

Az Általános Szerződési Feltételek legutóbbi módosításának hatálybalépési dátuma: 2016. október 02.

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

# **Vodafone Magyarország Zrt.**

## **Lakossági Általános Szerződési Feltételek**

## Tartalomjegyzék

<b>1.</b>	<b>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 ÜGYFÉLSZOLGÁLTATAINAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK .....	6
1.3.	A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK VALAMENNYI ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) .....	7
1.4.	A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME .....	8
1.5.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE .....	9
<b>2.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI .....</b>	<b>10</b>
2.1.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK RÉSZLETES SZABÁLYAIRÓL SZÓLÓ 2/2015 (III. 30.) NMHH RENDELET (A TOVÁBBIAKBAN „ESZR.”) 5. § (2) BEKEZDÉSE SZERINTI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI .....	10
2.2.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK LISTÁJA .....	15
2.3.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI .....	16
2.4.	AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ .....	24
2.5.	AZ ESZR. 8. § (2) PONTJÁBAN MEGHATÁROZOTT FELMONDÁS FELTÉTELEI .....	24
<b>3.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA .....</b>	<b>25</b>
3.1.	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA .....	25
3.2.	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE .....	64
3.3.	A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATÁRA, VALAMINT A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE ÉS AZ INFORMÁCIÓK FELHASZNÁLÁSÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS .....	65
3.4.	TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E .....	66
3.5.	A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE .....	67
<b>4.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA .....</b>	<b>68</b>
4.1.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI, VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI .....	68
4.2.	AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, MENEDZSELÉST ALKALMAZ, ÉS EZ HATÁSSAL VAN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE, VAGY AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ÚTJÁN ELÉRHETŐ MÁS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE .....	75
4.3.	TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A HÁLÓZAT ÉS SZOLGÁLTATÁS BIZTONSÁGÁT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET .....	76
4.4.	AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI; .....	77
<b>5.</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE .....</b>	<b>78</b>
5.1.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI .....	78
5.2.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDJAI .....	80
5.3.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....	81
<b>6.</b>	<b>ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK .....</b>	<b>82</b>

6.1.	A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAEELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS, A HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ.....	82
6.2.	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN.....	85
6.3.	AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE) .....	87
6.4.	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE .....	91
6.5.	A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE, .....	92
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, ELÉRHEŐSÉGEIK FELTÜNTETÉSE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHEŐSÉG).....	93
<b>7.</b>	<b>DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR.....</b>	<b>96</b>
7.1.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE, MÓDOSÍTÁSA, ILLETVE A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁS FELOLDÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSE VÁLÓ ÉS A KORLÁTOZÁSSAL KAPCSOLATOS VALAMENNYI DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, BELEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ .....	96
7.2.	A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK .....	101
7.3.	A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI .....	107
7.4.	AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉRFIGETÉS MÓDJAI.....	109
<b>8.</b>	<b>A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI .....</b>	<b>110</b>
8.1.	A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, .....	110
8.2.	A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI .....	110
8.3.	A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEKBE FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN.....	113
<b>9.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA .....</b>	<b>114</b>
<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 ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL.....	115
<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 SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT) .....</b>	<b>118</b>
<b>12.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....</b>	<b>119</b>
12.1.	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK.....	119
12.2.	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE.....	126
12.3.	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI .....	131
12.4.	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI.....	133
12.5.	EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK.....	136
12.6.	ELJÁRÁS AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSEKOR.....	139

<b>13.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI</b>	<b>141</b>
13.1.	AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG .....	141
13.2.	A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA .....	142
13.3.	A VÉGBERENDEZÉSEL, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁR ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK .....	143
13.4.	AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE.....	144
<b>14.</b>	<b>A KISKORÚAK VÉDELME LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁR SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS .....</b>	<b>145</b>
<b>15.</b>	<b>MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT - AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI - AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA.....</b>	<b>146</b>

**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 valamennyi 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. Az általános szerződési feltételek elérhetősége**

### **1.5.1. A Szolgáltató**

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

1.5.2. 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 elektronikus hírközlési Előfizetői Szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015 (III. 30.) NMHH rendelet (a továbbiakban „Eszr.”) 5. § (2) bekezdése szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei**

#### **2.1.1. az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

##### **Előfizetői Szerződés**

Az Előfizetői Szerződés az előfizetői szolgáltatás nyújtása tárgyában a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés, amely a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből és az egyedi Előfizetői Szerződésből áll. A Szolgáltató a Hatósági Szerződés, illetve a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz tett bejelentés alapján, a vonatkozó hatályos jogszabályokban foglalt feltételekkel, a szükséges hatósági engedélyek és jóváhagyások birtokában a 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 és az Előfizetői Szerződésben meghatározott díjat határidőben megfizetni.

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

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

##### **Az Előfizetői Szerződés létrejön**

- a) jelenlévők között üzlethelyiségben: az Előfizetői Szerződés feltételeinek Előfizető általi Ráutaló magatartással történő elfogadásával. Kétség esetén az Előfizetői Szerződés létrejöttének időpontja a Szolgáltató ajánlatát elfogadó Előfizető által tanúsított ráutaló magatartások közül az első ráutaló magatartás megtételének időpontja.
  - b) jelenlévők között üzlethelyiségen kívül: az Előfizetői Szerződés feltételeinek Előfizető általi ráutaló magatartással történő elfogadását követően a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges SIM kártya Előfizető általi átvételével.
  - c) távollévők között elektronikus úton (így különösen: telefonon, internetes felületen): a Szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ráutaló magatartással megtett Előfizetői nyilatkozat megtételével (kivéve a d) pont szerinti esetet).
  - d) Már meglévő előre fizetett díjú Előfizetői Szolgáltatás esetében: az Előfizető általi egyenlegfeltöltéssel, amely új határozott idejű Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással történő megkötésének minősül. Az egyenlegfeltöltéssel az előző határozott idejű szerződése megszűnik azzal, hogy az Előfizető hívószáma változatlan marad.
- a) Az Előfizetői Szerződés jelenlévők között köthető meg a Szolgáltató által fenntartott ügyfélszolgálatokon, márkaképviselőken és viszonteladói hálózatában és a Szolgáltató Üzlethelyiségeiben. Az Előfizetői Szerződés határozott vagy határozatlan időre köthető.
- b) Jelenlévők között Üzlethelyiségen kívül jön létre a szerződés, amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésére a Szolgáltató Üzlethelyiségén kívül kerül sor és a szerződést kötő felek, vagy azok képviselői az Előfizetői Szerződés megkötésekor személyesen jelen vannak.
- Az Előfizető az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés megkötését követően tizennégy napon belül az ÁSZF 12.5.5. pontjában meghatározott módon, indoklás nélkül elállhat az Előfizetői Szerződéstől. Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg az ÁSZF 12.4.2.1. c) pont szerint.

- c) Az Előfizetői Szerződés távollévők között jön létre a Szolgáltató és az Előfizető között 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, vagy 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 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 távollévők között a 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 távollévők között létrejött szerződés megkötését követő 10 munkanapon belül adategyeztető levelet küld.

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

Az Előfizető a távollévők között létrejött szerződés megkötését követően tizennégy napon belül az ÁSZF 12.5.5. pontjában meghatározott módon, indoklás nélkül elállhat az Előfizetői Szerződéstől. Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg az ÁSZF 12.2.3.1. c) pont szerint.

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

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

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

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

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

Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően Szolgáltató biztosítja az Előfizetőnek, hogy a Szolgáltató ajánlatát tartalmazó szerződéses szöveget megismerje. Határozott idejű szerződés (az előre fizetett díjú szolgáltatások kivételével) esetén Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt a határozott idejű Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Előfizető a szerződéses rendelkezések ismeretében ráutaló magatartással nyilatkozik arról, hogy megkötö-e az Előfizetői Szerződést. Felek megállapodnak, hogy a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését követően elektronikus levélben 8 napon belül megküldi az Előfizető részére az Előfizetői Szerződést, az Előfizető által megadott elektronikus levelezési címre (e-mail címre) benne az Előfizetői Szerződés létrejöttének időpontját, határozott időre kötött Előfizetői Szerződés esetén benne a határozott időtartam lejáratának napját. Felek ettől eltérő megegyezése esetén a Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződést 8 napon belül az Előfizető részére tartós adathordozón, papíron, nyomtatott formában átadja, vagy megküldi. Az Előfizetői Szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban „Eht”) 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői Szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen Előfizető kifejezett rendelkezése hiányában, elektronikus levélben, vagy az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni. A jelen pontban meghatározott dokumentum évente többszöri igénylésének díját az 1. számú Díjszabás melléklet tartalmazza.

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

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

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

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

## **Előfizető**

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. 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

Az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési 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 (elektronikus hírközlési) szolgáltatást használja, és nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást. Amennyiben a Felhasználó nem azonos az Előfizetővel, akkor a felhasználó normál esetben az Előfizető tudtával és jóváhagyásával használja a szolgáltatást.

## Számlafizető

Azok a természetes 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.

## Szolgáltató Üzlethelyisége

a) bármely ingatlan, ahol a Szolgáltató a tevékenységét állandó jelleggel folytatja, így többek között, de nem kizárólag: ügyfélszolgálatok, márkaképviseletek, viszonteladói hálózat, Szolgáltató megbízottai ingatlana;

b) bármely ingó dolog, ahol a Szolgáltató a tevékenységét szokásos jelleggel folytatja, így többek között, de nem kizárólag: értékesítésben részt vevő gépjárművek, mozgó értékesítési helyek (pl.: standok, pavilonok), Szolgáltató megbízottai olyan ingóságai, amelyekben a megbízott a tevékenységét szokásos jelleggel folytatja.

### 2.1.2. az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

Szolgáltató központi ügyfélszolgálati irodájában, márkaképviseletein és viszonteladóinál fogadja az Előfizetőtől a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor az összes szükséges adatot hiánytalanul tartalmazó igénybejelentés és az összes szükséges kapcsolódó irat a Szolgáltató valamely fenti ügyfélkapcsolati helyére megérkezik. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó minden lényeges feltételt, így különösen, a szolgáltatás igénybevételének kívánt kezdő időpontját és az egyéb lényeges feltételeket.

