Így a Vodafone Otthon szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőt hívó felek a vezetékes szám felhívásakor az Invitel Zrt. hálózatába irányuló hívás díjával egyező díjat fizetnek, a hívó fél tarifacsomagja díjazásának megfelelően. A vezetékes számon az Előfizető csak hívást fogadhat, hívásindítás minden esetben és kizárólag a mobil számról történik.

A Vodafone Otthon szolgáltatás esetében a Szolgáltató által nyilvántartott zónát az Előfizető számlázási ciklusonként egyszer változtathatja meg.

Amennyiben az Előfizető meglévő vezetékes száma használatával kívánja igénybe venni a Vodafone Otthon szolgáltatást, az Előfizetőnek a vezetékes számhoz tartozó előfizetői jogviszonya a következő szolgáltatók valamelyikével áll fenn:

Magyar Telekom Nyrt. – 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., Emitel Zrt. – 6722 Szeged, Tisza Lajos krt. 41., Hungarotel Távközlési Zrt. – 1113 Budapest, Bocskai út 134-146., Monor Telefon Társaság Zrt. – 2377 Örkény, Kossuth L. u., 2., UPC Magyarország Kft. – 1092 Budapest, Kinizsi u. 30-36., GTS-Datanet Távközlési Kft. – 2040 Budaörs, Ipartelep utca 13-15., eTel Kft. – 1075 Budapest, Kazinczy utca 24-26., T-Kábel Magyarország Kft. – 1089 Budapest, Baross utca 133., PanTel Távközlési Kft. – 1113 Budapest, Bocskai út 134-146., Invitel Zrt. – 2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10., erre a következő feltételekkel van lehetősége:

A vezetékes számhordozás mind új előfizetés, mind pedig már meglévő Vodafone Otthon szolgáltatás előfizetés esetén a számhordozhatóság szabályairól szóló 46/2004.(III.18) Korm. rendelet vonatkozó szabályai szerint valósul meg.

A vezetékes szám használatának biztosítása érdekében a fentiekén túl további követelmények teljesítése is szükséges:

- Az Előfizetőnek az értékesítés helyszínén a legutolsó, a hordozandó vezetékes számra vonatkozó telefonszámláját be kell mutatnia az annak befizetését igazoló csekkkel együtt.
- Az Előfizető részéről teljes körű meghatalmazásra van szükség, amely magában foglalja a vezetékes számhordozás ügyében történő eljárást (számhordozási meghatalmazás című dokumentum), az ezt követő szerződés megkötését és az átírási nyilatkozatot arról, hogy az Előfizető a vezetékes számra vonatkozó előfizetői jogviszonyának átírását kérelmezi a Szolgáltató részére (meghatalmazás szerződéskötésre / átírásra; című dokumentum).

A Vodafone Otthon szolgáltatás igénybevétele esetén a Szolgáltató egy ideiglenes vezetékes számot biztosít az Előfizetőnek a számhordozási folyamat időtartama, mely sikeres számhordozás esetén automatikusan lecserélésre kerül a hordozott vezetékes számra.

A számhordozás sikeres megtörténtéről az Előfizető SMS-ben vagy telefonon értesül. Ha a vezetékes számhordozás meghiúsul, az Előfizető továbbra is az ideiglenes vezetékes számon veszi igénybe a szolgáltatást.

A számhordozási igény elutasítása esetén az elutasítás okáról az Invitel Zrt. az Előfizetőt írásban, a Szolgáltató SMS-ben vagy telefonon értesíti.

Ha az Előfizető, a bármely okból esetlegesen sikertelen számhordozás következtében, az Előfizetői szerződést meg kívánja szüntetni, a megszüntetésének minden esetben feltétele a szerződéskötéskor vállalt kötelezettségek maradéktalan teljesítése, beleértve, de nem kizárólagosan az esetlegesen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos kötelezettségeket is az Előfizető által aláírt nyilatkozatban vállaltak szerint.

A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét, hogy a számhordozás miatt a korábban a vezetékes számhoz kapcsolódó szolgáltatások – mint pl. ADSL, közvetítőválasztás, stb. – előfizetésének megtartása nem lehetséges. Ennek következtében az előfizetői jogviszony megszűnésével kapcsolatban esetlegesen felmerülő kötelezettségek teljesítése az Előfizetőt terheli.

A tarifacsomaghoz kapcsolódó kedvezmények teljes körű igénybevételenek biztosítása a SIM kártya aktiválástól, számított 48 órán belül megy végbe, melyről az Előfizetőt SMS-ben vagy telefonon értesíti a Szolgáltató.

Az értesítés tartalmazza a Szolgáltató által biztosított vezetékes számot, számhordozás esetén az ún. ideiglenes számot.

Vodafone Otthon szolgáltatás megrendelése esetén a Szolgáltató automatikusan biztosítja az Előfizetőnek a Hangposta szolgáltatást havidíjmentesen. A Hangposta szolgáltatás bármikor lemondható.

Ha az Előfizető bejelenti, hogy az általa megadott földrajzi címről elköltözik, és ennek következtében a cím és az ehhez kapcsolódó zóna változik, ami a vezetékes szám földrajzi számozási területének a változását vonja maga után, azaz körzetszám változással jár, akkor a Szolgáltató új vezetékes számot jelöl ki részére. Az új számról a Szolgáltató SMS-ben vagy telefonon értesíti az Előfizetőt. Ez esetben a számcseréje ingyenes.

Amennyiben az Előfizető kéri a vezetékes szám cseréjét, a számcseréje díja megegyezik a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételekben meghatározott mobil számcseréje díjával.

A vezetékes szám telefonkönyvben vagy tudakozóban nem jelenik meg. A Szolgáltató által biztosított vezetékes szám továbbhordozására nincs lehetőség.

A Szolgáltató a szolgáltatást GSM/UMTS (mobil) technológiával nyújtja, erre figyelemmel: Fax a vezetékes számhoz nem csatlakoztatható. Vezetékes technológián alapuló (helyhez kötött) internet elérésre nincs lehetőség. (Pl.: betárcsázós Internet elérés, ADSL stb.)

Az esetleges szünetelés időtartama alatt a szolgáltatás a mobil és a vezetékes hívószámon egyaránt szünetel.

Amennyiben az Előfizető a mobil hívószámához tartozó előfizetés átírását kérelmezi, az előfizetéshez tartozó vezetékes szám automatikusan lecserélésre kerül, az eredeti vezetékes hívószám nem tartható meg.

Ha Előfizető tarifacsomagot vált és az új tarifacsomaghoz nem választja, vagy nem választhatja a Vodafone Otthon 2in1 opciót, vagy az Előfizető megszűnteti előfizetői jogviszonyát, a Szolgáltató a továbbiakban a vezetékes számot sem biztosítja számára.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Vodafone Otthon szolgáltatás igénybevételéhez számhordozási eljárással más helyhez kötött szolgáltatótól az Invitel Zrt-hez hordozott és a Vodafone-ra átirat vezetékes szám esetén, amennyiben az Előfizető bármely okból nem kívánja igénybe venni a továbbiakban a Vodafone Otthon szolgáltatást de igényt tart az ennek keretében Invitel Zrt-hez áthordozott vezetékes számra, úgy erre kizárólag abban az esetben van lehetőség, ha az Előfizető azt bármely, az Invitelen kívüli, előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóhoz kívánja hordozni, és e hordozott vezetékes számon nem kíván az Invitel Zrt-től vezetékes helyhez kötött szolgáltatást igénybe venni. Ezt meghaladóan az elhordozás kimenetele az átvevő szolgáltatótól függ. A fenti korlátozás nem vonatkozik azon esetekre, melyeknél a vezetékes számot az Előfizető az Invitel Zrt-nél történő átírással, ezt megelőző hordozás nélkül igényelte.

### *3.1.2.38.Helyhez kötött Internet hozzáférés szolgáltatás – ADSL*

A helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás alapvető használati célja az előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása különféle elektronikus hírközlési hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, vagyis adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása az Internet hálózaton belül.

A szolgáltató az előfizetői végberendezés internet hálózatra történő csatlakozását különböző elektronikus hírközlési hálózatokon keresztül, ADSL technológiai megoldásokat alkalmazva biztosítja.

Az Előfizető felhasználói nevét és jelszavát, illetve a Szolgáltatások használatát lehetővé tevő egyéb, az Előfizetőhöz kötődő egyedi azonosítókat köteles titokban tartani, azt harmadik fél részére nem adhatja ki. Ezen kötelezettségének megszegéséből eredő kárért teljes körű felelősséggel tartozik, valamint teljes körű felelősséggel tartozik a Szolgáltatás minden olyan használatáért, amelynek során a hozzáférés felhasználói nevén és jelszaván, fix IP címén (kódján) keresztül történik.

A szolgáltatás rendeltetészerű igénybevétele esetén, amennyiben az Előfizetői Szerződés másként nem rendelkezik, az ADSL hozzáférést a Szolgáltató folyamatosan biztosítja, adatkorlátozás és időbeli korlátozás nélkül.

Az ADSL szolgáltatás Utólag Fizető Előfizetés keretében elérhető az Előfizetők számára. Előfizetői Szerződés hiányában a szolgáltatás igénybevételére nincs lehetőség.

A kommunikációs csatornákat az Előfizetői oldalon (ADSL kapcsolat) minden esetben valamilyen elektronikus hírközlési szolgáltató biztosítja a Szolgáltató vagy az Előfizető megrendelésére.

A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásához szükséges, Előfizetőt elérő elektronikus hírközlési csatornák biztosításához más szolgáltatók szolgáltatását is igénybe veheti.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezzen megfelelő Előfizetői hozzáférési ponttal és a megfelelő végberendezéssel.

Fix IP cím igénylése esetén az Előfizető internetre csatlakozó eszköze minden egyes alkalommal azonos IP címet fog kapni. A Szolgáltató Fix IP címet a jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú, Díjszabás mellékletében meghatározott díj ellenében biztosítja.



### **3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

A szolgáltatás területi hatályát és korlátait a jelen Általános Szerződési Feltételek 2.1.4.2 pontja tartalmazza.

### **3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás**

A segélyhívás mobil rádiótelefon készülékről ingyenes és 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 Szolgáltatás 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 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 az Ügyfélszolgálatra vagy a viszonteladókhoz történő leadását követően megfelelőre cseréli. Az új SIM-kártyát a kézhezvételtől számított 48 órán belül aktiválja a Szolgáltató.

Amennyiben az Előfizetői (SIM) Kártyát az Előfizetőtől jogtalanul eltulajdonítják, azt az eltulajdonítás bejelentését követően az Előfizető kérésére a Szolgáltató a hálózathoz haladéktalanul kikapcsolja. A bejelentés történhet a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán, személyesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontjain és viszonteladói partnereinél, illetve írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címzett levélben. A SIM kártya kikapcsolásához a 6.2. pontban meghatározott adatok szükségesek. (További információ: lásd 5.1. pont).

#### *3.5.3. Hozzáférési pont helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás esetén*

A távközlési hálózat azon pontja, amely a végfelhasználói berendezések csatlakoztatására szolgál (ADSL-modemes szolgáltatásnál az ADSL modem Előfizető oldali interfésze, ADSL-modem nélküli szolgáltatásnál es telefon-előfizetés nélküli ADSL szolgáltatásoknál az ADSL modemhez kapcsolódó hálózati leválasztó szűrő/hálózat végződtető; berendezés Előfizető oldali interfésze).

#### 4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

##### 4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

A Szolgáltató a Koncessziós Szerződésben, 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

###### BESZÉDMINŐSÉG

**A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 99 %**

**Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása:** 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 SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KÍNÁLT SÁVSZÉLESSÉG

*Letöltési sebesség:*

**GPRS lefedettségi területen** az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,08 Mbit/s

**EDGE lefedettségi területen** az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,23 Mbit/s

**3G lefedettségi területen** az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,38 Mbit/s

**3G/HSDPA/HSUPA lefedettségi területen** az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 42,2 Mbit/s

*Feltöltési sebesség:*

**GPRS lefedettségi területen** az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,02 Mbit/s

**EDGE lefedettségi területen** az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,12 Mbit/s

**3G lefedettségi területen** az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,384 Mbit/s

**3G/HSDPA/HSUPA lefedettségi területen** az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 5,76 Mbit/s

**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 szűrőpróbaszerűen 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.

### c. Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás

*Letöltési sebesség:*

**Internet Duó Böngésző tarifacsomag:** 4,9 Mbit/s

**Internet Duó Multimédia tarifacsomag:** 9,8 Mbit/s

**Internet Duó Családi tarifacsomag:** 14,7 Mbit/s

**Internet Duó 2 Mbit/s tarifacsomag:** 2,5 Mbit/s

*Feltöltési sebesség:*

**Internet Duó Böngésző tarifacsomag:** 0,5 Mbit/s

**Internet Duó Multimédia tarifacsomag:** 0,5 Mbit/s

**Internet Duó Családi tarifacsomag:** 0,9 Mbit/s

**Internet Duó 2 Mbit/s tarifacsomag:** 0,2 Mbit/s

**Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása:** a Szolgáltató által az Előfizetői Szerződésben rögzített, a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz.