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

A helyhez kötött internet hozzáférés szolgáltatás esetén az igénybejelentésnek a mobil hírközlési 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 igénybejelentés teljesíthetőségének vizsgálata szükséges. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló igénybejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló bejelentéséről való tudomásszerzést követően haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének igazolható módon nyilatkozik és értesíti az igénybejelentőt arról, hogy

- a. az igénybejelentést elfogadja, és az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben meghatározottak szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére,
- b. a Szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, de az igénybejelentést elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot vagy
- c. az igényt 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.

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

## **2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája**

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

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

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

A Szolgáltató kötelezettsége a Szolgáltatás nyújtása az Előfizető részére jelen 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.

#### **2.3.1.1. 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 4 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 négy 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 8 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 8 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:

<b>Vizsgált időszak</b>	<b>Szorzó tényező</b>
1-2 hónap	1,0
3-4 hónap	0,8
5-6 hónap	0,6

A fenti értékhatar-számítás Számlafizetőként értendő.

A Szolgáltató annak a számlának a fogalmi értékét veszi a legmagasabb szorzó 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 Értékhatar a Szolgáltató akkor tekinti felhasználtnak, 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 Értékhatar.

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

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

#### Havi előfizetési díj (Havidíj)

Utólag Fizető Előfizető által a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért havonta előre fizetendő díj. Amennyiben a havi előfizetési díj lebeszélhetőséget, tartalmat, vagy adatmennyiséget is foglal magában - tekintettel arra, hogy a lebeszélhetőség, tartalom, vagy az adatmennyiség már a számlázási ciklus elején az Előfizető részére rendelkezésre áll, és azt bármikor felhasználhatja - a havi előfizetési díj nem arányosítható.

#### 2.3.1.2. Előre Fizető előfizetői szolgáltatás

##### Előre Fizető Előfizető

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

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

##### 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 Elektronikus Feltöltőkártyákhoz, és az egyes tarifákhoz tartozó Szolgáltatási Időszakok egymástól eltérhetnek. A Szolgáltatási Időszak a szolgáltatási csomag megvásárlását követően az Előfizetői Szerződés megkötésével kezdődik. Amennyiben az Előfizető szerződéskötési igényét a Vodafone Online Shopban nyújtotta be, abban az esetben az Előfizetői Szerződés létrejöttét követően az Előfizető által a 1270-es Ügyfélszolgálati számra indított első hívással kezdődik meg a Szolgáltatási Időszak.

Az Elektronikus Feltöltőkártyákhoz illetve az egyes tarifacsomagokhoz tartozó feltöltési értékeket és időtartamot – az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete tartalmazza.

A Szolgáltatási Időszak az ügyfélszámla feltöltésével a feltöltőértéktől vagy az egyes tarifáktól függően az Egyenleg-felhasználási Időszak és a Rendelkezésre Állási Időszak fejezetekben leírt szabályok szerint változhat.

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 felhasználási időszakok nem adódnak össze. Az a feltöltési időszak lesz irányadó a meglévő és a feltöltéshez tartozó időszak közül, amelyik lejáratára későbbi időpontra esik. Tehát amennyiben a feltöltés előtt meglévő egyenleg-felhasználási idő lejáratának dátuma későbbre esik, mint az Elektronikus Feltöltőkártyához vagy az egyes tarifákhoz tartozó egyenleg-felhasználási idő lejáratának dátuma, úgy a meglévő egyenleg-felhasználási idő marad érvényben, ez esetben csak a felhasználható érték növekszik a feltöltés által. Abban az esetben, ha az új egyenleg-felhasználási időtartam meghaladja a meglévő egyenleg-felhasználási idő lejáratának dátumát, az új egyenleg-felhasználási idő lép érvénybe a feltöltés napjától.

Ugyanakkor, az így elért egyenleg-felhasználási időszak továbbra sem lehet hosszabb, mint az utolsó feltöltéstől számított 365 nap.

A Szolgáltató az 1. Számú Díjszabás Mellékletben meghatározott tarifacsomagok esetén lehetővé teszi az egyenleg feltöltését a Szolgáltatási időszak megkezdése előtt, az Előfizetői (SIM) kártya csomagoláson szereplő érvényességi ideje alatt.

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

A Szolgáltatási Időszak megkezdése előtt, az Előfizetői (SIM) kártya csomagoláson szereplő érvényességi ideje alatt az ügyfélszámla egyenlege maximum 6000 Ft összeghatárig tölthető fel, mely összeghatárba beletartozik a SIM-kártya kezdőegyenlege is. A SIM-kártya kezdőegyenlege ellenőrizhető a SIM-kártya vásárláskori csomagolásán.

Az egyes Elektronikus Feltöltőkártyák árát, értékét, valamint a hozzájuk és az egyes tarifákhoz 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 30 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 30 nap lejártáig továbbra is lehetséges. Ezen időszak alatt az Előfizető az ügyfélszámlájának új Elektronikus Feltöltőkártyával

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 csatlakoztatási ideje**

Az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató képviselője egy, az Előfizetői (SIM) Kártyáról kezdeményezett hívással ellenőrizheti a Mobil rádiótelefon szolgáltatás minőségét. Az Előfizetőnek a szolgáltatási csomag megvásárlásától számítva legfeljebb 3 (három) hónapon belül van lehetősége az első kezdeményezett hívással a Szolgáltató mobil rádiótelefon-rendszerébe lépve a hálózatra történő automatikus csatlakozást, illetve az előfizetői vonalnak az Előfizetői (SIM) Kártyához történő csatlakoztatását elindítani. 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.

### **Elektronikus Feltöltőkártya**

Az Elektronikus Feltöltőkártya az Előfizetői (SIM) Kártyához tartozó ügyfélszámla feltöltésére szolgáló eszköz. Az Elektronikus Feltöltőkártya kizárólag a Szolgáltató mobil rádiótelefon-rendszerében, illetve a külföldi barangolási (roaming) partnerek hálózatában használható, amennyiben az Előfizető a nemzetközi barangolás szolgáltatást megrendelte.

A jogviszony létesítését követően megkezdődik a Szolgáltatási Időszak, a Szolgáltatási Időszak meghatározása szerint.

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

Az Előfizető Elektronikus Feltöltőkártya igénybevételével töltheti fel ügyfélszámláját, melynek eredményeképpen a Szolgáltatási Időszak a 2.3.1.2. pont Egyenleg-felhasználási Időszak és a Rendelkezésre Állási Időszak fejezetekben leírt szabályok szerint változhat. Az egyes feltöltésekhez kapcsolódó Egyenleg felhasználási időszakok nem adódnak össze. Amennyiben az ügyfélszámla egyenlegének feltöltése a Szolgáltatási időszak megkezdését megelőzően történik, úgy az egyenleg-felhasználási időtartam a Szolgáltatási Időszak megkezdésekor veszi kezdetét. Ebben az esetben, az Egyenleg-felhasználási Idő a Szolgáltatási Időszak megkezdésétől (nem a feltöltéstől) számított Elektronikus Feltöltőkártyához (vagy az egyes tarifákhoz tartozó) egyenleg-felhasználási időtartam.

A Szolgáltatási Időszak megkezdése előtti feltöltés esetén, az Előfizetői (SIM) kártya, csomagoláson szereplő érvényességi ideje alatt az ügyfélszámla egyenlege maximum 6000 Ft összeghatárig tölthető fel, mely összeghatárba beletartozik a SIM-kártya kezdőegyenlege is.

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

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

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

#### *2.3.2.1. A Szolgáltatás időbeli korlátai*

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

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

Az Előre Fizető Előfizetőkre vonatkozó további speciális szabályok jelen fejezet 2.3.1.2.-as pontjában találhatóak.

#### *2.3.2.2. A Szolgáltatás területi korlátai*

A Szolgáltató kizárólag Magyarország területén nyújtja a Mobil rádiótelefon szolgáltatást a mindenkorilefedettségi 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 rádiótelefon 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 a helyhez kötött Internet előfizetői hozzáférési pontjáig más elektronikus hírközlési szolgáltató biztosítja az Előfizető vagy a Szolgáltató megrendelése alapján. 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, Továbbiakban: Externet) kötött, a Magyar Telekom Nyrt. által nyújtott „Nagykereskedelmi Gyors Hozzáférés” szolgáltatás, valamint az Invitel Távközlési Zrt. által nyújtott „Hálózati szerződés nagykereskedelmi szélessávú országos bitfolyam hozzáférés szolgáltatás” értékesítésére vonatkozó nagykereskedelmi szerződés alapján nyújtja.

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

#### *2.3.2.3. A szolgáltatás tárgyi és egyéb korlátai*

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését megtagadhatja, vagy a Szolgáltató által meghatározott összeg befizetéséhez kötheti. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnését követően az Előfizetővel csak abban az esetben köt 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 általi személyes igénybevehetősége.

Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használni. A hálózati szolgáltatás Előfizető általi nyújtása nem felel meg a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményének, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi személyes igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizető általi személyes igénybevehetősége.

Amennyiben az Utólag Fizető Előfizető több Előfizetői (SIM) Kártyával rendelkezik (és/vagy Számlafizetőként van megjelölve Előfizetői Szerződésekben), 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 helyhez kötött 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, de legfeljebb 15 napon belül értesíti. Az igénylő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató esetenként csak a helyszíni felmérés függvényében tud nyilatkozni a helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás létesítéséről.

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

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben adott létesítési helyen a helyhez kötött telefonszolgáltatás megszűnik vagy áthelyezésre kerül, függetlenül attól, hogy erre kinek a magatartása alapján került sor és attól is, hogy a helyhez kötött telefonszolgáltatás megszűnésére, illetve annak áthelyezésére vezető intézkedést melyik szolgáltatónál kezdeményezték, a helyhez kötött 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, díjnyemfizetés miatti felmondással szűnt meg, a díjhátralék kiegyenlítéséig helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás nem nyújtható.

A helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei:

- A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezzen 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 helyhez kötött telefon-előfizetéshez kapcsolódó helyhez kötött Internet hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükség van (a hardver és szoftver igényen kívül) egy helyhez kötött telefonvonalra, amely emiatt az ADSL szolgáltatás alapja. A helyhez kötött telefonvonal biztosítása nem az Internet szolgáltató feladata. Ez a szolgáltatás csak kétirányú távközlési forgalom lebonyolítására alkalmas helyhez kötött telefonvonal esetén vehető igénybe. A szolgáltatás jellegéből fakadóan a maximum igénybe vehető le-/feltöltési sebesség eltérő.
- Helyhez kötött telefon-előfizetés nélküli szolgáltatás esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató felé érvényes helyhez kötött telefon-előfizetés nem szükséges, de az elektronikus hírközlési 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 elektronikus hírközlési 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 megkötésével 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

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.

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

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

A helyhez kötött internet hozzáférés szolgáltatás esetén, tekintettel a szolgáltatás jellegére az igénybejelentés teljesíthetőségének vizsgálata szükséges. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló igénybejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló bejelentéséről való tudomásszerzést követően haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti az igénybejelentőt arról, hogy

- a. az igénybejelentést elfogadja, és az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti Előfizetői Szerződésmegkötésére,
- b. a Szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, de az igénybejelentést elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot vagy
- c. az igényt elutasítja.

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

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

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



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

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

##### **3.1.1. Szolgáltatás**

###### **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 4G/LTE, 3G/UMTS és/vagy GPRS/ EGPRS telefon vagy ilyen telefonhoz/modemhez/adatkártyához csatlakoztatott számítógép segítségével.

A Szolgáltató a 3G/UMTS és 4G/LTE hálózaton nyújtott szolgáltatást tekinti szélessávú vezeték nélküli internet szolgáltatásnak. A 3G/UMTS és 4G/LTE 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, illetve az aktuális hálózati lefedettség a Szolgáltató honlapján ([www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu)) tekinthető meg.

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

Amennyiben az Előfizető 4G/LTE képes készülékkel illetve egyéb elektronikus hírközlő végberendezéssel (továbbiakban: „készülék”) rendelkezik, úgy a 4G/LTE lefedettségi területen a Szolgáltató 4G/LTE hálózatán veheti igénybe a szolgáltatásokat. E szolgáltatások díjai megegyeznek a Díjszabásban meghatározott, az Előfizető tarifacsomagja szerinti díjakkal függetlenül attól, hogy a Szolgáltató azokat 4G/LTE 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 vagy 4G/LTE szolgáltatások nyújtására alkalmas hálózattal, és a Szolgáltatóval 3G/UMTS vagy 4G/LTE szolgáltatásokra is kiterjedő nemzetközi roaming megállapodást kötött. A 3G/UMTS és 4G/LTE roaming társszolgáltatók listája a Szolgáltató honlapján hozzáférhető.

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

A Szolgáltató 4G/LTE szolgáltatását az ETSI/3GPP LTE szabvány szerint nyújtja.

A Szolgáltató 2015. november 23-tól minden ügyfele számára biztosítja a 4G hozzáférést, aki a hozzáféréshez szükséges technológiát támogató készülékkel rendelkezik.

#### 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 lejártá utáni feltöltés az ügyfél felelőssége. Az aktuális internetjegyben foglalt adatforgalom felhasználása vagy a felhasználásra szánt időkeret lejártá után a szolgáltatás csak új internetjegy megvásárlását követően válik ismételten használhatóvá.

A feltöltőkártyás internet szolgáltatás aktuális áairól 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 kötődik 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 áráról 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 elektronikus hírközlési 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 végberendezéseihez 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 elektronikus hírközlési 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 irányadók.

#### **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 elvesztette, vagy azt eltulajdonították és az Előfizető ennek tényét a Szolgáltatóhoz bejelenti az Általános Szerződési Feltételek 5.1.6.1. 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 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 9. § (1) bekezdése szerint biztosítja a mobil rádiótelefon-szolgáltatások beszédcélú alkalmazásakor:

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

A hívó fél hívószáma kijelzésének a VI. pont a.) és b.) alpontjai szerinti letiltása nem alkalmazható a 24/1997. (III.26.) BM rendelet szerinti, az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat hívószámaira, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívások, SMS-ek és MMS-ek esetében.

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

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

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

### 3.1.2.3. Hangposta

Az Előfizető hangpostafiókkal rendelkezhet, ahol számára – a hívási helyzettől függően (pl. kikapcsolt készülék, foglaltság stb. esetén) – hangüzenetet lehet hagyni. A Hangposta működésbe lépése előtt a hívó fél hangjelzést hall, melynek időtartama 1 (egy) másodperc. Ezen időtartam, valamint az ezt követő 5 (öt) másodperc szünet 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 – A Professzionális Hang- és Faxposta szolgáltatás 2015. augusztus 1-jétől kereskedelmi fogalomban nem elérhető. A szolgáltatásra történő új Előfizetői Szerződés megkötése nem lehetséges. A változás az érintett szolgáltatásra jelenleg érvényben lévő egyedi Előfizetői Szerződéseket nem érinti, a már meglévő szolgáltatást a Vodafone továbbra is változatlan feltételek mellett biztosítja az Előfizető számára.

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 havidíj 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 számozásosítás technikai feltételei megvalósulnak, illetve a hívószám kijelzés 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 hálózatán belüli, belföldi vezetékes és mobil számok visszahívására. Nemzetközi hívószám ilyen módon történő visszahívására akkor sincs lehetőség, ha a számozásosítás egyébként megvalósul.

A Visszahívás Hangpostából szolgáltatás igénybevételekor a díjcsomagtól 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 Hívásrészelezőben.

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 díjcsomag szerinti mobil telefonszámról kezdeményezett hívásnak minősül, elszámolása napszaktól és hívásiránytól függően a mindenkor Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében foglaltak szerint történik.

### **Üzenetküldés Hangpostából**

A Hangpostából közvetlenül üzenet küldhető más Vodafone Hangpostafiókba, vagy egyéb Vodafonevezetékes 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 lemondás iránti igényét.

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

A szolgáltatás segítségével az 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 szolgáltatás az előfizetői szolgáltatás része a rendszerhez való csatlakozással, amennyiben az Előfizető rendelkezik már Hangposta és Nemzetközi Barangolás (Roaming) szolgáltatással.

#### 3.1.2.5. Hívásátírányítás

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 érkezzon. Az átirányított hívások számlázása az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében foglaltaknak megfelelően történik. Nemzetközi barangolás (roaming) ideje alatt a nemzetközi számra történő hívásátírányítás nem elérhető.

Az Előre Fizető Előfizető a Hívásátírányítás 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 írányítja 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 átirányítása független a hanghívások átirányításától, de együtt jár az adathívások átirányításával. A Szolgáltató a videotelefon-hívások esetében kizárólag abban az esetben biztosítja a Hívásátirányítás szolgáltatás működését, ha az átirányítás során teljesül a jelen 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 és 4G/LTE használatára alkalmas készülékekkel rendelkező Előfizetők számára érhetőek el GPRS/EGPRS WAP-on keresztül anélkül, hogy a telefonkészülékre le kellene tölteniük.

A szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizetőnek rendelkeznie kell aktív GPRS/EGPRS WAP szolgáltatással, GPRS/EGPRS WAP és Videó Streaming képes készülékkel és 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 hálózatain érhető el, amelyekkel a Szolgáltató 4G/LTE, 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 készüléktípusonként 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 kísérlettel számított 15 (tizenöt) nap. A sikeres kézbesítés, illetve a többszöri sikertelen kézbesítés esetén – az első kiküldési kísérlettel számított 15 (tizenöt) nap elteltével – az SMS automatikusan törlődik a rendszerből.

A Szolgáltató az elküldött SMS eljuttatásáért nem vállal felelősséget, ha

- a címzett fél olyan mobil rádiótelefon készülékkel rendelkezik, amelyik nem alkalmas SMS-ek fogadására;
- a címzett SMS-eit vagy hívásait átirányította;
- a címzett nem ismeri az SMS elolvasásának módját;
- a címzett készülékének memóriája megtelt, és ezért a készülék nem képes újabb SMS-ek fogadására;



- a címzett készüléke megkapja az üzenetet, de a címzett nem olvassa azt el, vagy kitörli a készülékéből elolvasás nélkül;
- a címzett nem kapcsolja be a telefonkészülékét a tárolási idő alatt, és annak leteltével az üzenet automatikusan törlődik a Szolgáltató SMS-küldő központjából;
- a címzett SMS fogadását letiltotta;
- a címzett hívószámát a feladó nem a nemzetközi formátumban adta meg, vagy
- az SMS-t egy nem létező címre adták fel;
- a címzett fél nem tartózkodik a Szolgáltató 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. 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 fogadhasanak. (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 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 (mozgóképet), 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 érkező MMS-ről szóló értesítő Rövid Szöveges Üzenetet a címzettnek kiküldeni a 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 saját mobil rádiótelefon hálózathoz tartozó hívószámra küldött MMS üzeneteket a Szolgáltató maximálisan 15 napig tárolja, amennyiben a címzett Előfizető nem fogadta, illetve a feladó más beállítással nem rendelkezett.

A Szolgáltató az elküldött MMS eljuttatásáért nem vállal felelősséget amennyiben:

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

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

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

#### *MMS Roaming*

A 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.

### Nemzetközi MMS

MMS minden külföldi hálózatba küldhető, de a Szolgáltató és Szerződéses Partnerei az üzenetet csak akkor kézbesíti a fogadó készülékére, ha a fogadó félnél aktív az MMS szolgáltatás, készüléke alkalmas MMS üzenetek fogadására, valamint meghatározott külföldi hálózathoz tartózkodik, melyek részletes listája megtalálható a [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) oldalon. Más esetben a Szolgáltató szerződéses partnere vagy a fogadó fél szolgáltatója a címzettnek Rövid Szöveges Üzenetben (SMS-ben) megküldi az MMS üzenet Interneten történő egyszeri eléréséhez szükséges információt.

Az üzenetek a szerveren a Szolgáltató szerződéses partnere vagy a fogadó fél szolgáltatója által biztosított ideig tárolódnak, majd véglegesen törlődnek.

#### 3.1.2.13. A Vodafone live! (WAP) mobil portál

A Vodafone live! (WAP) mobil portál igénybevételével lehetőség nyílik arra, hogy az Előfizető, a Szolgáltató honlapján közzétett mindenkorai szolgáltatási feltételek szerint előfizetéses, illetve eseti premium mobil tartalmakhoz juthasson hozzá. A portálokon keresztüli előfizetéses, illetve eseti prémium mobiltartalmak vásárlása a Mobiltartalom-Vásárlás Szolgáltatás segítségével kerül számlázásra.