## GARANTÁLT SEBESSÉG

**A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték tarifacsomagonként:**

*Letöltési sebesség:*

Internet Duó Böngésző 1 Mbit/s

Internet Duó Multimédia 3 Mbit/s

Internet Duó Családi 4,9 Mbit/s

Internet Duó 2 Mbit/s 0,2 Mbit/s

*Feltöltési sebesség:*

Internet Duó Böngésző 0,2 Mbit/s

Internet Duó Multimédia 0,25 Mbit/s

Internet Duó Családi 0,5 Mbit/s

Internet Duó 2 Mbit/s 0,06 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 teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz.

#### 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 az 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 HIBAEHÁRÍTÁSI 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 az Általános Szerződési Feltételek szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

**Kizárt esetek:**

- Végerendezés 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 veszi igénybe kezelői segítséget.

Az alapadatok forrása: A Szolgáltató hívásbesoroló rendszere, nyilvántartása.

b. Mobil rádiótelefon szolgáltatás tekintetében használt mutatók

i. BEJELENTETT DÍJREKALMÁCIÓ KIVIZSGÁLÁSI ÉS ELINTÉZÉSI HATÁRIDEJE

**A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 45 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 forgalom mérésen alapuló számlázást alkalmazó szolgáltatások esetében értelmezett. Forgalom mérésen 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:**

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

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 központjáiig 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. DÍJREKALMÁCIÓ KIVIZSGÁLÁSI ÉS ELINTÉZÉSI IDEJE

**Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték:** 45 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. Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap]

**Kizárt esetek:**

- A számlára irányuló lekérdezővel (információkérés);
- 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:**

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

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:**

*Letöltési sebesség:*

**GPRS lefedettségi területen** az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,05 Mbit/s

**EDGE lefedettségi területen** az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,15 Mbit/s

**3G lefedettségi területen** az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,3 Mbit/s

**3G/HSDPA/HSUPA lefedettségi területen** az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 2 Mbit/s

*Feltöltési sebesség:*

**GPRS lefedettségi területen** az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,02 Mbit/s

**EDGE lefedettségi területen** az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,07 Mbit/s

**3G lefedettségi területen** az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,3 Mbit/s

**3G/HSDPA/HSUPA lefedettségi területen** az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 1 Mbit/s

*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 az Általános Szerződési Feltételek 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 szűrőpróbaszerűen 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.

d. Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás tekintetében használt mutatók

i. A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

**A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott célérték: 98%**

**Minőségi mutató meghatározása:**

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

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.

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.

**4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalom mérést, 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 általánynyújtott 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 ügyfélműködés 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 az Általános Szerződési Feltételek 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) Az Általános Szerződési Feltételek 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](http://www.etsi.org), illetve [www.3gpp.org](http://www.3gpp.org).) A Túlforgalmazó Előfizető a hálózati erőforrások kiosztásánál alacsonyabb prioritási szintre kerül, mint a többi Előfizető, és a hálózat túlterheltségekor a többi Előfizető nagyobb valószínűséggel fér hozzá a hálózati erőforrásokhoz, mint a Túlforgalmazó Előfizető. Ennek következtében 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 az 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 biztonságot 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 az Általános Szerződési Feltételek 5.1.7. pontjában foglalt esetekben.

#### *4.3.2. A Szolgáltatás korlátozása*

Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának részletes szabályait az Általános Szerződési Feltételek 5.2.2. pontja határozza meg.

#### *4.3.3. Az Előfizetői Szerződés megszüntetése*

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést jogosult 15 napos határidővel felmondani, a 12.7.4. 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) a megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést,
- b) a nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést,
- c) az előfizetői Szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használó végberendezést,
- a) a csomagkapcsolt (GPRS alapú) szolgáltatások igénybe vétele során jogellenes tevékenységek végzésére használt végberendezést.

#### **4.4. az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;**

- 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 Szerződéssel, stb.).
- 4.4.4. A Szolgáltató jogosult tiltó listára helyezni az Előfizető részére az egyedi Előfizetői Szerződésben kedvezményesen értékesített mobil rádiótelefon készüléket, ha az Előfizetői Szerződés határozott időtartamának lejártá előtt nem a Szolgáltatónak felróható okból szűnt meg, és az ilyen esetre az egyedi Előfizetői Szerződés szerinti fizetési kötelezettségét az Előfizető nem teljesítette a Szolgáltató felé.
- 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.

## **5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása**

### **5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke**

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. A szüneteltetés díját ebben az esetben az Előfizető tartozik viselni a Díjszabásban meghatározottak szerint.
- 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.
- 5.1.3. Határozatlan idejű szerződés esetében a kérhető szüneteltetés időtartama legalább 1 hónap és legfeljebb 12 hónap.
- 5.1.4. 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.
- 5.1.5. Az előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:
  - 5.1.5.1. az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
  - 5.1.5.2. előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén,
- 5.1.6. Az előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésének egyéb esetei, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelete alapján:
  - 5.1.6.1. Szolgáltató az Előfizető egyértelmű azonosítása után az Előfizető kérelmére köteles haladéktalanul szüneteltetni a mobil rádiótelefon szolgáltatást, amennyiben a bejelentés indoka a SIM kártya elvesztése, eltulajdonítása. Az Előfizető kérelme és a szolgáltatás szüneteltetése közötti időszakban keletkezett esetleges díjakat a Szolgáltató nem háríthatja az Előfizetőre.
  - 5.1.6.2. Üzleti Előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkeztétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot. Az Előfizető fizetéseképtelensége esetén a Szolgáltató az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés 30 (harminc) napos határidővel történő átírására hívja fel, ennek eredménytelensége esetén a 12.7.9. pontban írtak alkalmazásával mondja fel az Előfizetői Szerződést.
  - 5.1.6.3. A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek 12.7.5. pontjában 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.
  - 5.1.6.4. A helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Az áthelyezésre vonatkozó egyéb rendelkezéseket a jelen Általános Szerződési Feltételek 9.3 pontja tartalmazza.
- 5.1.7. A Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események és fenyegetések kizárása, illetőleg ezek káros hatásainak csökkentése érdekében jogosult:

- 5.1.7.1. szüneteltetni Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon,
- 5.1.7.2. felfüggeszteni az Előfizetői Szerződés felmondási idejének teljes időtartamára, 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.
- 5.1.8. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. A Szolgáltatás kimaradásával, szünetelésével kapcsolatosan okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.
- 5.1.9. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.
- 5.1.10. Amennyiben az Előfizető mobil rádiótelefon és helyhez kötött internet 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.
- 5.1.11. A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel.
- 5.1.12. A szünetelésért és a szünetelés időtartama alatt Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében meghatározott díjat számítja fel.
- 5.1.13. Amennyiben a SIM Kártyát, illetve a mobiltelefon készüléket ellopják, úgy annak tényét a Szolgáltatónál a nyomozó hatóságnál tett feljelentés másolati példányával igazolni kell. Lopás, valamint a SIM kártya elvesztése esetén a szolgáltatás felfüggesztésének kérésétől számítva a SIM Kártya pótlásáig és aktiválásáig eltelt időtartammal a határozott idejű szerződés időtartama meghosszabbodik. A szünetelés maximális időtartamára vonatkozó Általános Szerződési Feltételek rendelkezései erre az esetre is vonatkoznak. A kártya pótlása - a mindenkorai Díjszabás alapján - térítés ellenében történik.
- 5.1.14. Határozott idejű szerződés esetén 14 naptári nap áll az Előfizető rendelkezésére a SIM kártya pótlására anélkül, hogy Szolgáltató csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetését kérné Előfizetőtől a szünetelés időtartamára.
- 5.1.15. Amennyiben az Előfizető mobil rádiótelefon és helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatásra a Szolgáltatónál olyan csomagban fizetett elő, amely csomag a feltételei és árazása alapján egy különálló terméknek is tekinthető, az ilyen csomag részét képező egyes szolgáltatáselemek szüneteltetését a Szolgáltató az alábbi esetekben külön-külön is lehetővé teszi:
- mobil rádiótelefon használatához biztosított SIM kártya elvesztése, eltulajdonítása esetén a SIM kártya pótlásának ideje alatt, valamint
  - a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás áthelyezése esetén az áthelyezés időtartama alatt.

Fenti esetekben az adott szolgáltatási elem szünetelése alatt a másik szolgáltatási elem változatlanul elérhető marad. A részleges szüneteltetés eseteire vonatkozó eltérő díjfizetési kötelezettséget az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete tartalmazza.

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

- 5.2.1. A szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizető által indított, vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, az előfizetői Szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére. A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozása esetén is biztosítja a 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.
- 5.2.2. Az előfizetői Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (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. számú 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 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;
- 5.2.2.4. az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az Általános Szerződési Feltételekben, illetve az egyedi Előfizetői Szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy 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 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 órán belül a korlátozást megszüntetni. A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért adminisztrációs díjat számol fel.



- 5.2.4. Az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeggel (Egyedi Értékhatar) kapcsolatos tudnivalókat jelen Általános Szerződési Feltételek 2.1. pontja, míg a letölthető adatmennyiségre vonatkozókat az Általános Szerződési Feltételek 4.2. pontja tartalmazza. Az Egyedi Értékhatar, illetve a letölthető adatmennyiség 80 százalékának elérését követően Szolgáltató az Előfizetőt, illetőleg az általa megjelölt hivatalos kapcsolattartót egyszeri alkalommal – választása szerint – SMS-ben, e-mailben vagy számítógépen felugró ablak formájában értesíti ennek tényéről.
- 5.2.5. Az Egyedi Értékhatar illetve a letölthető adatmennyiség túllépéséről az előző bekezdésben meghatározott módon értesíti a Szolgáltató az Utólag Fizető Előfizetőt, illetőleg az általa megjelölt hivatalos kapcsolattartót, és tájékoztatja a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.

#### 5.2.6

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel, mely díjat az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete tartalmaz.

## 6. **Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták**

### 6.1. **A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására 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 1270-es ügyfélszolgálati hívószámon, továbbá a +36 1 288 1270 hívószámon fogadja, mely a hívó fél tarifacsomagja szerint számlázódik.

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

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

<b>A hiba típusa</b>	<b>A hiba elhárítása</b>
Mobilkészülék-hiba. <sup>1</sup>	A Szolgáltató törekszik arra, hogy hibás készülék leadása után a jótállásos készülék javítása 15 (tizenöt) napon belül, térítéses készülékjavítás 30 (harminc) napon belül történjen.
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,	A Szolgáltató a hiba bejelentésétől számított 72 (hetvenkettő) órán belül elhárítja a hívás megszakadását vagy sikertelenségét kiváltó okot.

<sup>1</sup> A mobil-készülék hibájával kapcsolatos Szolgáltatói felelősségvállalást a szavatossági/jótállási feltételek tartalmazzák, kizárólag a Szolgáltató által értékesített készülékekre vonatkozik.

amennyiben a hívás nem a kapcsolatban részt 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 valónak bizonyult, érdekkörébe tartozó hiba kijavítását a bejelentéstől számított 72 (hetvenkettő) órán belül végzi el. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) 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 egyeztetett 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 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 valónak 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 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.

A hibaelhatárolással kapcsolatos valamennyi adatot a Szolgáltató 1 (egy) évig megőrzi.

## **6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)**

6.2.1. 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 az Általános Szerződési Feltételek 6.1. pontja tartalmazza.

6.2.2. Bejelentés megtétele a Szolgáltatónál

6.2.2.1. Az Előfizető bejelentéseit a Szolgáltató Ügyfélszolgálatánál, illetve értékesítési pontjain terjesztheti elő szóban vagy írásban. Az értékesítési pontok listája megtekinthető a [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) internetes oldalon.

6.2.2.2. 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

- (a) ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségének címe: 1062 Budapest, Váci út 1-3. (Westend City Center);
- (b) telefonszáma: 1270, amely a Szolgáltató hálózatán belül belföldről díjmentesen hívható; vagy: +36 1 288 1270, mely a hívó fél tarifacsomagja szerint számlázódik;
- (c) nyitvatartási ideje: hétfő-szerda: 10.00-21.00, csütörtök: 08.00-21.00, péntek-szombat: 10.00-21.00, vasárnap: 10.00-18.00;
- (d) postacíme: 1476 Budapest, Pf. 350.;
- (e) faxszáma: +36 1 288 4270;
- (f) e-mail címe: [ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com](mailto:ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com).

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

6.2.2.4. Az Ügyfélszolgálaton keresztül (telefonon, írásban, személyesen vagy Online Ügyfélszolgálaton) 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.

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

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

### 6.2.3. Bejelentés kezelése a Szolgáltatónál

6.2.3.1. 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.

6.2.3.2. 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.

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

6.2.3.4. Az Előfizető által a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán tett szóbeli panaszt a Szolgáltató a beérkezéstől számított 30 napon belül írásban válaszolja meg kivéve, ha a szóban személyesen bejelentett panaszban foglaltaknak a Szolgáltató nyomban eleget tesz. A Szolgáltató értékesítési pontjain tett panaszról felvett jegyzőkönyvet a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálat válaszolja meg írásban, 30 napon belül.