#### 3.1.2.14. Red Mozi

A Red Mozi szolgáltatás igénybevételével az Előfizetőnek lehetősége nyílik arra, hogy a Szolgáltató honlapján közzétett mindenkorai szolgáltatási feltételekkel (Red Mozi Alkalmazás és Szolgáltatás Felhasználási feltételek) szerint a szolgáltatás weboldalán ([www.redmozi.hu](http://www.redmozi.hu)), illetve a letölthető Red Mozi mobil alkalmazáson keresztül a szolgáltatás előfizetésének időtartama alatt a Szolgáltatás film adatbázisában böngészhessen, különböző szűrési szempontok alapján filmeket kereshessen, kívánságlistába filmeket jelölhessen ki, illetve tájékozódhasson a Szolgáltatás adatbázisába később bekerülő új tartalmakról. A díjmentesként feltüntetett filmek és sorozatok a Red Mozi előfizetéssel külön díj nélkül megtekinthetőek. Azon filmek, amelyeknél külön díj kerül feltüntetésre a Szolgáltatásban, azok az ott szereplő külön díj ellenében történő kölcsönzéssel tekinthetőek meg. A Red Mozi Szolgáltatást a Vodafone Magyarország Zrt. Red és MobilNet előfizetői jogosultak igénybe venni a Díjszabásban foglaltak szerint. A Szolgáltatás részletes műszaki követelményei (például a letölthető Red Mozi alkalmazással kompatibilis operációs rendszer lista), illetve a Szolgáltatás pontos funkciói és egyéb részletei a mindenkorai felhasználási feltételekben találhatóak.

A Red Mozi előfizetés aktiválására a Szolgáltatás weboldalán ([www.redmozi.hu](http://www.redmozi.hu)), illetve a letölthető Red Mozi mobil alkalmazáson keresztül, azonosítást követően a felhasználási feltételek elfogadásával van lehetőség, a szolgáltatás aktiválásától számított havi időtartamra. Amennyiben az Előfizető eltérően nem rendelkezik vagy a jogosultsága más okból meg nem szűnik (például tarifacsomag váltással nem Redes előfizetésre vált, Előfizetői Szerződése megszűnik, stb.) a Szolgáltatás automatikusan megújításra kerül a fenti időtartamonként. A Red Mozi Szolgáltatás lemondása az Előfizető által a bejelentkezés után a <https://live.vodafone.hu> weboldalon, vagy a Vodafone ügyfélszolgálatának segítségével lehetséges.

Amennyiben az Előfizetés lejárt, a Red Mozi előfizetéssel megtekinthető filmeket és sorozatokat az Előfizető nem tudja lejátszani.

A filmek és sorozatok nem letölthetőek, kizárólag a Szolgáltatás internetes oldalán megtekinthetőek adatkapcsolat rendelkezésre állása esetén.

A külön díj ellenében történő kölcsönzéssel a tartalomszolgáltatás igénybevétele a Mobiltartalom-Vásárlás szolgáltatás segítségével kerül számlázásra. A Szolgáltatásban a külön díj ellenében történő kölcsönzésre a szolgáltatás weboldalán ([www.redmozi.hu](http://www.redmozi.hu)), illetve a letölthető Red Mozi mobil alkalmazáson keresztül van lehetőség. Ezzel a kölcsönzési formával az Előfizető 48 órára szerez jogosultságot a kölcsönzött tartalom korlátlan számú lejátszására a szolgáltatás oldalán. A 48 óra elteltével a kölcsönzési díj lejár, az így kölcsönzött filmeket vagy sorozatokat az Előfizető nem tudja lejátszani.

A Red Mozi Szolgáltatás csak Magyarországon vehető igénybe, külföldön a Szolgáltatás nem elérhető.

A Red Mozi Szolgáltatás használatához adatforgalom szükséges (Vodafone 3G, 4G mobil-, vagy wifi hálózat igénybevételével, amennyiben az Előfizető rendelkezik saját helyhez kötött hozzáféréssel vagy jogosult más wifi

hálózatának a használatára), az adatforgalom díjazása a letöltő érvényes tarifacsomagjának megfelelően történik az internetszolgáltató által. A mobilhálózaton generált mobil adatköltségek azon Előfizetőt terhelik, amely SIM kártyával a Szolgáltatást használja az Előfizető.

A szolgáltatás tartalomszolgáltatója az Interdomino VoD zrt. (székhely: H-1125 Budapest, Tusnádi utca 17. A. ép.; cégjegyzékszám: 01-10-048142), aki a szolgáltatást nyújtó szerveret üzemelteti és a Szolgáltatás nyújtása, számlázása, panaszkezelés céljából adatfeldolgozási tevékenységet végez a Felhasználási feltételekben foglaltak szerint.

A Felhasználási feltételek elfogadása a Szolgáltatás igénybevételének feltétele.

#### *3.1.2.15. Hívódallam*

A Hívódallam szolgáltatás igénybevételével lehetőség nyílik arra, hogy az Előfizető, a Szolgáltató honlapján közzétett mindenkorai szolgáltatási feltételek szerint kiválassza 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 számcseré, tarifaváltás, valamint migrálás esetén.

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

#### *3.1.2.16. Szerkesztési célra fenntartva*

#### *3.1.2.17. Hívásértesítő szolgáltatás*

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

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

Foglaltság esetén a Szolgáltató nem küld SMS értesítést.

A Szolgáltató a Hangposta használók részére a felsorolt feltételek figyelembevételével 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 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 irányítani; illetve, ha az Előfizető aktív Hangposta szolgáltatással rendelkezik, de időszakosan nem kívánja a hangpostát „nem elérhető estére” 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-ben, 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.

#### 3.1.2.18. 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 1-69 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 igénybevétele óta feltöltőkártyával, elektronikus feltöltőkártyával, promóciós feltöltéssel, illetőleg Roaming feltöltéssel ügyfélszámlájának egyenlegét nem töltötte fel.

A szolgáltatás díját az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete tartalmazza.

#### 3.1.2.19. VodaMail (korábban Vodafone Mail) szolgáltatás

A Vodamail szolgáltatás 2014. április 1-től kereskedelmi fogalomban nem elérhető. A szolgáltatásra történő új előfizetés megkötése nem lehetséges. A változás az érintett szolgáltatásra jelenleg érvényben lévő egyedi Előfizetői Szerződéseket nem érinti.

A 2010. július 26-át megelőzően Vodafone Mail szolgáltatást, továbbá ezen dátumot követően Új VodaMail szolgáltatást igénybevevők, valamint a 2011. február 16-tól 2014. április 1-ig a szolgáltatásra szerződött új VodaMail Előfizetőink a szolgáltatást az alábbi feltételekkel vehetik igénybe.

A szolgáltatás az Előfizetők elektronikus levél (e-mail), és faxüzeneteit 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)
- Faxüzenetek küldése és fogadása a VodaMail fiókon keresztül (külön faxszámmal 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@sajatdomain.vodamail.hu](mailto:nev@sajatdomain.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, feladatok, 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 fiókok havidíja a vezér fiókhoz tartozó mobil telefonszámra kerül számlázásra.

#### *A Fax szolgáltatás működése*

##### *Faxüzenet küldése:*

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

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

Az elküldött faxüzenetben 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 faxszáma az elküldött fax fedőoldalán megjelenik.

##### *Faxüzenet fogadása:*

A beérkező faxüzenet a felhasználó postafiókjában e-mail üzenetként jelenik meg, ahol az eredeti faxüzenet 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 paraméterei 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 és kijelzés tiltása pontjában foglaltak – tekintettel a nem beszédcélú alkalmazásra – jelen szolgáltatás igénybevételére nem vonatkoznak. Webes felhasználói felületen vagy PC kliens használatakor 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 vírusot 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 üzenetforgalom 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 továbbításra.

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 a 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, amelyik 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, faxszámát 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 mobilkészületről 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).

### *3.1.2.20. 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 havidíjáért 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 hívószámformátum (+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 Hívástartás és Hívásátadás funkciók a készülékek menürendszerében kezelhetők, vagy használhatók a következő, egyszerű billentyűkombinációk is:

- Hívástartás: 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, vezetékes és keresztnévét, e-mail 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.

#### *3.1.2.21. 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, hívásátírányítás)
- rövid szöveges üzenet szolgáltatás (SMS küldés és fogadás)
- adatroaming szolgáltatások (GPRS, EDGE, 3G, HSDPA, 4G/LTE)
- 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 változtatást 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.

### 3.1.2.22. 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 protollok 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 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 csorbitja, 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.

### 3.1.2.23. 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, 3G/UMTS és 4G/LTE 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 (időreseként 9,6 kb/s), CS2 (időreseként 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.
- Az 4G/LTE technológiát a 3GPP által készített LTE szabvány írja le.

A Szolgáltató Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatásait 4G/LTE, 3G/UMTS és/vagy GPRS/EGPRS technológiát kezelni képes készülék, illetve ilyen készülék és számítógép segítségével lehet igénybe venni, amennyiben azok megfelelően be vannak állítva, az egyes szolgáltatások leírásánál meghatározott feltételek mellett és módon.

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

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

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

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

A Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatásokra már előfizetéssel rendelkező Előfizetők számára a Szolgáltató lehetővé teszi, hogy e szolgáltatásait ne csak Magyarországon, hanem külföldön is igénybe tudják venni. A szolgáltatások külföldön történő igénybevételének díjazása azonban eltér a belfölditől, az aktuális árak és az igénybevétel feltételei megtekinthetők az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében. 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 - GPRS igénybevételének etikai szabályai* című mellékletében foglaltak.

Adathálózati szolgáltatások esetében a Szolgáltató az Utólag Fizető Előfizető lemondási igényét az erre vonatkozó közlés Szolgáltató általi kézhezvételét követő 8 napon belül teljesíti.

#### 3.1.2.24. 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.

#### 3.1.2.25. 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 e-mail mellékletek és képek elérését, új e-mail üzenetek küldését, beérkező e-mail üzenetek megválaszolását és továbbítását.

A BlackBerry Mobil Email szolgáltatás kezdeti beállítása (pl. postafiók hozzáadása) és ennek módosítása (pl. e-mail 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 működésével kapcsolatos egyéb információk elérhetők a Szolgáltató értékesítési pontjain, ügyfélszolgálatán és a Szolgáltató honlapján.

#### *3.1.2.26. 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 autótelefonba kerül.

*Autótelefon:* Gépkocsiba épített mobil rádiótelefon 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 rádiótelefon 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.

### *Hívószám kijelzés*

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 alapidíjak 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 hívásátírányítás szolgáltatást, ez az Autóskártya szolgáltatás hívástovábbító funkcióját felülírja, a hívások a beállított számnak megfelelően kerülnek átírányításra. 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 érhetők el az Autóskártyán.

### **A szolgáltatás megrendelése**

A szolgáltatást 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.

#### **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 törölődik, 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.

#### *3.1.2.27. 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 e-mail mellékletek letöltését, a beérkezett e-mail 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 igénybevételéhez aktív adatkapcsolat szükséges. Az adatforgalom számlázása az Előfizető által igénybe vett internetes díjcsomagnak (opciónak) 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 tevékenységekre, 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 változatlanságára újabb típusú készülékre váltáskor.

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

### *3.1.2.28. 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 az óvadék megfizetésére, valamint az adatmentés szolgáltatásokra.
- Az utalvány névértékét csak egyszer lehet felhasználni kizárólag az érvényességi időn belül. Amennyiben azösszvásárlás 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.

### 3.1.2.29. 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 2.3.1.1. 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 Értékhataron 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 Előre Fizető Előfizető egyenlegéből a MobilVásárlás Szolgáltatás igénybevételekor levonja a vásárolt termékek árát, a tranzakciós vagy kényelmi díjat és az igénybe vett SMS-ek díjait.

Előre Fizető Előfizetők esetében a MobilVásárlás szolgáltatások oly módon vehetők igénybe, hogy a rendelkezésre álló egyenlegük a MobilVásárlás tranzakciók következtében nem csökkenhet bruttó 200 Ft 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, Táviró köz 5., cégjegyzékszám: 13-10-040788) részére átadásra kerül, függetlenül a 3. számú 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.

### 3.1.2.30. 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 Vodafone Elektronikus Feltöltőkártya 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.

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.

### 3.1.2.31. Emelt díjas szolgáltatások

**Emelt díjas szolgáltatás:** olyan szolgáltatás, amely a Szolgáltató Előre és Utólag Fizető Előfizetői számára a beszédcélú elektronikus hírközlő hálózathoz információ, tartalmat nyújtó szolgáltatások elérését teszi lehetővé emelt díjas indított hívás, illetve emelt díjas indított, vagy fogadott üzenetek útján. Az emelt díjas szolgáltatás igénybevételének díja magában foglalja az információt, tartalmat nyújtó szolgáltatás díját is.

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

**Emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás:** szolgáltatás, amellyel nem érhető el felnőtt tartalom, valamint a szolgáltatás igénybevételének díja nem haladja meg a hatóság internetes honlapján közzétett díjat.

**Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás:** szolgáltatás, amellyel nem érhető el felnőtt tartalom.

**Emelt díjas felnőtt szolgáltatás:** szolgáltatás, amely felnőtt tartalom elérését teszi lehetővé.

**Felnőtt tartalom:** olyan tartalom, amely alkalmas a kiskorúak fizikai, szellemi vagy erkölcsi fejlődésének kedvezőtlen befolyásolására, különösen azáltal, hogy meghatározó eleme az erőszak, illetve a szexualitás közvetlen, természetes ábrázolása. A Szolgáltató minden kiskorú előfizetőjénél díjmentesen alapértelmezett felnőtt tartalomtiltást alkalmaz. Ez a korlátozás kiskorú előfizető esetében még törvényes képviselőjének kérésére sem oldható fel.

*Küldött emelt díjas SMS szolgáltatás:*

Az Előre és Utólag Fizető Előfizető a Szolgáltató vagy számhasználó által megadott emelt díjas hívószámra küldött SMS-sel veszi igénybe az emelt díjas szolgáltatást (például szavazás, csengőhang, stb.). A Szolgáltató vagy Számhasználó az Előfizető által küldött emelt díjas SMS-re minden esetben válaszüzenetet küld. A szolgáltatás díja a szolgáltatás hívószámától függ, a díjkategóriákat 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). A Szolgáltató az előfizető kérésére az emelt díjas szolgáltatások elérését díjmentesen tiltja. Az Előfizető a letiltást követően a Küldött emelt díjas SMS szolgáltatást és az Emelt díjas hanghívás szolgáltatást együtt tudja újraaktiválni a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán (hálózaton belülről 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 számhasználó belföldön díjmentes válasz SMS-ben tájékoztatja az Előfizetőt az emelt díjas szolgáltatás díjának mértékéről, az általa, adott időszakon belül küldött SMS-ek maximális darabszámáról (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 az emelt díjas szolgáltatást a STOP szó SMS-ben történő visszaküldésével. Lemondás hiányában minden, a regisztrációs számról fogadott SMS után automatikusan számlázódik az emelt szolgáltatás díja. Amennyiben az Előfizető a továbbiakban nem kívánja igénybe venni az emelt díjas szolgáltatást, akkor azt kifejezetten le kell mondania a STOP szó SMS-ben történő elküldésével az adott regisztrációs emelt díjas számra.

A Fogadott emelt díjas SMS szolgáltatáshoz való hozzáférés **alapbeállításként nem elérhető** (letiltott) a 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 Szolgáltató az előfizető kérésére a Fogadott emelt díjas szolgáltatás elérését díjmentesen tiltja.

A teljes emelt díjas szolgáltatás **letiltása is kérhető** a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán (hálózaton belülről 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 szolgáltatástípusokat (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 beállításként 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 Szolgáltató az előfizető kérésére az emelt díjas szolgáltatások elérését díjmentesen tiltja. A letiltást követően a Küldött emelt díjas SMS szolgáltatást és az Emelt díjas hanghívás szolgáltatást együtt tudja újraaktiválni az Előfizető a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán (hálózaton belülről 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 kerül sor. Az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről szóló 43/2011. (IX. 26.) NMHH. rendelet szerinti tiltása 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 Előfizetőinknek 18 éven aluli gyermek esetében a **Gyermekzár szolgáltatás** igénybevételét.

Felhívjuk Előfizetőink figyelmét, hogy az emelt díjból eredően a szolgáltatások igénybevételének díja jelentős is lehet, azok igénybevételekor 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 tartalmaért a Szolgáltató nem felel, mivel szerepe a szolgáltatás biztosításához csupán hálózatának rendelkezésre bocsátása. A Szolgáltató felelőssége csak saját tevékenységére terjed ki. Az emelt díjas szolgáltatást nyújtó számhasználóval, a tartalommal kapcsolatos panaszait az emelt díjas szolgáltatást nyújtó számhasználó köteles kivizsgálni.

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

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

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

### *3.1.2.32. 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 Gyermekzár nem nyújt korlátozást az internetes oldalakon található tartalmak elérésére.

A Gyermekzár 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 Szolgáltató minden kiskorú előfizetőjénél díjmentesen alapértelmezett tiltást alkalmaz. Ez a korlátozás kiskorú előfizető esetében még törvényes képviselőjének kérésére sem oldható fel.

A Gyermekzár szolgáltatás díjmentesen vehető igénybe.

### *3.1.2.33. Adománygyűjtés*

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

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

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

Nemzetközi Barangolás (Roaming) szolgáltatás igénybevétele esetén az adománygyűjtő számokra hanghívást nem lehet kezdeményezni.

Nemzetközi Barangolás (Roaming) szolgáltatás igénybevétele közben az adománygyűjtő számra küldött SMS üzenet esetén a Szolgáltató Utólag Fizető Előfizetői felé csupán a Nemzetközi Barangolás (Roaming) szolgáltatás díjazásában megállapított díjakat tudja kiszámlázni, az adomány összegét nem, tehát havi díjas Előfizetőknek nincs lehetőségük Nemzetközi Barangolás közben adományozásra. A kiszámlázott Roaming SMS díja nem képezi részét az adománynak.

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 az adott adománygyűjtő számhoz kapcsolódóan meghatározott díjat, valamint a Nemzetközi Barangolás (Roaming) szolgáltatás díjazásában megállapított díjakat számlázza ki, tehát kártyás Előfizetők Nemzetközi Barangolás közben is tudnak SMS-ben adományozni. A kiszámlázott Roaming SMS díja nem képezi részét az adománynak.

Az adóigazolás igényét az Előfizető az általa támogatott adománygyűjtő szervezetnél jogosult jelezni, amely szervezet a hatályos adójogszabályok alapján adóigazolást állít ki. A Szolgáltató adóigazolás kiállítására nem jogosult.

A szolgáltatás tiltása az Emelt díjas szolgáltatások tiltásával együtt kérhető a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán (hálózaton belülről a 1270 számon, azon kívülről a +36 1 288 1270 számon), illetve személyesen a Szolgáltató értékesítési pontjain.

#### 3.1.2.33.1. Vodafone Magyarország Alapítvány/Adománygyűjtés - 13670

A Szolgáltató társadalmi felelősségvállalási programja keretében, meghatározott ügyek támogatására (pl. közhasznú társadalmi, környezetvédelmi, természetvédelmi, kulturális ügyek) adománygyűjtő vonalat működtet a 13670 rövid hívószámon. 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 Vodafone Magyarország Alapítvány az alábbi két módon gyűjt adományt:

- közvetlenül az Alapítvány előzetesen meghatározott céljainak támogatására,
- az Alapítvány által támogatott más civil szervezetek, alapítványok meghatározott céljainak támogatására.

A 13670 adománygyűjtő számot kizárólag a Szolgáltató Előfizetői hívhatják, illetve küldhetnek arra SMS üzenetet, belföldön, kizárólag a Szolgáltató hálózatából. Szolgáltató minden sikeres adományozó hívás/SMS után az Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletét képező Díjszabásban a 13670 számra meghatározott díjat számlázza ki az Előfizető felé, ezen díjjal egyező összeg lesz az adomány összege (azaz ezen esetben a hívás/SMS díja nem az Előfizető saját esetleges kedvezményes díjcsomagja szerinti díjtétellel, hanem a 13670 adománygyűjtő számra a Díjszabásban meghatározott díjtétellel kerül elszámolásra).