Az írásbeli panasz kivizsgálási és megválaszolási határideje 30 nap.

6.2.3.5. 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.

6.2.3.6. 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 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.

6.2.3.7. 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 tartalmazzak a Szolgáltatóval vagy az általa nyújtott Szolgáltatással kapcsolatos konkrét probléma meghatározást.

### 6.2.4. Díjreklamáció kezelése a Szolgáltatónál

6.2.4.1. 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 az Általános Szerződési Feltételek 12.7.5 pontjában foglaltak szerint felmondani.

6.2.4.2. Ha az Előfizető a díjfizetési határidő lejártá előtt benyújtott bejelentésben a számlában meghatározott díj összege sérültségét 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.

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

6.2.4.4. Szolgáltató – amennyiben számlázási rendszere zártságát a panaszban érintett szolgáltatás tekintetében a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja – akkor is jogosult az Általános Szerződési Feltételek 12.7.5 pontja 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.

6.2.4.5. Késég 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.

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

6.2.4.7. 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 – az Előfizető részére havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül – az Előfizető választása szerint – az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy egy összegben visszafizeti azzal, hogy ezzel együtt a Szolgáltató a tévesen megállapított és az Előfizető által már befizetett összeg közötti díjkülönbözet után a díj befizetésének napjától számítva évi 12 (tizenkettő) százalékos késedelmi kamatot fizet.

6.2.4.8. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000,- Ft (tízezer forint)-nál magasabb havi előfizetési díj esetén a 10.000,- Ft-(tízezer forint)-ot, 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.

## 6.2.5. Hangfelvételek rögzítése, tárolása és rendelkezésre bocsátása

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett előfizetői bejelentésről, 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 – az Általános Szerződési Feltételek 6.1.12. pontjában foglalt eset kivételével – a rögzítést követő 5 (öt) 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 hanganyagot a hívó Előfizető kérésére és a jogosultság ellenőrzését követően, a megőrzési időn belül az érintett Előfizető általi

visszahallgatását a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben, vagy konferenciahívás keretében lehetővé teszi.

Az Előfizető által a Szolgáltató részére történő igény bejelentésétől (illetve az adathordozó leadásától számított) legkésőbb 30 (harminc) napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül, a Szolgáltató a hangfelvétel másolatát, adathordozón (DVD-n/CD-n) való átadással, az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

Az Előfizető részére Előfizetői bejelentésenként 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 adathordozót az érintett Előfizető biztosítja, abban az esetben a bontatlan csomagolású adathordozót a Szolgáltató márkaképviselőin adhatja le.

A hangfelvétel másolata az érintett Előfizető választása szerinti márkaképviselőten vehető át.

#### 6.2.6. 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) a kötbért a havi számlán vagy előre fizetett szolgáltatás esetében az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy
- b) az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, 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.

#### 6.2.7. Kártérítési igények intézése (Általános szabályok)

Az Általános Szerződési Feltételek 6.2 pontjában meghatározottakon túl Szolgáltató az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az Előfizetők vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Az Előfizetői Szerződésekből eredő igények 1 (egy) év alatt évülnek el, amelyet az Általános Szerződési Feltételek 6.2.7 pontja szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

A kártérítési eljárásra vonatkozó részletes szabályozást az Általános Szerződési Feltételek 7.4. pontja tartalmazza.

Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó minőségi követelményeket az Általános Szerződési Feltételek 4.1-4.2. pontjai tartalmazzák.



### **6.3. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja,**

- 6.3.1. Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó minőségi követelményeket az Általános Szerződési Feltételek 4.1-4.2. pontjai tartalmazzák.
- 6.3.2. Szolgáltató az alábbi esetekben köteles kötbért fizetésére Előfizető részére:
- 6.3.2.1. 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 fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén 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.
- 6.3.2.2. 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 az Általános Szerződési Feltételek 6.3.2.1 pontjában foglalt kötbér felét köteles fizetni.
- 6.3.2.3. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles
- (a) az Általános Szerződési Feltételek 6.1.3 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,
- (b) 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.
- 6.3.2.4. A 6.3.2.3 pontban meghatározott kötbér kiszámításához szükséges vetítési alap mértéke:
- (a) A hiba bejelentését megelőző hat hónapra az előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj alapján egy napra vetített összeg.
- (b) Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.
- (c) Ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.
- 6.3.2.5. Amennyiben a Szolgáltató az átírást neki felróható okból nem teljesíti az Általános Szerződési Feltételek 9.3.1. 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.
- 6.3.2.6. Amennyiben a Szolgáltató a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatások esetén a földrajzi szolgáltatási területén az Előfizető által igényelt áthelyezési igényre vonatkozó, az Általános Szerződési Feltételek 9.3 pontjaiban meghatározott határidőket neki felróható okból nem tartja be, abban az esetben a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

- 6.3.2.7. Az 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 adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetében az előre fizetett díj 1/30 (egy harmincad) részének 4 (négy)-szerese.
- 6.3.2.8. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módjáról az Általános Szerződési Feltételek 6.2. és 6.6. pontjai rendelkezik.

#### **6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

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

### **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. A belföldről hálózaton belülről díjmentesen hívható 1270-es számon elérhető Tudakozóban az adatok frissítésére vállalt határidő 48 (negyvennyolc) óra. Az adatok változásáról szóló értesítést a 198-as számon elérhető Belföldi Tudakozó elérését biztosító szolgáltató részére a Szolgáltató 48 (negyvennyolc) órán belül megküldi. A szolgáltatás előre fizető és utólag fizető ügyfelek részére is elérhető.

A 198-as szám hívásának díja az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében található.

A vezetékes szám telefonkönyvben vagy Tudakozóban nem jelenik meg.

**6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével 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 feltüntetése**

Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat megteheti Szolgáltatónál az Általános Szerződési Feltételek 6.1.-6.2. pontjai szerint.

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;
- (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; faxeszám: +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; faxeszám: +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; faxeszám: +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, amelynek elérhetőségei az Általános Szerződési Feltételek 1.5. pontjában található.

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

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

A fenti vitarendezési módok nem érintik az Előfizetők azon jogát, hogy a Szolgáltatóval szemben igényeit a polgári jog szabályai szerint érvényesítse a hatáskörrel rendelkező illetékes bíróság előtt.

Amennyiben 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.

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

### **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, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

#### *7.1.1. Díjszabás*

A Szolgáltató a Szolgáltatás ellenértékeként járó szolgáltatási díjak érvényesítésének részletes szabályait külön díjszabásban (lásd: 1. sz. 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. Ezen felül havi – vagy bizonyos esetekben annál gyakoribb – rendszerességgel számla ellenében a havi előfizetési díjat valamint az egyéb szolgáltatások havidíjait előre, a hívások és a szolgáltatások ellenértékét (forgalmi, illetve igénybevételi díj) pedig utólag köteles megfizetni. A forgalmi (igénybevételi) díjak mértéke többek között függ a napszaktól, a hívások és szolgáltatások fajtájától (pl. belföldi vagy nemzetközi) és a forgalmi esettől (pl. külföldön fogadott hívás). Az Előfizető által fizetendő további díjak teljes körű felsorolását és a fizetendő díjak mértékét az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete tartalmazza. Szolgáltató fenntartja magának azt a jogot, hogy amennyiben az Utólag Fizető Előfizető havi számlájának végösszege nem érné el a bruttó 1 000 forintot, a számlázási ciklus végén nem állít ki számlát, hanem összesített számlát küld azon számlázási időszak végén, amelyben a még ki nem számlázott forgalmi és havidíjak összege a bruttó 1 000 forintot meghaladja.

7.1.2.2. A Szolgáltató az időmérésen alapuló szolgáltatás mérését másodperc alapon, díjának számítását és számlázását az egyedi előfizetői szerződésben és az Általános Szerződési Feltételek 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.) helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel, b.) internet szolgáltatás esetén a mért időt 1 másodperccel, c.) mobil rádiótelefon hálózathoz történő előfizetői csatlakozás esetén 2 másodperccel haladja meg. Adatmennyiségen alapuló szolgáltatás díjának számítását és számlázása az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében kialakított számlázási egység alapján végzi.

7.1.2.3. Az Előfizetői Szerződés alapján az Utólag Fizető Előfizető a Szolgáltató részére a Szolgáltatásért a Szolgáltató által a 7.1.2.1. pontban ismertetettek szerint, a számlázási időszakot követően kiállított és megküldött számla vagy egyenleg ellenében havi díjfizetésre kötelezett az Előfizetői Szerződés mindenkor mellékletét képező és a Szolgáltató által a vonatkozó díjrendeletek figyelembevételével a jelen Általános Szerződési Feltételek 9.2. pontjával összhangban egyoldalúan módosítható az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete szerint. Amennyiben az Előfizető ehhez hozzájárul, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az Előfizető részére.

#### *7.1.2.4. Elektronikus Számla- és Dokumentum Bemutatás (E-számla)*

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

Jelen szolgáltatás a számlabemutató mód megváltozása körében érinti az Előfizető és a Szolgáltató, mint számlakibocsátó között meglévő jogviszonyt.

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

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

A szolgáltatást valamennyi utólag fizető Előfizető igénybe veheti.

*A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, időbeli korlátai*

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

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

A szolgáltatás igénybevételét üzemszünet korlátozhatja. Tervezett üzemszünetet akkor tart a Szolgáltató, amikor a rendszer karbantartását, javítását, bővítését vagy más ehhez hasonló tevékenységet végez. A tervezett üzemszünet időtartam alkalmanként nem haladhatja meg a 72 órát.

A tervezett üzemszünet idejéről a Szolgáltató legalább három naptári nappal előre a tájékoztató oldalán értesíti az Előfizetőt.

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

*Az Elektronikus Számla- és Dokumentum Bemutató (E-számla) szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei*

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

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

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

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

A Szolgáltató akkor tekinti sikeresnek a regisztrációt az Elektronikus Számla- és Dokumentum Bemutató (E-számla) szolgáltatásra, ha az Előfizető az Elektronikus Számla- és Dokumentum Bemutató (E-számla) részvételi feltételeit a regisztráció során elfogadja, valamint a regisztrációhoz

szükséges adatokat a regisztrációs kérdőív véglegesítésével megadta, és ezt követően a Szolgáltató elektronikus visszaigazolása (e-mail) kiküldésre kerül a Szolgáltató rendszere szerint.

A regisztrációról szóló visszaigazolást a Szolgáltató e-mailben haladéktalanul megküldi az Ügyfélnek. A visszaigazolás tartalmazza az Ügyfél nevét, a szolgáltatásra regisztrált számlafizetői azonosítók listáját és a regisztráció elfogadásának tényét.

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

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

- valótlan vagy hiányos adatok megadása.
- a Szolgáltató, a számlakibocsátók és/vagy más előfizetők/ügyfelek személyes adataival vagy a rendszerrel történő bármilyen visszaélés.
- előfizetői szerződés megszűnése

#### *A regisztráció során megadandó adatok*

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

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

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

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

#### *Az Elektronikus Számla- és Dokumentum Bemutatás (E-számla) kapcsán adható kedvezmények*

Szolgáltató az egyes számú mellékletben felsorolt tarifa havidíjából bruttó 200 forint kedvezményt adhat abban az esetben, ha Előfizető elektronikus számlázási módot választ és ezen ÁSZF 7.1.2.4. pontjábanban foglalt minden egyéb feltételnek megfelel. Havidíjkedvezmény csak teljes havidíjra adható.

- 7.1.2.5. Az Utólag Fizető Előfizető a számára a 2.1.3.1. pontban foglaltak alapján meghatározott egyedi értékhatár eléréséig használhatja a Szolgáltatást anélkül, hogy tőle a Szolgáltató hőközi díjfizetést követelne. A hőközi díj befizetése készpénzzel, vagy készpénzt helyettesítő eszközzel (kártyával, Szolgáltató értékesítési pontjain), banki úton: átutalással (kizárt az inkasszó) és postai úton: készpénz-átutalási megbízással, ATM automatákon keresztül teljesíthető. A hőközi számla összegének az Internet-szolgáltatás ellenértékéként felszámított részét (teljes egészét vagy annak egy bizonyos részét, túlfizetés nem lehetséges) az Utólag Fizető Előfizető Sodexo Pass Internet utalvánnyal is kiegyenlítheti. Sodexo Pass Internet utalvánnyal csak olyan Előfizető fizethet, akinek nincs lejárt határidejű számlatartozása. A kiküldött hőközi számla kiegyenlítéséig az Előfizető nem válthat számlázási ciklust. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Utólag Fizető Előfizető a Szolgáltató hálózatához tartozó Előfizetői (SIM) Kártyáról a 1751-es telefonszámra kezdeményezett hívással, vagy az Előfizető által a fenti számra küldött szöveges üzenetre kapott válasz-SMS segítségével az



ügyfélszámla állásáról a mindenkori Díjszabásban meghatározottak szerint tájékoztatást kaphasson. A 1751-es számon elérhető információk csupán tájékoztató jellegűek.