Az aktuális adománygyűjtési felhívások feltételeiről és szabályairól az Előfizetők a Szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán, illetve az Általános Szerződési Feltételekből és annak 1. számú Díjszabás mellékletéből tájékozódhatnak.

#### 3.1.2.34. 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 lakcíméhez kedvezményes területet (továbbiakban: zóna) rendel hozzá, ami az adott Előfizető földrajzi címét jelenti.

A 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 Externet Nyrt. együttműködésével biztosítja. Így a Vodafone Otthon szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőt hívó felek a vezetékes szám felhívásakor az Externet Nyrt. 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, és az Előfizetőnek a vezetékes számhoz tartozó előfizetői jogviszonya valamely aktív

szolgáltatóval áll fenn (aktív/működő szolgáltatók listája megtekinthető a [http://webext.nmhh.hu/hir\\_szolg/app/index.jsp](http://webext.nmhh.hu/hir_szolg/app/index.jsp) linken), abban az esetben 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 kéri a Szolgáltató részére (meghatalmazás szerződéskötésre/átírással 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 Externet Nyrt. 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.

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 igénybevételének 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. Helyhez kötöttinternet 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 tarifacsomaghöz nem választja, vagy nem választhatja a Vodafone Otthon 2in1 opciót, vagy az Előfizető megszűnési 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 Externet Nyrt-hez hordozott és a Vodafone-ra átírt vezetékes szám esetén, amennyiben az Előfizető bármely okból nem kívánja igénybe venni a továbbiakban a Vodafone Otthon szolgáltatást, de igényt tart az ennek keretében Externet Nyrt-hez áthordozott vezetékes száma, úgy erre kizárólag abban az esetben van lehetőség, ha az Előfizető azt bármely, az Externet Nyrt-n kívüli, előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóhoz kívánja hordozni, és e hordozott vezetékes számon nem kíván az Externet Nyrt-től 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 Externet Nyrt-nél történő átírással, ezt megelőző hordozás nélkül igényelte.

#### *3.1.2.35. 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 rendeltetésszerű igénybevétele esetén, amennyiben az Előfizetői Szerződés másként nem rendelkezik, az ADSL hozzáférést a Szolgáltató az ÁSZF 4.1.2. d. i. pontja szerint biztosítja, adatkorlátozás és időbeli korlátozás nélkül.

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

A kommunikációs csatornákat (ADSL kapcsolat) az Előfizetői oldalon 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.

#### 3.1.2.36. Alternatív roaming szolgáltatás

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

Az alternatív roaming szolgáltatás lehetséges típusai:

- Alternatív adatroaming szolgáltatás:

- Előfizető az EGT-n belüli célország mobilszolgáltatójának alternatív adatroaming szolgáltatásra vonatkozó szolgáltatását veheti igénybe, kizárólag abban az országban, mely országra vonatkozik az adott adatroaming ajánlat.
- Az alternatív adatroaming szolgáltató irányába, illetve a Szolgáltató felé történő váltás díjmentes, az Előfizető a lehetőséggel bármikor élhet.
- Az alternatív adatroaming szolgáltatók irányába, illetve a Szolgáltató felé történő váltás az APN átállítást követően valósul meg, mely időponttól kezdődően az adatroaming szolgáltatás biztosításáért az alternatív adatroaming szolgáltató felelős.
- Számhordozási eljárás során a Szolgáltató nem vállal felelősséget az alternatív adatroaming szolgáltatás működéséért, hiszen a számhordozási eljárás során az Előfizetői technikai adatai megváltoznak, ezért a számhordozás megvalósulását követően Előfizetőnek az alternatív adatroaming szolgáltatóval újra szerződést kell kötnie.
- Az alternatív adatroaming szolgáltatók irányába, illetve a közöttük történő váltáshoz az ügyfél által megteendő lépések részletes leírása:

Alternatív adatroaming szolgáltató irányába történő váltás: Előfizető alternatív adatroaming szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői jogviszonyt létesít az alternatív adatroaming szolgáltatóval; Előfizetőnek a készülékén szükséges az APN beállítását „eunet” APN beállításra módosítani; Előfizetőnek a készülékén az alternatív adatroaming szolgáltató hálózatát szükséges kiválasztania manuálisan a célországban. Az aktív Európa Napijegy szolgáltatással rendelkező Előfizetőnek 2014. augusztus 20-át követően az alternatív adatroaming szolgáltatás igénybevétele előtt szükséges az Európa Napijegy szolgáltatást lemondania.

Szolgáltató irányába történő visszaváltás: Előfizetőnek készülékén az APN beállítást szükséges visszaállítani az eredeti (az alternatív adatroaming szolgáltató irányába történő váltást megelőző) beállításra.

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

- Alternatív roaming szolgáltatás (hang, adat és SMS szolgáltatás):



- Előfizető az EGT területén a roaming szolgáltatást a Vodafone Magyarország Zrt.-vel szerződéses jogviszonyban álló alternatív roaming szolgáltatónál veheti igénybe. A Szolgáltatóval szerződött alternatív roaming szolgáltatók mindenkor listáját a Szolgáltató a honlapján közzéteszi.
- Az alternatív roaming szolgáltató irányába, illetve a Szolgáltató felé történő váltás díjmentes, az Előfizető a lehetőséggel bármikor élhet.
- 24 óra alatt az alternatív roaming szolgáltatók irányába, illetve a Szolgáltató felé történő váltás megvalósul, mely időtartamban a Szolgáltató által választott tetszőleges 2 órán keresztül a roaming adatszolgáltatás szünetel.
- Amennyiben az Előfizető alternatív roaming szolgáltatást használ és ezalatt számhordozási eljárást indít, úgy az alternatív roaming szolgáltatása törlésre kerül, Előfizető a számhordozási eljárást követően újra igényelheti az alternatív roaming szolgáltatást az alternatív roaming szolgáltatónál.
- Az alternatív roaming szolgáltatók irányába, illetve a közöttük történő váltáshoz az ügyfél által megteendő lépések részletes leírása:

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

- 1270-es hívószámra elküldi az „ARSZ” kódot SMS-ben
- Online Selfcare rendszeren keresztül: amennyiben a Szolgáltatónak lesz élő alternatív roaming szolgáltatást nyújtó partnere, az Online Selfcare felületen egy erre a célra létrehozott menüpontban Előfizető igényelheti az azonosító kódot. A Szolgáltató SMS formájában küldi el az azonosító kódot Előfizető számára.
- A 1270-es hívószámon elérhető ügyfélszolgálaton megigényli az azonosító kódot.

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

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

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

### 3.1.2.37. Vodafone Internet In The Car szolgáltatás

A Vodafone Internet In The Car Szolgáltatás (továbbiakban: „IITC”, „IITC Szolgáltatás” vagy „Szolgáltatás”) használatával lehetőség nyílik a gépjármű sofőrök és utasok számára, hogy teljes mértékben kihasználják a mobil internet nyújtotta lehetőségeket, felszereltségtől és típustól függően a gépjárműbe integrált SIM kártya és WiFi hotspot segítségével.

A Szolgáltatás minden lakossági magyarországi felhasználó számára elérhető, aki megfelelő felszereltségű gépjárművel rendelkezik, Magyarországon, valamint számos más országban is. Az elérhető országok aktuális listája a következő oldalakon érhető el: <http://internetinthecar.vodafone.com>.

A Szolgáltatás, a gépjármű megvásárlását követően, a Szolgáltatás aktiválásától kezdődően lemondásig vagy az előfizetői szerződés egyéb megszűnéséig vehető igénybe. Előfizetőnek, amennyiben a jogosultsági feltételek fennállnak, lehetősége van egy próbaidőszak keretén belül ingyen használni a Szolgáltatást, ahogyan azt a regisztrációs honlapon feltüntetjük ('Próbaidőszak'). Ha a próbaidőszak leteltét követően az Előfizető tovább kívánja használni a Szolgáltatást, azt további adatcsomag(ok) vásárlásával teheti meg. A vásárolt adatcsomag lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy a meghatározott országokban, roaming felár nélkül használhassa az internet hozzáférést. Előfizető adathasználatára az ÁSZF jelen pontjában meghatározott speciális roaming szabályozás lesz érvényes, a Szolgáltatás elsődlegesen egy magyar, belföldi adatforgalomra és nem külföldi roaming adathasználatra épülő szolgáltatás. Az Előfizetői Szerződés és az ÁSZF elfogadásával Előfizető kijelenti, hogy lakóhelye (állandó lakcíme), vagy tartózkodási helye az adatcsomag felhasználására kiválasztott országban található.

Előfizetőnek fogyasztóként, jogában áll az Általános Szerződési Feltételek és az Előfizetői Szerződés, valamint a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által kibocsátott 2/2015. (III.30) NMHH rendelet alapján az előfizetői szerződéstől a megkötésétől számított 14 napon belül, az ÁSZF 12.5.5. pontja alapján, az alábbi eltérésekkel indoklás nélkül elállni. Előfizető ezen elállási, vagy felmondási szándékát a Portálon, az előfizetői Fiókjában vagy a Szolgáltatáshoz megadott Ügyfélszolgálaton jelezheti, a SIM kártya leadása nélkül. Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg az ÁSZF 12.4.2.1. c) pont alapján, az alábbi eltérésekkel Ezen elállási illetve felmondási jog gyakorlásához Előfizetőnek értesítenie kell az Ügyfélszolgálatot. Amennyiben előfizető él a 14 napon belüli elállási illetve felmondási jogával, úgy igény esetén, az esetlegesen már megfizetett díjat megtérítjük Előfizetőnek, a fel nem használt adatmennyiséggel arányosan, legkésőbb az igény beérkezésétől számított 14. napon belül. A pénz visszafizetésére a szerződés megkötésekor használt, Előfizető által is ismert módon kerül sor, kivéve, ha a felek erről másképp állapodnak meg; Előfizető a visszafizetés költségei alól mentesül. Kérjük, vegye figyelembe, hogy e rendelkezésen kívül a hálózat minőségéből adódó problémákért nem vállalunk pénz-visszafizetési garanciát.

A szolgáltatással felmerülő problémákat Előfizető a Szolgáltatás Ügyfélszolgálatán jelezheti, ahol munkatársaink mindent el fognak követni annak érdekében, hogy panaszát megoldják.