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

A hóközi díj befizetése értesítése alapján az abban megjelölt határidőig esedékes, a hóközi számla bevétele nélkül.

- 7.1.2.6. 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 számlát a számlázási időszakot – amelyről a Szolgáltató írásban tájékoztatja az Előfizetőt – követő 8 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni.
- A Szolgáltató fenntartja a jogot a számlázási időszak meghatározására és azok módosítására.
- 7.1.4. A Szolgáltató az Utólag Fizető Előfizetői Szerződésből fakadó díjkövetelések érvényesítése érdekében harmadik fél szolgáltatását veheti igénybe. A harmadik fél eljárása során felmerülő költségek – adminisztrációs költségek – az Előfizetőt terhelik az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében meghatározottak szerint. A Szolgáltatás díjának megfizetéséért az Utólag Fizető Előfizetői Szerződést aláíró Előfizető a felelős, függetlenül a Szolgáltatás tényleges igénybevevőjétől. Amennyiben az Előfizető és a Számlafizető egymástól elkülönül, úgy a számla kiegyenlítéséért egyetemlegesen felelnek. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés feltételeit, valamint az Általános Szerződési Feltételeket a Számlafizetőnek is el kell fogadnia s ezt az Előfizetői Szerződés megkötésekor aláírásával megerősítenie.
- 7.1.5. 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.
- 7.1.6. A Szolgáltató az Előfizető által fizetett havi előfizetési díj ellenszolgáltatással nem fedezett részét az Előfizető igénybejelentése alapján az Előfizető részére visszatéríti, azokat az eseteket kivéve, amikor a Szolgáltatás nem megfelelő minősége a készülék, végberendezés, illetve Előfizetői (SIM) Kártya rendeltetésellenes használatára, földrajzi vagy légköri körülményekre, a vezeték nélküli 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 következő havi elszámolás alkalmával, vagy a bejelentés (a 6.2. című pontban meghatározott határidőkben történő) elbírálásától számított harminc (30) napon belül az Előfizető számláján jóváírja, vagy egy összegben visszafizeti.
- 7.1.7. *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 és a Számlafizető jogosult.
- A szolgáltatások igénybevételéhez szükséges SIM-kártyát a szolgáltató valamennyi Előfizető számára biztosítja a jelen Általános Szerződési Feltételekben írtak szerint, amelyhez az Előfizető tetszése szerint választhat tarifacsomagot.
- A Szolgáltató igény esetén minden Előfizetője számára a listaár (kedvezmény nélküli készülékárak listája) szerint biztosít készüléket.

A Szolgáltató nem vállal kötelezettséget az ajánlott kedvezmények korlátlan biztosítására.

A Szolgáltató által kínált kedvezmények igénybevételét – beleértve a különböző akciók során az egyes díjcsomagokban kedvezményrel kínált készülékeket – a Szolgáltató esetenként csak korlátozottan teszi lehetővé, figyelemmel a rendelkezésre álló készülékek mennyiségére.

## **7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések**

### **7.2.1. Utólag Fizető Előfizetés**

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

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

7.2.1.3. A számla kiegyenlítésének napja:

- postai átutalás esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- banki átutalás esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával történő fizetés esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- készpénzes befizetés esetén az a nap, amikor az Előfizető az esedékes díj összegét készpénzben kiegyenlíti;
- banki ATM automatán keresztül történő befizetés esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- csoportos beszédési megbízás esetén az a nap, amikor a bank sikeresen megterheli az ügyfél számláját az adott összeggel.
- A Szolgáltató honlapján (<http://www.vodafone.hu/szamlabefizetes>) keresztül történő befizetés esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;

7.2.1.4. A csoportos beszédési megbízás esetén, amennyiben az érintett pénzügyi intézet (bank) kétszer egymás után visszautasítja a Szolgáltató beszédési igényét, úgy az Előfizető a továbbiakban a díjakat csak készpénzben, készpénz-átutalási megbízással, ATM automatákon keresztül egyenlítheti ki. Ezután – a Szolgáltató által kezdeményezett fizetési mód váltást követően – a csoportos beszédési megbízás, mint fizetési mód, csak három hónap elteltével választható ismételten.

7.2.1.5. A számla összegének az Internet-szolgáltatás ellenértékéért felszámított részét (teljes egészét vagy annak egy bizonyos részét, túlfizetés nem lehetséges) az Utólag Fizető Előfizető Sodexo Pass Internet utalvánnyal is kiegyenlítheti. Sodexo Pass Internet utalvánnyal csak olyan Előfizető fizethet, akinek nincs lejárt határidejű számlatartozása.

7.2.1.6. A Szolgáltató jogosult a számlában megadott fizetési határidő eredménytelen leteltét követően napi késedelmi kamatot felszámítani az Előfizető hátralékos, ki nem fizetett tartozása után. A kamatfizetési kötelezettség Egyéni Előfizető esetében a késedelem első napjától esedékes, Üzleti Előfizető esetén a késedelem 31. napjától számítva. A késedelmi kamat mértéke évi 12 százalék.

7.2.1.7. Szolgáltató az Előre Fizető díjú előfizetői szolgáltatások kivételével az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat az alábbi bontásban köteles feltüntetni:

- valamennyi eltérő díjú hívásirány
- hívásirányok alkalmazásának hiányában végződött szolgáltató
- emelt díjas hívások
- távszavazás
- SMS
- MMS
- fogadott hívások után fizetendő díjak

- telefonszolgáltatás útján igénybevett nem telefonszolgáltatások díja.

A számlamellékletben Szolgáltató külön feltünteti a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, valamint a díjazási időszakokat.

Nem beszédcélú adatforgalmi kapcsolatok, hívások esetén a számlamelléklet hozzáférés típusonként a következőket tartalmazza:

- adatforgalom időpontja
- adatforgalom mennyisége vagy időalapú számlázásnál az adatforgalom időtartalom
- egységnyi forgalom vagy időalapú díj számlázásánál az egységnyi időalapú díj
- adatforgalom díja.

A hívó előfizető számára ingyenes hívások – beleértve a hatóság által nem azonosítható hívószámként megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat – nem jelölhetőek meg a hívó előfizető számláján és a számlamellékletben.

7.2.1.8. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítja, hogy az Előfizető, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást (hívásrészletező). A hívásrészletezőt a Szolgáltató minden esetben az erre vonatkozó kérelem bejelentésétől számított, legkésőbb 30 nap alatt készíti el.

A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. A hívásrészletező havonta egy alkalommal díjmentesen igényelhető. Visszamenőleges igénylés esetén az Előfizető minden, már kiállított számlához egy esetben kérhet díjmentesen hívásrészletezőt.

A hívásrészletező a következőket tartalmazza szolgáltatónként és szolgáltatásonként:

- hívott szám
- a hívás kezdő időpontja
- a hívás időtartama
- a hívásegység díja
- a hívás díja.

7.2.1.9. A havi számla fizetési határideje megegyezik a Szolgáltató által havonta, a számlázási ciklussal megegyező elszámolási időszakról kiállított és megküldött számla teljesítésének határidejével..

#### 7.2.2. Előre Fizető Előfizetés

A feltöltés történhet papír alapú feltöltőkártya megvásárlását követően annak a kívánt számra történő feltöltésével az alábbi módon vagy elektronikus úton.

##### VitaMAX kártyák feltöltése és az egyenleg lekérdezése

###### 7.2.2.1. Fizikai feltöltőkártya

A feltöltőkártya az előfizető ügyfélszámlájának az Általános Szerződési Feltételekben közzétett módon történő feltöltésére szolgál. Az Előre Fizető ügyfelek feltöltőkártyával a megadott telefonszámokon tölthetik fel újra SIM-kártyájukat és ellenőrizhetik egyenlegüket. Az újra feltöltés díjmentes, a 177 rövid kód felhívása után az Ügyfélnek meg kell adnia az azonosító számot és az igazolási számot.

A feltöltőkártyákon az alábbi információk olvashatók:

1. A kártya ára (Ajánlott fogyasztói ár ÁFÁ-val)
2. Azonosító szám (15-17 számjegy)
3. Igazolási szám (4 számjegy)
4. Vonalkód

A feltöltőkártyák értéke és az egyenleg-felhasználási idő hossza

Ajánlott fogyasztói ár árával	A kártya értéke árával	Egyenleg-felhasználási idő
3000 Ft	3000 Ft	365 nap
7000 Ft	7000 Ft	365 nap
12 000 Ft	12 000 Ft	365 nap

7.2.2.2. Elektronikus feltöltőkártya

Az előfizetőnek lehetősége van elektronikus úton feltölteni előre fizető egyenlegét az alábbi módokon:

7.2.2.2.1. Késpénzkiadó automatákon (ATM), bankok telefonos ügyintéző- és Internetbank szolgáltatáson keresztül, bankkártya segítségével igénybe vehető feltöltéssel

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

Ajánlott fogyasztói ár árával	A feltöltés értéke árával	Egyenleg-felhasználási idő
3000 Ft	3000 Ft	365 nap
5000 Ft	5000 Ft	365 nap
7500 Ft	7500 Ft	365 nap
12 500 Ft	12 500 Ft	365 nap

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

- A tranzakció során az ügyfél bankkártyájához tartozó számla egyenlegéről automatikusan levonásra kerül a feltöltési címlet ára, míg a megadott előre fizető ügyfélszámlán megtörténik a feltöltési címlethez tartozó feltöltési érték jóváírása.
- Az ATM által kiadott nyugta, illetve a Szolgáltató által küldött a tranzakció paramétereit tartalmazó SMS-ben megtalálható egyedi azonosító alapján áfás számlát a tranzakciót követő 2 naptári napon belül lehet igényelni a Szolgáltató Ügyfélszolgálatánál a Szolgáltató hálózatából belföldről díjmentesen hívható 1270-es hívószámon, SMS-ben, illetve bármely más hálózathoz a +36 70 700-1270-es telefonszámon, a [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) internetes oldalon. A feltöltési tranzakció paramétereit tartalmazó SMS-re válaszolva lehet igényelni a számlát. Amennyiben az adott feltöltésre vonatkozóan már rögzítésre került a számlakérés, akkor automatikusan egy korábbi – de 48 órán belüli – feltöltésről készül az áfás számla. Az ÁFA-s számláról másolatot a Szolgáltató csak az eredeti áfás számlán szereplő névre és címre állít ki.
- A Szolgáltató és az ATM operátor/ Bank nem számít fel külön tranzakciós díjat az ügyfél felé a késpénzkiadó automatákon (ATM) keresztül történő feltöltések esetében. A tranzakciók a bankkártya használat szabályai szerinti vásárlási tranzakciónak minősülnek, így a kártyakibocsátó bankok a bankkártyával történő vásárlásokra vonatkozó mindenkorai díjszabásukat alkalmazzák.

#### 7.2.2.2.2. Feltöltő-terminálok keresztül igénybe vehető feltöltés:

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

Ajánlott fogyasztói ár áfával	A kártya értéke áfával	Egyenleg-felhasználási idő
2000 Ft	2000 Ft	30 nap
3000 Ft	3000 Ft	365 nap
5000 Ft	5000 Ft	365 nap
7000 Ft	7000 Ft	365 nap
12 000 Ft	12 000 Ft	365 nap

Feltöltő terminálok keresztüli feltöltés leírása, a szolgáltatás díjazása, és a számlakérés menete

- A tranzakció során a terminálon megadott telefonszámra megtörténik a kifizetett feltöltési címlethez tartozó feltöltési érték jóváírása. Áfás számlát a tranzakció kérésekor lehet igényelni az értékesítőtől, aki a számlát a helyszínen állítja ki a vásárló részére.
- A Szolgáltató nem számít fel külön tranzakciós díjat az ügyfél felé.

#### 7.2.2.2.3. A Szolgáltató honlapján (www.vodafone.hu) keresztül igénybe vehető feltöltés

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

Ajánlott fogyasztói ár áfával	A kártya értéke áfával	Egyenleg-felhasználási idő
2000 Ft	2000 Ft	30 nap
3000 Ft	3000 Ft	365 nap
5000 Ft	5000 Ft	365 nap
7000 Ft	7000 Ft	365 nap
12 000 Ft	12 000 Ft	365 nap

A Szolgáltató honlapján (www.vodafone.hu) keresztül lehetőség van 2000 Ft és 99 999 Ft között választható tetszőleges összeggel egyenlegfeltöltésre is, melynek felhasználási ideje 2999 Ft-os feltöltésig 30 nap, azon felül 365 nap.

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

- A tranzakció során a Szolgáltató honlapján (www.vodafone.hu) megadott telefonszámra történik a kifizetett feltöltési címlethez tartozó feltöltési érték jóváírása.
- A tranzakció után a honlapon keresztül, webes felületen van lehetőség áfás számla igénylésre, melyet ezek után postán küldünk ki.
- A Szolgáltató nem számít fel külön tranzakciós díjat az ügyfél felé.

### 7.2.2.3. SOS Feltöltés

A szolgáltatás feltételei az Általános Szerződési Feltételek 3.1.2.16. pontjában találhatóak, míg a díjazásra vonatkozó tudnivalók az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében.

### **7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége**

Az Előfizetők az általuk igénybe vehető Akciókról, illetve azok részleteiről a [www.vodafone.hu/akciok](http://www.vodafone.hu/akciok) honlapon, üzleteinkben, vagy a belföldről díjmentesen hívható 1270 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, ideértve különösen a Készülékek árát, 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 egy éven belül érvényesítheti. A Szolgáltató kártérítési felelőssége a felhasználó vagyonában okozott kárra terjed ki, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, mert a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében ettől az időponttól kezdve nem tud eleget tenni az 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 szervei minden esetben szoftver-frissítést végeznek. Ez nem minősül javításnak, de a gyártók előírásai alapján kötelező megtenni azért, hogy az esetleges, a felhasználó által még nem is észlelt hibákat megszüntesse. A készülék memóriatartalma (telefonkönyv, játékok stb.) a szervizelés során megsérülhet vagy elveszhet. Az ebből eredő károkért a Szolgáltató a felelősséget nem vállalja.

### *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 napon belül elbírálja, és erről haladéktalanul írásban értesíti az Előfizetőt. A Szolgáltató az általa elismert és az Előfizető által elfogadott, illetve a jogerős bírósági ítéletben megítélt kártérítés összegét utólag fizető előfizetők esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, előre fizető előfizetők esetében 30 napon belül az előfizetés egyenlegén egy összegben jóváírja. Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

### *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 illetőleg 15 napos hatállyal felmondani és az Előfizetőtől kártérítést követelni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a helyhez kötött internet hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükséges a Szolgáltató által biztosított berendezések elhelyezését és beállítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban helyszíni konfigurálási díj ellenében elvégezze. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik.

### *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 hálózaton továbbított információkat, azaz a szolgáltatás, a hálózat, az Internet illetve a berendezések révén kapott információ felhasználása kizárólag az Előfizető kockázatára történik.

## **7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai**

Az Előfizető a 12 hónapos vagy 24 hónapos határozott időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésével a kapott kedvezményekre figyelemmel vállalja, hogy a szerződést a határozott idő lejártá előtt nem mondja fel, illetve nem követ el olyan szerződésszegést, amely alapján a Szolgáltató a szerződést felmondja, vagy a szolgáltatást korlátozza.

Amennyiben az Előfizető a fenti kötelezettségeit megszegi, kötbért köteles fizetni. A fizetendő kötbér mértéke az Előfizető által igénybe vett kedvezménnyel egyezik meg.

Az Előfizetők által igénybe vehető kedvezmények a következők lehetnek:

- az Előfizető által megvásárolt készüléknek a Szolgáltató listaárához (kedvezmény nélküli készülékárak listája) képest adott kedvezmény összege (Ft-ban),
- a választott tarifacsomag és internet szolgáltatás által igénybe vett egyedi készülékár támogatás (a Szolgáltató listaárához (kedvezmény nélküli készülékárak listája) képest adott kedvezmény összege (Ft-ban),
- a választott tarifacsomaggal vagy opciókkal nyújtott egyedi havi előfizetési díjnak a határozatlan idejű szerződés havi díjához képest számított kedvezményének mértéke (Ft-ban),
- flotta tarifacsomag esetén a választott tarifacsomaggal vagy opciókkal nyújtott egyedi havi előfizetési díjnak a Flotta alaptarifa csomag havi díjához képest számított kedvezményének mértéke
- belépési díjból nyújtott kedvezmény összege (Ft-ban).

A tarifacsomaggal egyedi havi előfizetési díjban igénybe vett kedvezmények esetén a maximális kötbér összege, amennyiben a jelen pontban meghatározott feltételek az Előfizetői Szerződés hatályba lépését követő egy éven belül következnek be, úgy egyedi előfizetői szerződésenként (hívószámoként) 25.000 Ft, amennyiben egy éven túl, de két éven belül következnek be, úgy egyedi előfizetői szerződésenként (hívószámoként) 37.500 Ft.

Az opciókkal, egyedi havi előfizetési díjban igénybe vett kedvezmények esetén a maximális kötbér összege, amennyiben a jelen pontban meghatározott feltételek az Előfizetői Szerződés hatályba lépését követő egy éven belül következnek be, úgy egyedi előfizetői szerződésenként (hívószámoként) 25.000 Ft. Amennyiben egy éven túl, de két éven belül következnek be, úgy egyedi előfizetői szerződésenként (hívószámoként) 37.500 Ft.

## **8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

A kapcsolódó szabályokat az Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete tartalmazza.

## **9. Szerződés időtartama**

### **9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei**

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

## **9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok**

### *9.2.1. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei*

Az Előfizetői szerződés Általános Szerződési Feltételekből és Egyedi Előfizetői Szerződésből áll.

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 az Általános Szerződési Feltételek feltételétől függő módosulása;

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 (Általános Szerződési Feltételek 2.1.pontja) vonatkoznak.

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

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

A nyilatkozattétel elmulasztása csak akkor tekinthető ráutaló magatartással történő elfogadásnak, amennyiben ebben a Felek az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. 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 előfizetői szolgáltatás, illetőleg az előfizetői szolgáltatás megváltozott feltételrendszer szerinti igénybevétele, vagy az Előfizető megfelelő értesítését követően megváltozott és számlázott díjak Előfizető általi megfizetése.

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. távollévők között szóban (telefonon) tett nyilatkozatok esetén kifejezett elfogadással;
- v. közvetlen egyéb elektronikus hírközlés útján hozzájárulásával;
- vi. a szolgáltatás megváltozott feltételek szerinti igénybevételével (ráutaló magatartással).
- vii. nyilatkozattétel elmulasztásával, amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizető ehhez hozzájárult.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató Előfizetői Szerződés módosítására irányuló kezdeményezését nem fogadja el, a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek 9.1. pontjában írt rendelkezések figyelembevételével jogosult az előfizetői jogviszony felmondására.

#### 9.2.2. A szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra

II) Az egyoldalú szerződés módosítás esetei:

- (1) Az 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) Az Általános Szerződési Feltételek Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok:

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket a következő esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- i. az egyedi előfizetői szerződésben vagy 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 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 körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

A körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősül különösen, de nem kizárólag az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek.

Az Általános Szerződési Feltételek lényeges módosításának minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

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 honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címén naprakészen hozzáférhetővé tenni.

(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 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 körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

A körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősül különösen, de nem kizárólag az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek.

Az egyedi előfizetői szerződés lényeges módosításának minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás. Lényeges feltételnek számít továbbá mindaz, amely a szolgáltatás természetéből ilyenek következnek.

Új szolgáltatás bevezetése nem értelmezhető a meglévő 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.

### (3) Az Előfizetői Hívószám megváltoztatása:

Előfizetői hívószám megváltoztatása

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

- 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.

### III./ Az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek feltételtől függő módosulása;

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 a Központi Statisztikai Hivatal által, a Központi Statisztikai Hivatal honlapján ([www.ksh.hu](http://www.ksh.hu)) közzé tett előző évi éves fogyasztói árindex (infláció) alapján, annak mértékével, évente, a megelőző év december 31-i mértékhez képest módosulnak automatikusan. A díjak automatikus módosulásának időpontja az éves fogyasztói árindex változásának Központi Statisztikai Hivatal honlapján történt közzétételét követő második hónap első napja.

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

### 9.2.3. Az Előfizető tájékoztatásának módja

Az Előfizető értesítése az Előfizetői Szerződés módosítása esetén:

*Közzététel:*

Az Általános Szerződés Feltételeket –ideértve annak módosításait- a Szolgáltató az 1.6.pontban meghatározott módon és ideig elérhetővé teszi. A nyilvánosságra hozott Általános Szerződési Feltételeket a Szolgáltató ingyenesen teszi elérhetővé.

Az Általános Szerződési Feltételeket azok minden módosulása esetén a módosulás hatálybalépését 30 nappal megelőzően egységes szerkezetben közzéteszi a Szolgáltató az ügyfélszolgálati helyiségben, internetes honlapján, továbbá az ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást nyújt, valamint 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 napos határidőt a Szolgáltató nem köteles alkalmazni.

*Értesítés:*

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

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

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

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és 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:

- i. számlalevélben (amennyiben a szolgáltató küld ilyen), 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 az Általános Szerződési Feltételek által előírt megküldési időpontot, a Szolgáltató –választása szerint- jogosult:
  - a. az Előfizetőt az előfizetői szolgáltatás jellegéhez igazodóan közvetlen értesítéssel (például szóban telefonon, SMS-ben, MMS-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 a 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 számlalevélnak. 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 az Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire;

b) a módosítások lényegének rövid leírását;

c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;

d) a közzétett 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 az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

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

a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;

b) amennyiben lehetséges pontos utalást az Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire;

c) közzétett Általános Szerződési Feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;

d) az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

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

- i. a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette, vagy
- ii. az elektronikus dokumentumban (elektronikus eszköz útján értelmezhető adategyüttes) vagy elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-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.

#### *9.2.4. 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.

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 figyelembe vételével 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.

### **9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje**

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatónál – a jelen 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. A kiküldött hőközi számla kiegyenlítéséig az Előfizető nem válhat számlázási ciklust. Az Előfizető új szolgáltatás megrendelésére vagy egyéb szerződésmódosításra vonatkozó igényének teljesítését a Szolgáltató akkor is visszautasíthatja, ha az Előfizető számára korlátozva van.

Határozott idejű szerződés hatálya alatt az Előfizetőnek a kedvezményekre tekintettel szerződött szolgáltatása feltételek (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.

#### *9.3.1. Változás az Előfizető személyében (előfizetői jogviszony átírása)*

A Szolgáltató az Előfizető (vagy elhalálása esetén az örökös) kérésére az 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. Magánszemély Előfizető halála esetén, az örökös ezen minőségének hitelt érdemlő okirattal – közokirattal – történő igazolásával egyidejűleg, jogi személy jogutóddal történő megszűnése esetén a jogutódlás bírósági regisztrálását követően a jogutód, továbbá érvényes Előfizetői Szerződés alapján az Előfizető személyesen kérheti a Szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés átírását. A Szolgáltató az örökös, jogutód, illetve 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. Amennyiben az átírandó Előfizetői Szerződés Előfizetőjének számlatartozása vagy ki nem egyenlített számlája van, a Szolgáltató dönthet úgy, hogy az átírási kérelmet ezek kiegyenlítéséig nem teljesíti. Az átírásra a Szolgáltató szabványos, új szolgáltatásra vonatkozó eljárásai vonatkoznak, ideértve a hitelképesség ellenőrzését és az esetleges biztosíték előírását.

A szerződésen alapuló átírásra csak a Szolgáltató értékesítési pontjain, a Felek együttes jelenléte esetén kerülhet sor. Az Előre Fizető Előfizetők esetében az átírás csak az ügyfélszolgálati irodákban történhet. Az előfizetői jogviszony folytatására kizárólag az jogosult, aki eleget tud tenni a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben foglalt követelményeknek.

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 az Általános Szerződési Feltételek 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.

Ha vezetékes telefon-előfizetéses ADSL szolgáltatás esetén a vezetékes telefonvonal átírására kerül sor, az Előfizető ezt a Szolgáltatónál köteles bejelenteni.

### 9.3.2. 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, és ezzel egyidejűleg megkötött új szerződésre az Üzleti Előfizetői Szerződésre vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

Ha telefon-előfizetéses ADSL szolgáltatás esetén az Előfizető vagy a vezetékes telefonvonal előfizetője az előfizetői jellegben történő változást a vezetékes telefon szolgáltatójánál jelenti be, az Előfizető az előfizetői jelleg változásáról 8 (nyolc) napon belül köteles a Szolgáltatót értesíteni.

A módosítás átfutási ideje - amennyiben sem a Szolgáltató, sem az Előfizető részére közcélú hangátviteli szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató részéről nem merül fel akadály - a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított maximum 30 (harminc) nap.

### 9.3.3. Változás a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás helyében (áthelyezés)

Áthelyezés csak adott szolgáltatási területen belül történhet. Amennyiben az Előfizető a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás áthelyezését olyan a Szolgáltató által le nem fedett földrajzi területre kéri és emiatt az áthelyezés nem lehetséges, az Előfizetői Szerződés az Előfizető választása szerint változatlan tartalommal hatályban marad, vagy amennyiben az Előfizető azt kéri, kérésére az Előfizetői hozzáférési pont megszűnik és az áthelyezés teljesítéséig, de legfeljebb a jelen Általános Szerződési Feltételek 5.1. fejezetében meghatározott tartamig az előfizetői jogviszony szünetel. Amennyiben az Előfizetői Szerződés ilyen szünetelés folytán szűnik meg, az Előfizetői Szerződést az Előfizető érdekkörében felmerült okból megszünt szerződésnek kell tekinteni, különös figyelemmel a Szolgáltató által nyújtott egyes kedvezmények visszakövetelhetőségére.

A helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás áthelyezése az Előfizető kérése alapján legfeljebb az igény beérkezését követő 30 (harminc) napon belül vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított három hónapon belüli időpontban megtörténik abban az esetben, ha az Előfizető az áthelyezéshez minden szükséges dokumentumot hiánytalanul és aláírva benyújt, illetve az áthelyezéshez szükséges feltételeket biztosítja, továbbá az áthelyezésnek nincs műszaki akadálya. Az Előfizető hiányos vagy hibás adatszolgáltatása esetén az áthelyezés idejének számítása a hiánytalan adatbenyújtástól számítandó. Ha az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül értesíti.

Az ADSL szolgáltatás áthelyezésének ideje alatt az Előfizető a szünetelésre vonatkozó havi díjakat köteles megfizetni. A csökkentett díjat a Szolgáltató utólag, a tényleges szünetelési idő ismeretében, jóváírás formájában érvényesíti. A határozott idejű szerződés időtartama az áthelyezés idejével meghosszabbodik.

A helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás vezetékes telefon előfizetéses vagy vezetékes telefon-előfizetés nélküli ADSL szolgáltatás keretén belül vehető igénybe. Vezetékes telefon-előfizetésesnek az az ADSL szolgáltatás minősül, mely létesítésének és használatának feltétele a közcélú telefonvonalon az Előfizető részére hangátviteli szolgáltatások nyújtására egy elektronikus hírközlési szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés, szemben a telefon-előfizetés nélküli ADSL szolgáltatással, ahol a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás nyújtásának feltétele csupán a Magyar Telekom Nyrt. hálózatához való hozzáférés.

- a. Vezetékes telefon-előfizetéses ADSL szolgáltatás esetén:
  - Ha az Előfizető a telefon-előfizetéses szolgáltatás esetén az ADSL szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges vezetékes telefonvonalat is áthelyeztetni a távközlési szolgáltatóval az új telepítési címre, és a vezetékes telefonszolgáltatást nyújtó távközlési szolgáltatónál nem változik meg az Előfizető ügyfélszáma, az ADSL szolgáltatás áthelyezése csak a telefonvonal áthelyezése után történhet meg, és csak abban az esetben, ha az Előfizető által bejelentett új telepítési címen a műszaki feltételek adottak

az ADSL szolgáltatás igénybe vételéhez. Az ADSL szolgáltatás áthelyezése a telefonvonal áthelyezése után legfeljebb 30 napon belül történik meg.

- Ha a vezetékes telefonvonal Előfizetője, amiről az ADSL szolgáltatást áthelyezik azonos annak a vezetékes telefonvonalnak az Előfizetőjével, amelyre az ADSL szolgáltatást áthelyezik, és az áthelyezést az Előfizető részére közcélú hangátviteli szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató is lehetővé teszi.
  - Mivel az ADSL szolgáltatás feltétele a vezetékes telefonvonal, a telefonvonal és a rá telepített ADSL szorosan kapcsolódik egymáshoz, az Előfizető az áthelyezést indíthatja a vezetékes telefonszolgáltatást nyújtó távközlési szolgáltatón keresztül is. A vezetékes telefonvonal áthelyezése maga után vonja a rá telepített ADSL áthelyezését is, illetve az ADSL áthelyezése maga után vonja a hozzá kapcsolódó vezetékes telefonvonal áthelyezését is, kivéve, ha az Előfizető írásban kifejezetten másképpen (de ezen Általános Szerződési Feltételektől nem eltérő módon) rendeli meg azt.
  - Amennyiben az ADSL szolgáltatás áthelyezésének kérése esetén az új telepítési címen az ADSL szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki feltételek nem adóttak, vagy az Előfizető kérésére az ADSL nem kerül a hozzá kapcsolódó vonallal együtt áthelyezésre, az Előfizetői Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad, vagy amennyiben az Előfizető azt kéri, kérésére az Előfizetői hozzáférési pont megszűnik és az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.
- b. Vonalas telefon-előfizetés nélküli ADSL szolgáltatás esetén:
- Amennyiben az ADSL szolgáltatás áthelyezésének kérése esetén az új telepítési címen az ADSL szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki feltételek nem adóttak, az Előfizetői Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad, vagy amennyiben az Előfizető azt kéri, kérésére az Előfizetői hozzáférési pont megszűnik és az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

#### 9.3.4. Szünetmentes szolgáltató váltás ADSL szolgáltatás esetén

Szünetmentes szolgáltató váltás esetén a Szolgáltató minden esetben az Externet és a Magyar Telekom Nyrt. folyamatai szerint jár el. A szünetmentes szolgáltató váltás csak ott jöhet létre, ahol azt az Előfizetőnek vezetékes telefonvonalon hangátviteli szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató folyamatai is lehetővé teszi.

A szövegérthetőség kedvéért a jelen pontban a továbbiakban a szünetmentes szolgáltató váltásban részt vevő azon Internet szolgáltatót, akivel a jogviszonyát az Előfizető meg kívánja szüntetni, mint „Szolgáltató 1”, az új internet szolgáltatót, akivel az Előfizető előfizetői jogviszonyt kíván létesíteni, mint "Szolgáltató 2" jelöljük.

Jelen pont alkalmazásában díjtartozás: a Szolgáltató által ADSL internet szolgáltatás ellenértékéről – akár előre esedékesen, akár az Előfizető részére kiállított, és az Előfizető által a számlán szereplő határidőig ki nem egyenlített, a Szolgáltató 2-vel létesítendő jogviszony kezdeményezésének napján lejárt esedékességű, számlán feltüntetett összeg. Nem minősül díjtartozásnak az Előfizető részére a Szolgáltató 1 által az Előfizető által a határozott időtartam alatt gyakorolt felmondás jogkövetkezményeként az Előfizetővel szemben a Szolgáltató 1 által kötbéreként (kártérítésként) utólag kiszámlázott díjak összege.

A hivatkozott együttműködési megállapodás szerint a szünetmentes szolgáltató váltás feltételei az Előfizetőre nézve a következők:

- A szünetmentes váltás biztosítására rendelkezésre álló idő nagyon rövid, ezért a folyamatban az Előfizetőnek is aktív szerepet kell vállalnia. Amennyiben a rá vonatkozó határidőket nem tartja be, a szolgáltatók nem tudják biztosítani a kiesési idő nélküli ADSL Internet szolgáltatást. Ebben az esetben a Szolgáltató részére benyújtott reklamáció elutasítható.
- Az Előfizető előfizetői szerződéses jogviszony létesítését kezdeményezi Szolgáltató 2-nél, és ezzel egyidejűleg meghatalmazza Szolgáltató 2-t, hogy a Szolgáltató 1-gyel fennálló előfizetői szerződése megszüntetése érdekében Szolgáltató 1-nél eljárjon.
- Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató 1-et kívánja egy másik szolgáltatóra váltani, abban az esetben engedélyezi a szolgáltató váltást, ha az Előfizetőnek Szolgáltató 1 felé díjtartozása nem áll fenn.

- A vállalt határozott időtartamon belüli szolgáltató váltás esetén Szolgáltató 1 csak abban az esetben engedélyezi a szolgáltató váltást, ha az Előfizető a vállalt határozott időtartamon belüli szerződésfelmondás miatt kiállított kötbér terhelő levél alapján felszámított kötbért megfizette.
- Szolgáltató 1 elutasíthatja a szolgáltató váltási kérelmet, ha Előfizető eláll a szünetmentes szolgáltató váltási szándékától és ezt Szolgáltató 1-nek jelzi.

A hivatkozott együttműködési megállapodás szerint Szolgáltató 1 feladatai a következők:

- Együttműködés az Előfizető részére közcélú hangátviteli szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatóval, Szolgáltató 2-vel és az Előfizetővel a folyamatleírásban meghatározottak szerint.

A hivatkozott együttműködési megállapodás szerint Szolgáltató 2 feladatai a következők:

- Együttműködés az Előfizető részére közcélú hangátviteli szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatóval, Szolgáltató 1-el és az Előfizetővel a folyamatleírásban meghatározottak szerint.
- Előfizető tájékoztatása a szolgáltató váltás folyamatáról, az igénybevétel lehetőségéről.
- Előfizető tájékoztatása a szünetmentes szolgáltató váltás meghiúsulásának okáról.

Szünetmentes szolgáltató váltás csak abban az esetben valósulhat meg, ha a régi (lemondani kívánt) és az új (megrendelni kívánt) szolgáltatás paraméterei mindenben (státusz, jelleg, típus, sávszélesség) egyeznek.

A hivatkozott együttműködési megállapodás értelmében a szünetmentes szolgáltató váltás folyamata a következő:

- Az Előfizető előfizetői szerződéses jogviszony létesítését kezdeményezi Szolgáltató 2-nél, és ezzel egyidejűleg meghatalmazza Szolgáltató 2-t, hogy a Szolgáltató 1-gyel fennálló Előfizetői szerződése megszüntetése érdekében Szolgáltató 1-nél eljárjon. Szolgáltató 2 tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy a szünetmentes szolgáltató váltás feltétele, hogy a Szolgáltató 1-nél ne álljon fenn a vállalt határozott időtartam, továbbá, hogy a fennálló Előfizetői szerződésből eredő díjtartozását az Előfizető Szolgáltató 1-nél rendezze.
- Szolgáltató 2 az Előfizető igénybejelentésének benyújtásától számított 1 (egy) munkanapon belül megküldi a szolgáltató váltási igénybejelentést az Előfizető részére közcélú hangátviteli szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatóhoz, azon egyértelműen megjelölve a szolgáltató váltás szándékát.
- A Szolgáltató részére, annak kiskereskedelmi helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatásának nyújtásához az Externet által nagykereskedelmi szerződés alapján továbbértékesített „Nagykereskedelmi Gyors Hozzáférés” szolgáltatást nyújtó Magyar Telekom Nyrt. az igénybejelentés benyújtásától számított legfeljebb 2 (kettő) munkanapon belül elbírálja az igénybejelentést - ellenőrzi, hogy az igénybejelentés megfelel-e az általa előírt feltételeknek -, és annak eredményeként elfogadja, illetve elutasítja azt.
- Az igénybejelentés elutasítása esetén az Előfizető részére közcélú hangátviteli szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató az igénybejelentés benyújtásától számított 2 (kettő) munkanapon belül értesíti Szolgáltató 2-t az elutasítás indokairól. Amennyiben az Előfizető részére közcélú hangátviteli szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató az igénybejelentést elfogadja, akkor 2 (kettő) munkanapon belül megkeresi Szolgáltató 1-et a következő bekezdés szerinti Tájékoztatás megadása céljából.
- A Szolgáltató részére, annak kiskereskedelmi helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatásának nyújtásához az Externet által nagykereskedelmi szerződés alapján továbbértékesített „Nagykereskedelmi Gyors Hozzáférés” szolgáltatást nyújtó Magyar Telekom Nyrt. megkeresését követő 5 (öt) - a jelen folyamatleírás utolsó bekezdése alapján megismételt folyamatban 2 (kettő) - munkanapon belül Szolgáltató 1 tájékoztatást (jelen 4.3.2.5. pontban a továbbiakban a „Tájékoztatás”) nyújt az Előfizető részére közcélú hangátviteli szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatónak az Előfizető a Szolgáltató 1-gyel fennálló határozott időtartam vagy díjtartozás tényéről, vagy arról, ha időközben az Előfizető szolgáltató váltási szándékától elállt. Amennyiben a Szolgáltató 1 a jelen pontban írt határidőn belül nem ad tájékoztatást az Előfizető részére közcélú hangátviteli szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatónak, úgy az Előfizető részére közcélú

hangátviteli szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató a szolgáltató váltást a következő bekezdésben írtak szerint elvégzi.