#### 3.1.2.37.1. Az ÁSZF jelen pontjában használt Definíciók:

**Mi, mienk, részünkre, vagy Szolgáltató** – Vodafone Magyarország zrt.

**Ön, Előfizető** – Ön, mint előfizető.

**Fiók** - a fiók, melyet nyilvántartásba veszünk az Előfizető számára, hogy hozzáférhessen a szolgáltatáshoz, és amelyre próbaidőszak aktiválható, valamint amin keresztül adatcsomagok érhetőek el. Előfizető Fiókja az adatcsomag lejártát követően sem szűnik meg mindaddig, amíg azt Előfizető bármikor vagy Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése esetén nem törli.

**Adatcsomag** – Előre Fizető mobiladat szolgáltatásra vonatkozó adatcsomag a szolgáltatás igénybevételéhez.

**Gyártó** – Egy autógyártó, melynek kompatibilis járműjét használja Előfizető a Szolgáltatás eléréséhez.

**Hálózat** - a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlési hálózat Magyarország, valamint a partnerhálózatok által lefedett országok területén, ahol elérhető a szolgáltatás.

**Portál** - az Internet in the Car weboldal ([internetinthecar.vodafone.com](http://internetinthecar.vodafone.com)), amely regisztrációra és a Fiók elérésére továbbá adatcsomagok vásárlására/aktiválására szolgál.

**SIM kártya** – a kompatibilis gépjárműbe előre beépített SIM-kártya, mely a Szolgáltatás eléréséhez szükséges.

**Próbaidőszak** – a Gyártó által kínált limitált ideig elérhető Szolgáltatás, melynek részleteit a regisztrációs

Portálon találja.

**Ügyfélszolgálat:** a Szolgáltatással kapcsolatos ügyfélszolgálati teendőket ellátó dedikált információs és segítségnyújtó központ, melynek elérhetőségei a következők:

Ügyfélszolgálati postacím: VSSB Vodafone Szolgáltató Központ Budapest Zrt., 1087 Budapest, Hungária krt. 40-44.

Ügyfélszolgálat és hibabejelentő: helyi, díjmentesen hívható telefonszám: 06-80-101-135

E-mail: [internetinthecar.hu@vodafone.com](mailto:internetinthecar.hu@vodafone.com)

Honlap: [internetinthecar.vodafone.com](http://internetinthecar.vodafone.com)

### 3.1.2.37.2. Szolgáltatás megrendelése

2.1. Előfizető részéről az Internet in the Car (IITC) Szolgáltatás eléréséhez a következő lépések szükségesek:

- 1) Előfizető regisztrál a Vodafone portálján az IITC szolgáltatásra a kötelezően megadandó adatok megadásával,
- 2) Előfizető elolvassa és elfogadja az Általános Szerződési Feltételeket és az Előfizetői szerződésben foglaltakat,
- 3) Előfizető rákattint a Regisztráció gombra (mellyel egyidejűleg kiküldésre kerül egy e-mail a kitöltött jelentkezési lappal),
- 4) Előfizető megnyitja ezen, a Szolgáltató által küldött, Fiók létrehozásáról szóló e-mailt, kinyomtatja azt (vagy később az okoseszközén bemutatja) és befárad bármelyik magyarországi Vodafone márkauzletbe, hogy kollégáink ellenőrizhessék a megadott személyes adatok érvényességét
- 5) Amennyiben a személyes adatok megfelelnek a valóságnak és érvényesek, a szolgáltatás aktiválásra kerül, és kiküldésre kerül egy üdvözlő e-mail, majd egy külön e-mailben az egyedi Előfizetői Szerződés is az ÁSZF elérhetőségével. Ha a Szolgáltató az Előfizető által megadott adatok ellenőrzésekor azt tapasztalja, hogy az Előfizető által megadott adatok és a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala által szolgáltatott adatok vagy az előfizető okmányában szereplő adatok eltérnek vagy az Előfizető által megadott adatok nem az Előfizető valós adatai, illetve azok nyilvánvalóan hamisak, az előfizetői szerződés érvényesen nem jön létre.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által megadott adatok ellenőrzésekor azt tapasztalja, hogy az Előfizető által megadott adatok és a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala által szolgáltatott adatok vagy az előfizető okmányában szereplő adatok eltérnek vagy az Előfizető által megadott adatok nem az Előfizető valós adatai, illetve azok nyilvánvalóan hamisak, az előfizetői szerződés érvényesen nem jön létre.

Az Előfizető előfizetői jogviszonya és előfizetői szerződése az ÁSZF 2.1.1. pontjában leírtaktól az alábbi eltérésekkel úgy jön létre, hogy az Előfizető a Szolgáltató ajánlatát tartalmazó Előfizetői Szerződés valamint az ÁSZF feltételeit elfogadja azáltal, hogy az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatát ráutaló magatartással, elektronikus úton megteszi és az előfizető személyes adatai ellenőrzését követően a Szolgáltató a Szolgáltatást aktiválja. Az elektronikus úton kötött szerződés ráutaló magatartással kötött szerződésnek minősül. Az Ön előfizetői szerződése távollévők között elektronikus úton (internetes felületen illetve telefonon), a Szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ráutaló magatartással megtett Előfizetői nyilatkozat megtételét és az előfizető személyes adatai ellenőrzését követően a Szolgáltatás aktiválásával jön létre, mellyel egyidejűleg a Szolgáltató megkezdi a Szolgáltatás nyújtását az ÁSZF-ben foglaltak szerint és mely időpontról Szolgáltató üdvözlő e-mailben értesíti az Előfizetőt, illetve 8 napon belül Szolgáltató az Előfizető egyedi Előfizetői Szerződését csatoltan megküldi Előfizető részére. Szolgáltató a szerződés létrejöttét elektronikus úton igazolja vissza az Előfizető felé. A rögzítéstől számított 8 napon belül az Előfizetőnek elektronikus levélben megküldi az Előfizetői Szerződést.

2.2. Az IITC Szolgáltatás Előre Fizető előfizetői mobil internet szolgáltatás, melyre az ÁSZF 2.3.1.2. pontjában foglaltak az alábbi eltéréssel irányadóak.

- a) Az Előfizető az előre vásárolt szolgáltatásért nem Elektronikus Feltöltőkártya formájában, hanem a Fiókjában kiválasztható adatcsomagok megrendelésével és elektronikus felületen bankkártyával fizet előre. Az Előfizető a szolgáltatásokat az egyes adatcsomagokkal kínált, az ÁSZF 1. sz. Díjszabás mellékletében részletezett adatmennyiség vagy időtartam erejéig veheti igénybe.
- b) Szolgáltatási Időszak: Az Előfizetői Szerződés azon határozott időtartama, amelyre az Előfizető a díj előre történő kifizetésével megvásárolta a szolgáltatás igénybevételét. A Szolgáltatási Időszak (vagyis az adatcsomag érvényességi időszaka), az adatcsomag-vásárlást követően kezdődik, amikor az adatcsomag regisztrálásra kerül a fiókjában (és a kapcsolódó adatkeret használatra rendelkezésre áll). Továbbá a Szolgáltatási Időszak az adatcsomag-felhasználási időszakból áll. A különböző adatcsomagokhoz tartozó Szolgáltatási Időszakok egymástól eltérhetnek, azok a portálon meghatározott adatcsomagok érvényességi idejétől függenek. A Szolgáltatási Időszak az újabb adatcsomag vásárlással, az újabb adatcsomaghoz tartozó – az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében meghatározott – időtartammal meghosszabbodik a következőképpen: az adatcsomag vásárlás előtt meglévő adatcsomag-felhasználási idő lejáratának dátumához hozzáadódik az újabb adatcsomaghoz tartozó felhasználási időtartam, vagyis az újabb adatcsomag sorba állításra kerül az aktuális csomagja után. A sorban álló adatcsomag automatikusan aktiválódik, és érvényességi ideje elkezdődik, amikor az aktuális adatcsomagja érvényességét veszti, vagy az adatkerete felhasználásra kerül, (amelyik előbb bekövetkezik). Egyszerre egy időben nem lehet egynél több sorban álló adatcsomagja. Az Előfizető általi új adatcsomag vásárlás új határozott idejű szerződés ráutaló magatartással történő megkötésének minősül, a határozott időtartam a Szolgáltatási Időszak végéig, vagy a következő adatcsomag vásárlásig tart. Az Előfizető általi adatcsomag vásárlással az előző határozott idejű szerződés megszűnik azzal, hogy az Előfizető SIM azonosítója változatlan marad. A Szolgáltatási időszak végén az Előfizető elveszti a mobil rádiótelefon szolgáltatások igénybevételére vonatkozó jogosultságát, és onnantól az Előfizetői (SIM) Kártya nem használható adatkapcsolat létrehozása céljából. Az Ügyfélszolgálatra érkező hívások és a segélyhívások a mobil rádiótelefon szolgáltatás állapotától függetlenül, a szolgáltatás jellegéből fakadóan nem kezdeményezhetők.
- c) Adatcsomag-felhasználási Időszak: a Portálon meghatározott adatcsomagok érvényességi idejével azonos
- d) Rendelkezésre Állási Időszak: a szolgáltatás jellegéből adódóan nem alkalmazható
- e) Előfizetői SIM kártya csatlakoztatási ideje: a szolgáltatás jellegéből adódóan nem alkalmazható.

2.3. A 2.2 pontban részletezett lépéseket követően, amennyiben Előfizető jogosult a Próbaidőszakra, a Próbaidőszak az Szolgáltatás aktiválásának napjától válik elérhetővé Előfizető számára a portálon meghatározott időszakra, vagy ameddig a Szolgáltató, vagy a gépjármű gyártója meg nem szünteti a próbaidőszakot, illetve a Szolgáltatást a jelen ÁSZF-ben meghatározott vonatkozó pont értelmében. A próbaidőszak lejártát követően, vagy amennyiben Előfizető nem jogosult a Próbaidőszakra, Előfizető a Szolgáltatást egy adatcsomag megvásárlásával használhatja.

2.4. Minden indokolt erőfeszítést megteszünk, hogy biztosíthassunk Előfizetőnek hálózati hozzáférést más országokban is ('roaming szolgáltatás'). A külföldi hálózatok mind minőségben, mind lefedettségben korlátozottak lehetnek. Bármilyen Magyarországon kívüli hálózati hozzáférés a köztünk és a külföldi szolgáltatók közötti megállapodásoktól függ.