- Amennyiben a Szolgáltató 1 Tájékoztatása alapján nem áll fenn az Előfizetőnek sem a Szolgáltató 1-gyel hatályos határozott időtartamra megkötött előfizetői szerződése, sem díjtarozása, illetve ha a Szolgáltató 1 határidőben nem nyújt Tájékoztatást az Előfizető részére közcélú hangátviteli szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatónak, az Előfizető részére közcélú hangátviteli szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató a Szolgáltató 1 illetve Szolgáltató 2 egyidejű tájékoztatása mellett 3 (három) munkanapon belül elvégzi a szolgáltató váltást.
- Amennyiben Szolgáltató 1 Tájékoztatása alapján az Előfizetőnek hatályos határozott időtartamra megkötött Előfizetői szerződése van, úgy erről az Előfizető részére közcélú hangátviteli szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja Szolgáltató 2-t, aki ismételt felhívja az Előfizető figyelmét a szolgáltató váltás feltételeire.
- Amennyiben Szolgáltató 1 Tájékoztatása alapján az Előfizető időközben elállt a szolgáltató váltási szándékától, úgy erről a Szolgáltató 1 egy (1) munkanapon belül tájékoztatja az Előfizető részére közcélú hangátviteli szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatót, aki erről 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja Szolgáltató 2-t.
- A Szolgáltató 2 - döntésétől függően – az Előfizető részére közcélú hangátviteli szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató Tájékoztatását követő 2 (kettő) munkanapon belül közvetlenül megkeresheti a Szolgáltató 1-et, amely a megkereséstől számított 1 (egy) munkanapon belül, az Előfizető szerződéskötési szándékától történő elállást alátámasztó, hangfelvételt, vagy iratokat (például Előfizető nyilatkozatát, vagy az új a Szolgáltató 1 és az Előfizető által megkötött Előfizetői szerződés azon részét, amely a Szolgáltató 2 számára bizonyítja, hogy az Előfizető a szolgáltató váltással kapcsolatos eredeti szándékát megváltoztatta) köteles Szolgáltató 2 részére megküldeni.
- Amennyiben a Szolgáltató 1 Tájékoztatása alapján az Előfizetőnek a Szolgáltató 1-gyel kötött Előfizetői szerződésből eredően díjtarozása áll fenn, az Előfizető részére közcélú hangátviteli szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató a tájékoztatás beérkezését követő 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja erről Szolgáltató 2-t, aki felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a díjtarozása megfizetését igazolja Szolgáltató 2-nél. Szolgáltató 1 biztosítja annak lehetőségét, hogy az Előfizető a jelen pontban írt kötelezettségét a lehető legrövidebb időn belül rendezhesse.
- Az Előfizető a Szolgáltató 1-gyel fennálló Előfizetői szerződésből eredő díjtarozása teljesítésének Szolgáltató 2-nél történő igazolását követően Szolgáltató 2 egy (1) munkanapon belül megerősíti a szolgáltató-váltási igényt az Előfizető részére közcélú hangátviteli szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatónál. A Szolgáltató részére, annak kiskereskedelmi helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatásának nyújtásához az Externet által nagykereskedelmi szerződés alapján továbbértékesített „Nagykereskedelmi Gyors Hozzáférés” szolgáltatást nyújtó Magyar Telekom Nyrt. a szolgáltató-váltási igény Szolgáltató 2 általi megerősítését követő 2 (kettő) munkanapon belül a Tájékoztatás megadása céljából megkeresi Szolgáltató 1-et. A Tájékoztatás tartalmára, illetve a szolgáltató váltás további folyamatára a fentebb írtak megfelelően alkalmazandóak.

Szolgáltató 1 függetlenül attól, hogy az Előfizető ténylegesen szolgáltatót kíván-e váltani, a szolgáltató váltásra irányuló kérelem jóváhagyása után az Előfizetői Szerződést felmondottnak tekinti. Amennyiben a szolgáltató váltásra irányuló kérelmet Szolgáltató 1 elutasítja a megfelelő indokkal, az Előfizetői Szerződés nem tekintendő felmondottnak, kivéve, ha felmondási szándékát Előfizető előzetesen írásban jelzi Szolgáltató 1 felé.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatót választja új szolgáltatójaként (Szolgáltató 2-ként), a Szolgáltató csak abban az esetben kezeli a megrendelést szünetmentes szolgáltató váltásként, ha az Előfizető ezt megrendelésében kifejezetten és egyértelműen jelezte.

Szolgáltató 2 nem vállal felelősséget arra, hogy a megrendelés szünetmentes szolgáltató váltásként fog megvalósulni.

Amennyiben az Előfizető megrendelését Szolgáltató 2 nem tudja szünetmentes szolgáltató váltásként megvalósítani, a Szolgáltató ezt jelzi az Előfizetőnek, aki nyilatkozik, hogy megrendelését a normál létesítési folyamat szerinti eljárás esetén is fenntartja-e. Amennyiben Szolgáltató 2 az Előfizető a megadott értesítési



formák egyikén sem tudja elérni, vagy megkeresésére a megadott határidőn belül nem kap választ, az Előfizetői Szerződést felmondottnak tekinti.

Mivel a szünetmentes szolgáltató váltás esetében is szerelési munkálatokra van szükség, minimális, de maximum 48 órás üzemszünet előfordulhat a szolgáltatás menetében.

A „csupasz” ADSL szolgáltatások esetén a szolgáltató váltás kezdeményezésekor az Előfizető köteles a Szolgáltató 2 részére SD/AD azonosítóját megadni, ennek hiányában a Szolgáltató 2 a szolgáltató váltást nem tudja megindítani. Ezen SD/AD azonosítót az Előfizető Szolgáltató 1-től tudja beszerezni.

Egyes ADSL szolgáltatások esetében a szünetmentes szolgáltató váltás folyamat a fentebb írtaktól eltérő lehet, erről bővebb tájékoztatást az ügyfélszolgálat nyújt.

Tekintettel arra, hogy Előfizető kellő informáltsággal bír a Szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésének tartalma, így különösen a vállalt határozott idő vonatkozásában, Előfizető abban az esetben is köteles Szolgáltató felé megfizetni a határozott idő leteltét megelőző szolgáltató váltásból eredő, az Általános Szerződési Feltételek szerinti kötbérterhet, amennyiben a Szolgáltató mint Szolgáltató 1 nem tesz határidőben eleget a fenti folyamatleírás szerinti tájékoztatási előírásnak az Előfizető részére közcélú hangátviteli szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató irányában.

#### 9.3.5. Sávszélesség módosítása

Az Előfizető nem jogosult kérni a sávszélesség módosítását az Előfizetői Szerződés határozott időtartama alatt.

#### 9.3.6. Utólag fizető előfizetői csomagok közötti váltás

Bármely díjcsomagra való váltás az adott tarifacsomag igénybevételére vonatkozó az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott feltételek szerint lehetséges.

Az utólag fizető csomagról aktuálisan kereskedelmi forgalomban kapható utólag fizető csomagra lehet váltani.

Az utólag fizető csomagok között akkor válhatnak az Előfizetők, ha nincs tartozásuk, fizetési hátralékuk. Tarifaváltásra számlázási ciklusonként egyszer van lehetőség. Határozott idejű előfizetői szerződés időtartama alatt a tarifacsomag-váltás nem lehetséges. A tarifacsomag-váltást utólag fizető tarifacsomagok között 48 órán belül vállalja a Szolgáltató.

A tarifacsomag-váltás díját az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete tartalmazza.

#### 9.3.7. Havi előfizetési díjas (Utólag Fizető) előfizetésről VitaMAX csomagra (Előre Fizető előfizetés) váltás

Bármely már meglévő havi előfizetési díjas tarifacsomagot használó Előfizető átválthat VitaMAX Standard tarifacsomagra a következő feltételekkel:

Havi előfizetési díjas (Utólag fizető) előfizetői szolgáltatásról VitaMAX csomagra átváltani akkor van lehetőség, ha az Előfizetőnek nincs tartozása. Az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben a váltásra vonatkozó igény bejelentésének időpontjában fennálló valamennyi kötelezettsége lejárttá és esedékessé válik. A tarifaváltás ebben az esetben annyiban különbözik az új VitaMAX csomag vásárlásától, hogy az Előfizető már rendelkezik egy Vodafone telefonszámmal, melyet meg is kíván tartani. A migráció előfeltétele az utólag fizető előfizetői jogviszony megszűnése. A tarifacsomag-váltásra (migrációra) legkorábban az utólag fizető előfizetés aktiválását követő első számázási ciklus lejártá után van lehetőség, illetőleg a váltás a későbbiekben havonta egyszer lehetséges. A tarifacsomag-váltásnál 48 óra az átállás ideje. A SIM-kártya díja 1 Ft (áfával) és természetesen feltöltőkártyát is szükséges vásárolni, hiszen 0 Ft egyenleggel indul az Ügyfél.

Határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a migráció csak abban az esetben lehetséges, ha Előfizető az előfizetői szerződésben meghatározott kötbérfizetési kötelezettségének előzetesen eleget tett.

#### 9.3.8. Előre fizetőről a havi előfizetési díjas tarifacsomagra váltás feltételei

Az előre fizetői (kártyás) szerződésről a havi előfizetési díjas (utólag fizetői) szerződésre történő váltás gyakorlatilag azt jelenti, mintha egy teljesen új – aktuálisan kereskedelmi forgalomban lévő – havi előfizetési

díjas (utólag fizetői) szerződést kötne az Előfizető (szükség van hitelképesség-vizsgálatra) A SIM-kártya díja 1 Ft (áfával), a Szolgáltató a tarifacsomag-váltást 48 órán belül vállalja. Az előre fizető tarifacsomagról utólag fizető tarifacsomagra történő váltáskor a régi (előre fizető) tarifacsomaghoz tartozó egyenlegén levő összeget Szolgáltató jóváírja az új utólag fizető előfizetés egyenlegén. A tarifacsomag-váltásra (migrációra) havonta egyszer van lehetőség.

#### 9.3.9. Előre fizető tarifacsomagok közötti váltás és annak feltételei

Bármely már meglévő VitaMAX tarifacsomagot használó ügyfelünk átválthat az aktuálisan kereskedelmi forgalomban elérhető más VitaMAX tarifacsomagok bármelyikére (ezek listája mindenkor elérhető a [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) web oldalon) a következő feltételekkel:

- A tarifacsomag-váltás nem jár SIM kártya cserével, az előfizető a már meglévő SIM kártyája segítségével veheti igénybe az új tarifacsomagját is
- Az előfizető megtartja eredeti telefonszámát.
- A váltást a következő módokon lehet igénybe venni:
  - Az adott telefonszámhoz tartozó SIM kártyáról a 1270-es ügyfélszolgálati számra küldött megfelelő szövegű SMS üzenettel.
  - Az üzenetnek a választott csomagnak megfelelő kódot kell tartalmaznia. Az elérhető csomagokhoz tartozó SMS kódok elérhetők a [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) web oldalon, vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálaton (1270).
  - Az adott telefonszámhoz tartozó SIM kártyáról kezdeményezett hívással a 1270 automata ügyfélszolgálati számra. Ebben az esetben az automata rendszerben, a megfelelő menüpontok kiválasztásával kezdeményezhető a tarifacsomag váltás.
  - Interneten, a [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) oldalon az Online Ügyfélszolgálat szolgáltatás segítségével. Az Online Ügyfélszolgálaton feladott kérések az adott telefonszámhoz tartozó ügyfélbiztonsági kóddal együtt érvényesek.
- A tarifaváltás kérése az Előfizető oldaláról az Általános Szerződési Feltételek megismerését és elfogadását jelenti.
- A 1270-es számra küldött minden SMS üzenet az előfizető számára belföldről díjmentes.
- A 1270-es szám hívása az előfizető számára belföldről ingyenes.
- A tarifacsomag váltás a kérést követő 5 (öt) munkanap valamelyikén megtörténik.
- Az 5 munkanapos határidő alatt a Szolgáltató az Előfizető kimenő hívásait és kimenő SMS üzeneteit ideiglenesen korlátozhatja annak érdekében, hogy az Előfizető által kért módosítást végre tudja hajtani A szolgáltatás díjmentes.
- A szolgáltatást kizárólag már egy kimenő hívással (kivéve segélyhívások és 1270) aktivált és még egyenleg-felhasználási idejének lejárata előtt álló kártyáról lehet kezdeményezni.
- A Szolgáltató a tarifacsomag váltás megtörténtét követően SMS üzenetben értesíti az Ügyfelet erről, mely üzenet tartalmazza a tarifacsomag-váltás pontos időpontját; ezen információról az Előfizető a 1270-es díjmentes ügyfélszolgálati telefonszámon is tájékozódhat.

#### 9.3.10. 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.

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság:**

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

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.

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

### *10.2.1. Bejelentés az Adatvédelmi Nyilvántartásba*

A Szolgáltató a jogszabályok által előírt adatkezelést, feldolgozást az Adatvédelmi Biztos Hivatala által vezetett Adatvédelmi Nyilvántartásba bejelenti, azonosítója: 329-000.

### *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 az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet, az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító-kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet, a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. 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 vizsgálja 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 sürgősségi helyzet 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 információkat, 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 szerződészegésére 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 nevééről, 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 költségterítést állapíthat meg. A már megfizetett költségterítést 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 a 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendeletben 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:

Dr. Papp György Adatvédelmi Menedzser  
Vodafone Magyarország Zrt. 1476 Budapest Pf.: 350.

- 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 névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)**

Az Előfizető az Előfizetői szerződésére vonatkozó nyilatkozatait a Szerződés megkötésére irányadó szabályok szerint, így különösen, ha a jelen Általános Szerződési Feltételek másként nem rendelkeznek szóban a Szolgáltató Telefonos Ügyfélszolgálatán, írásban a Szolgáltató által fenntartott ügyfélszolgálatok, márkaképviselőken és viszonteladói hálózatában személyesen, levélben, e-mailben teheti meg (Általános Szerződési Feltételek 6.2. pontja).

Az Előfizető előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatát a szerződéskötés során teheti meg az Általános Szerződési Feltételek 6.2. pontjának megfelelően, amely nyilatkozatát az Általános Szerződési Feltételek 9.3. pontjában foglalt szabályok szerint módosíthat.

A személyes adatok kezelésére vonatkozóan az Általános Szerződési Feltételek 10. pontja, továbbá 3. számú melléklete ad részletes iránymutatást.

Az egyes nyilatkozatok megtételének részletes szabályait az Általános Szerződési Feltételek vonatkozó fejezete tartalmazza.

Nyilatkozatait a fenti módokon bármikor módosíthatja, visszavonhatja.

## **12. az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná**

*Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei:*

- 12.1. *Közös megegyezés:* Az Előfizetői Szerződés megszűnik a Felek által megállapított időpontban, ha a szerződő felek közösen ebben megállapodnak írásban.
- 12.2. *Az Előfizetői Szerződés megszűnik az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével, valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével.*
- 12.3. *Az Előfizetői Szerződés megszűnik a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az Előfizető között létrejövő új Előfizetői Szerződés létrejöttével.*
- 12.4. *A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton legalább 30 (harminc), de legfeljebb 60 (hatvan) nappal korábban tájékoztatja a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. 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 szerződés módosítással dönthetnek.*

### *12.5. Az Előfizető felmondása*

Az Előfizető általi bármely 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 Előfizető köteles a felmondás Szolgáltatóval való közlés időpontjában fennálló, valamennyi esedékes, illetve lejárt tartozását azonnal kiegyenlíteni. A felmondás (felmondási idő) kezdő időpontjának az a nap számít, amely napon az Előfizető felmondását a Szolgáltató átveszi. 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.

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

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést jogosult legfeljebb 8 (nyolc) napos felmondási határidővel bármikor, indoklás nélkül írásban felmondani.

Ebben az esetben Szolgáltató sem kiszállási díjat, sem bármilyen egyéb költséget (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárít át az Előfizetőre.

Jogszerű előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem köti ki az Előfizetői Szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását.

#### *12.5.2. 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 azonnali hatályú, 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.

- ii. Az Előfizető rendkívüli felmondással jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést, amennyiben Szolgáltató a hibát az Előfizető hibabejelentéseitől számított 30 (harminc) napig nem tudja elhárítani. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket sem követelheti és a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet még abban az esetben sem, 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.

(b) A határozott idejű szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

(c) 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.

## 12.6. Az Előfizető elállása

12.6.1. Az Előfizető általi elállás esetén Előfizető köteles az elállást ellátni saját kezű aláírásával és az azonosítás érdekében a következő adatokat megadni: az elállással érintett előfizetés(ek)hez tartozó hívószám és ügyfélbiztonsági kód, előfizető neve.

12.6.2. 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.

### 12.6.3. Esetei

- i. 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 részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.
- ii. Távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizető a szóbeli szerződés megkötésétől számított 8 (nyolc) munkanapon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül írásbeli nyilatkozattal, indoklás nélkül elállhat az Előfizetői Szerződéstől. Az Előfizető nem gyakorolhatja elállási jogát, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.
- iii. Vezeték nélküli internet (azaz mobil internet hozzáférési) szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződésnél Előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 5 (öt) napon

belül elállhat. Az elállási jog biztosításáról Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg tájékoztatja Előfizetőt.

- iv. Helyhez kötött internet hozzáférés szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződésnél, ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az 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 által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni.
- v. Amennyiben az Előfizető mobil rádiótelefon, vezeték nélküli internet és helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatásra a Szolgáltatónál olyan csomagban fizetett elő, amely csomag a feltételei és árazása alapján egy különálló terméket képez, és az ilyen csomag részét képező helyhez kötött internet hozzáférés szolgáltatás telepítésére meghatározott határidőt Szolgáltató túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően Előfizető választása szerint jogosult
  - a. az Előfizetői Szerződéstől elállni vagy
  - b. az Előfizetői Szerződés közös megegyezéssel való módosítását kezdeményezni akként, hogy annak tartalmát kizárólag mobil rádiótelefon szolgáltatás vagy vezeték nélküli internet igénybevételére alkalmas tarifacsomagra váltják át felek hátrányos jogkövetkezmények nélkül. Ebben az esetben Szolgáltató nem jogosult megtagadni az Előfizetői Szerződés fentiek szerinti módosítását.

Amennyiben Előfizető jelen v. pont (a) alpontja szerinti elállási jogát gyakorolja, de a Szolgáltató a csomagban előfizetett mobil rádiótelefon vagy vezeték nélküli internet szolgáltatás nyújtását a megfelelő időben megkezdte, abban az esetben Szolgáltató a befizetett díjaknak a mobil rádiótelefon vagy vezeték nélküli internet szolgáltatásra eső díjjal csökkentett részét köteles Előfizető számára visszatéríteni az elállást követő 30 (harminc) napon belül, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni

## 12.7. Szolgáltató általi felmondás

### 12.7.1. 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.

### 12.7.2. 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 12.7.3. pontban foglaltakról.

12.7.3. 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.

12.7.4. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést a 12.7.1.-12.7.3. pontokban 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 az Általános Szerződési Feltételek A *Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatások igénybevételének etikai szabályai* című 4. számú mellékletében foglaltakat sértő igénybevételével – akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 (három) napon belül sem szünteti meg,
- b. amennyiben az Általános Szerződési Feltételek 5.1.6.3. pontjában meghatározott szolgáltatás felfüggesztési ok változatlanul fennáll, 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.

12.7.5. 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.

Ilyen esetben a Szolgáltató a szerződés felmondásakor adminisztrációs díjat számíthat fel.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában, vagy 10.000 Ft(tízezer forint)-nál magasabb havi előfizetési díj esetén 10.000 Ft(tízezer forint)-nál, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összecszerűségét 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 az Általános Szerződési Feltételek jelen 12.7.5 pontja szerint felmondani az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető az Általános szerződési Feltételek 6.2.4.1. pont szerinti díjreklamációját a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést 5 (öt) napon belül nem utasítja el.

12.7.6. 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. a 12.7.4. vagy 12.7.5. pontokban foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b. a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

A 12.7.7. pont alól kivételt képez, amennyiben a jelen 12.7.6. pontban meghatározott esetben a Szolgáltató az eset körülményeire tekintettel egyedi mérlegelés alapján a 12.7.4. vagy a 12.7.5. pontokban meghatározott felmondási időket alkalmazza.

- 12.7.7. Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 12.7.4. vagy a 12.7.5. pontokban meghatározottak kivételével 60 (hatvan) nap.
- 12.7.8. Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás megkezdésére meghatározott határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszüntetni.
- 12.7.9. Az Előfizetői Szerződés megszűnik az Általános Szerződési Feltételek 5.1.6.2. pontjában megfogalmazott esetben, amennyiben a 30 (harminc) napos határidő lejárt.
- 12.7.10. A Szolgáltató jogosult felmondani az Előfizetővel kötött valamennyi Előfizetői Szerződést, amennyiben Előfizető megszegi a 14.2.2. pont (c) alpontjában foglaltakat. Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje ez esetben 60 (hatvan) nap.
- 12.7.11. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az 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 akadályozza a Szolgáltató általi felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.
- 12.7.12. A Szolgáltató felmondása esetén az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja az a nap, amely az írásbeli felmondásban megjelölt és eredménytelenül eltelt határnapot követi.
- 12.7.13. Az előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon szolgáltatások esetében az Általános Szerződési Feltételek 12.4. és 12.5.2. (c) pontjai nem alkalmazhatóak. 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 egyenleglen jóváírja.

## 12.8. *Megszűnés egyéb esetei*

- 12.8.1. A helyhez kötött Internet hozzáférés szolgáltatás, amennyiben a létesítési helyen már vezetékes telefonszolgáltatás üzemel, kizárólag olyan telefonvonalra rendelhető meg, amely korlátozásmentesen működik. Amennyiben a korlátozás nélküli vonal az előfizető érdekkörében felmerült okból nem áll rendelkezésre, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik a lehetetlenülésre okot adó körülmény időpontjára visszamenő hatállyal.
- 12.8.2. Meglevő vezetékes telefon-előfizetéshez kapcsolódó helyhez kötött Internet hozzáférés szolgáltatás esetén a vezetékes telefonvonalon kívül a közcélú vezetékes távközlési szolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés is szükséges, amely a telefon-előfizetéses szolgáltatás alapja és ebből kifolyólag a vezetékes telefon-előfizetéses ADSL szolgáltatás az alapját képező telefon-előfizetés sorsát mindenben osztja, függetlenül attól, hogy a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás és a vezetékes telefonszolgáltatás előfizetői eltérő személyek is lehetnek. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben adott létesítési helyen a vezetékes telefonszolgáltatás megszűnik vagy áthelyezésre kerül, függetlenül attól, hogy erre kinek a magatartása alapján került sor és attól is, hogy a vezetékes telefonszolgáltatás megszűnésére, illetve annak áthelyezésére vezető intézkedést melyik szolgáltatónál kezdeményezték, a vezetékes telefonszolgáltatás megszűnésének vagy áthelyezésének napjával a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás megszűnik, amely bontó feltétel bekövetkezése az Előfizető terhére esik, különös tekintettel a Szolgáltató által nyújtott kedvezmények visszakövetelhetősége

és az Előfizető által vállalt határozott idejű Előfizetői Szerződés idő előtt történő megszűnése tekintetében.

12.8.3. Amennyiben az Előfizető a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás áthelyezését olyan a Szolgáltató által le nem fedett földrajzi területre kéri és emiatt az áthelyezés nem lehetséges, az Előfizetői Szerződés az Előfizető választása szerint változatlan tartalommal hatályban marad, vagy amennyiben az Előfizető azt kéri, kérésére az Előfizetői hozzáférési pont megszűnik és az áthelyezés teljesítéséig, de legfeljebb a jelen Általános Szerződési Feltételek 5.1. pontjában meghatározott tartamig az előfizetői jogviszony szünetel. Amennyiben az Előfizetői Szerződés ilyen szünetelés folytán szűnik meg, az Előfizetői Szerződést az Előfizető érdekkörében felmerült okból megszünt szerződésnek kell tekinteni, különös figyelemmel a Szolgáltató által nyújtott egyes kedvezmények visszakövetelhetőségére.

#### 12.9. Eljárás az Előfizetői Szerződés megszűnésekor

12.9.1. 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.

12.9.2. 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.

12.9.3. 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.

12.9.4. 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 igénybevételeből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi Előfizetői Szerződés megszűnése nem az Előfizető és/vagy a Számlafizető érdekkörében felmerülő okból történt. Amennyiben az Előfizető vagy a Számlafizető a korábbi tartozását csak jelentős késedelemmel (legalább 2 (kettő) hónappal az esedékességet követően) egyenlítette ki, úgy a Szolgáltató jogosult a hitelképesség-vizsgálat eredményétől függő összegben díjelőleg befizetését előírni. A befizetett díjelőleget a Szolgáltató az előleg befizetésétől számítva 12 (tizenkét) befizetett számla után folyamatosan, az Előfizető mindenkori aktuális számlájában írja jóvá.

12.9.5. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés megszűnését 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.

12.9.6. Amennyiben a Szolgáltató ügyfélszolgálatán az Előfizető bejelenti, hogy az Előfizetői Szerződést alképviseelő 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.

**13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban**

Szolgáltató nem nyújt közvetítőválasztást összhangban a rá vonatkozó szabályozással.

## **14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

### **14.1. 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 szerződés szerű teljesítéséhez szükséges.

Az Előfizető és/vagy jogutódja haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót, ha személyét vagy jogállását, gazdálkodását érintő bármilyen jellegű változás következik be. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.

Az Előfizető – a kármegelőzési illetve kárenyhítési kötelezettsége teljesítéseként – vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően került teljesítésre. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen ebből eredő károkért és/vagy Előfizetőt érintő költségeikért.

## **14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

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

14.2.2. 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 6.2.2.2. pontban meghatározott ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá a 6.1. és a 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 a 12.7.10. pont szerint. (Eht. 134. § (11) bek. alapján).



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

- 14.3.1. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a helyhez kötött internet hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükséges a Szolgáltató által biztosított berendezések elhelyezését és beállítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban helyszíni konfigurálási díj ellenében elvégezze. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik.
- 14.3.2. Ha az Előfizető által tett hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket az Előfizető köteles a Szolgáltató számlája alapján a Szolgáltató számára megfizetni.
- 14.3.3. A Szolgáltató által forgalmazott végberendezések megfelelő működéséért Szolgáltató csak a garanciális feltételeknek megfelelően felelős mindaddig, amíg a végberendezést előírászerűen 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.
- 14.3.4. 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.
- 14.3.5. 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.
- 14.3.6. Az Előfizető saját maga által üzembe helyezett végberendezés/technikai eszköz meghibásodásából vagy hibás konfigurációjából eredő szolgáltatás-kiesés kapcsán a Szolgáltató felelőssége kizárt.
- 14.3.7. Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató vagy az Előfizető részére közcélú hangátviteli szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató, illetve ezek megbízottjai az előre egyeztetett időpontban a hozzáférési pontot ellenőrizhesse, illetve a hibát kijavíthassa.

## **14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

### *14.4.1. Adatszolgáltatás*

Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával kijelenti, hogy az Előfizetői Szerződés saját nevében való megkötésére jogosult, a cselekvőképessége korlátozva nincs. Amennyiben az Előfizető korlátozottan cselekvőképes, úgy az Utólag Fizető 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 az 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.