### 3.1.2.37.3. A Szolgáltatás használata

3.1. A Szolgáltatás (helyes) használatához az Előfizetőnek be kell tartania jelen ÁSZF előírásait, valamint a Vodafone és az autógyártó utasításait. Előfizetőt terheli minden felelősség mindazon személyekért, akik az Előfizető fiókján keresztül használják a szolgáltatást. Előfizető köteles biztosítani, hogy a fiókjával kapcsolatban megadott adatok érvényesek, pontosak és naprakészek legyenek, és azonnal értesítenie kell az Ügyfélszolgálatot, ha változás áll be ezen információk tekintetében.

3.2. Előfizető nem használhatja a SIM kártyát, a fiókot vagy a Szolgáltatást:

1. bármilyen célra, mely sértő, támadó, illetlen, obszcén vagy fenyegető, törvénytelen, csalárd, vagy megszegi bármely személy személyiségi vagy egyéb jogait;
2. jelen ÁSZF-ben foglaltakkal ellentétesen;
3. mesterségesen generált, illetőleg túlzott forgalomra vagy folyamatosan küldendő, automatizált, valamint kéretlen kommunikációra; vagy
4. függetlenül a felhasznált adat mennyiségétől, olyan módon, ami negatívan hat más felhasználók szolgáltatás-elérésére.

3.3. Nem értékesítheti tovább senkinek a Szolgáltatást, sem teljes egészében, sem részben.

3.4. A SIM kártya és szoftver nem kerül Előfizető tulajdonába, Előfizető csupán nem kizárólagos felhasználási jogosultságot kap a szolgáltatás használatára a Vodafone-tól illetve az autógyártótól. Ha bármilyen problémát tapasztal a fiókjával vagy a Szolgáltatással kapcsolatban, vagy ki kell cserélni a SIM kártyát, Előfizetőnek fel kell vennie a kapcsolatot a szolgáltatással kapcsolatban kijelölt Ügyfélszolgálattal.

3.5. A Vodafone nem vállal felelősséget semmilyen tartalomért vagy szolgáltatásért, amelyhez Előfizető hozzáférhet az internet elérés során, vagy olyan műveletért, amelyet a tartalom vagy szolgáltatás használata közben végez vagy ér el Előfizető. Előfizető feladata a szolgáltatás használata közben, hogy értékelje az elérhető tartalom pontosságát, teljességét, értékét és integritását. Amennyiben a szolgáltatás kiskorúak által is elérhető, megfelelő tartalmat ellenőrző szűrők alkalmazása javasolt a fiókján és minden olyan eszközön, amelyet kiskorúak is használnak.

3.6. Az internet hozzáférés elsősorban az Előfizető által megjelölt (lakcímhez vagy tartózkodási helyhez kötött) országban áll majd rendelkezésre, és nem azon országokban, ahová utazik külföldi tartózkodása során.

3.7. Előfizető felelős azért, hogy minden olyan eszköz, amely csatlakozik az internetre a Szolgáltatáson keresztül, megfelelő és naprakész vírusvédelemmel legyen ellátva.

#### 3.1.2.37.4. *Fizetéssel kapcsolatos rendelkezések*

4.1 Amennyiben a feltételeknek megfelel és elérhető Előfizető számára, a Próbaidőszak díjmentesen áll az Előfizető rendelkezésére a Portálon meghatározott feltételek szerint.

4.2 A szolgáltatás, illetve adatcsomagok megvásárlásához használhatja hitelkártyáját, bankkártyáját, PayPal fiókját vagy bármely más jóváhagyott fizetési módot, amelyet időről időre felülvizsgálunk. Vásárláskor az adatcsomagok jóváírásra kerülnek Előfizető fiókjában. Paypal fiókon keresztüli vásárlás esetén a vásárlás összege a Vodafone Global Enterprise Limited által kerül beszedésre a Szolgáltató nevében.

4.3 Minden egyes alkalommal, amikor használja a Szolgáltatást, a fiókjára regisztrált adatkerete a felhasznált adatmennyiséggel csökkentésre kerül.

#### 3.1.2.37.5. *SIM kártya elvesztése*

5.1. Amennyiben a gépjárműve, vagy a SIM-kártya elvesztésre vagy eltulajdonításra kerül, vagy a fiókjához engedély nélkül hozzáférnek, Előfizető köteles azonnal azt bejelenteni az Ügyfélszolgálaton keresztül, hogy megakadályozhassuk a további engedély nélküli SIM-kártya vagy fiók használatot; és köteles együttműködni velünk a szükséges biztonsági és egyéb ellenőrzések során. A jelen ÁSZF 5.1.13 pontjában meghatározottaktól eltérően a 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 nem hosszabbodik meg.

5.2. Az 5.1 pontban felsorolt körülmények, vagy a gépjármű továbbértékesítése során Előfizetőnek lehetősége van tovább használni a fiókját és a megvásárolt adatkeretet abban az esetben, ha ezt azonos gyártó

által gyártott, és egy kompatibilis SIM-kártyával, valamint WiFi hotspot eszközzel felszerelt gépjárművel teszi. Ha nem fér hozzá fiókjához egy kompatibilis járműn keresztül, bármely adatcsomag érvényét veszti, és Vodafone nem köteles Előfizetőnek visszatérítést biztosítani a fiókjához rendelt, fel nem használt adatkeretért.

#### 3.1.2.37.6. *Előfizetői szerződés szünetelése, korlátozása, felfüggesztése, felmondása*

6.1. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF 5. és 12. pontjában foglaltak szerint, az ott szabályozott eseteken felül szüneteltetni, korlátozni, felfüggeszteni vagy akár felmondani a szolgáltatást illetve az előfizetői szerződést az alábbi feltételek esetén:

1. amennyiben a SIM-kártyát vagy a szolgáltatást az ÁSZF-be vagy az Előfizetői Szerződésbe ütköző módon használják;
2. amennyiben Előfizető megpróbálja hamisítani vagy eltávolítani a behelyezett SIM-kártyát a járműből;
3. amennyiben a Szolgáltató észleli, hogy az Előfizetőnek a szolgáltatáshoz tartozó jelszava illetéktelen, törvénytelen, tisztességtelen vagy helytelen módon használatba került;
4. vészhelyzetben vagy egyéb biztonsági okok miatt;
5. amennyiben segélyhívó szervezetek és / vagy az illetékes hatóság rendelettel, jogszabállyal vagy más megfelelő módon kötelezik a Szolgáltatót erre.

6.2. Szolgáltató az ÁSZF szerint értesíti az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés szüneteltetéséről, korlátozásáról, felfüggesztéséről vagy megszüntetéséről.

6.3. Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy beszüntesse az ingyenes Próbaidőszak használatát, amennyiben a gépjármű értékesítésre kerül az Előfizető által.

6.4. Amennyiben Előfizető meg kívánja szüntetni az Előfizetői szerződést, fel kell vennie a kapcsolatot az Ügyfélszolgálatnál telefonon keresztül.

#### 3.1.2.37.7. *Jogi felelősség és kizárások*

7.1. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató nem vállal felelősséget semmilyen elért, vagy továbbított adat, vagy tartalom iránt; valamint bármilyen adat törlődéséért, elvesztéséért vagy sérüléséért, mely a szolgáltatás használatkor vagy elérésekor következett be, vagy amit akkor tapasztalt.

#### 3.1.2.37.8. *A személyes adatok kezelése*

8.1. Előfizető az Előfizetői szerződés elfogadásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató és a vállalatcsoportunk, illetve partnerei, vagyis a Vodafone Group Services Limited (Vodafone House, The Connection Newbury, RG14 2FN, Nagy-Britannia), a Vodafone Group Services GmbH (Mannesmannufer 2 Düsseldorf, 40213 Németország), a Vodafone Automotive Telematics SA (Via Stefano Franscini 10, 6850 Mendrisio, Svájc), a Vodafone Global Enterprise Limited (Vodafone House, The Connection, Newbury, Berkshire, RG14 2FN, Nagy-Britannia), valamint a VSSB Vodafone Szolgáltató Központ Budapest Zrt. (Hungária krt. 40-44., 1087 Budapest) jogosult adatfeldolgozóként adatok gyűjtésében, feldolgozásában és továbbításában közreműködni különösen az Internet In The Car szolgáltatás Portáljának üzemeltetésében, előfizetői szerződés létrehozásában illetve annak során közvetítői és egyéb tevékenység ellátásában, számlázási feladatok teljesítésében és az előfizetői befizetések kezelésében, ügyfélszolgálati, marketing és promóciós tevékenységek ellátásában, különösen az alábbi célokra:

1. A szolgáltatásra történő regisztrálásakor, a fiókja és előfizetői szerződése létrehozása céljából kerül sor a személyes adatainak bekérésére (pl. név, lakcím, kapcsolattartási adatok).
2. Néhány fizetési módra vonatkozó információ is bekérésre kerülhet a szolgáltatásért való fizetés lehetővé tételéhez
3. A fiókjába történő belépéshez/hozzáféréshez és az azonosításhoz meg kell adnia a felhasználónevét és jelszavát

A szolgáltatás igénybevételekor a hálózatunk automatikusan generál és rögzít forgalmi adatokat tartalmazó információt

8.2. Az Előfizetői Szerződés elfogadásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása céljából és az ahhoz szükséges mértékig Előfizető személyes adatait az Előfizető által a Szolgáltatás igénybevételéhez regisztrált autójának gyártója rendelkezésére bocsássa.

8.3. Az Előfizető személyes adataiban bekövetkező változások esetén Előfizetőnek haladéktalanul tájékoztatnia kell Szolgáltatót, követve a portál utasításait.

#### 3.1.2.37.9. *Roaming szabályzat*

9.1. A Roaming szolgáltatás a Szolgáltató által meghatározott roaming hálózatokon érhető el. A partnerhálózatok aktuális listája az Internet in the Car portálon ([internetinthecar.vodafone.com](http://internetinthecar.vodafone.com)) érhető el. A partnerhálózatok országaiban kizárólag a megjelölt hálózatokon érhető el a roaming-szolgáltatás. Külföldi használat esetén nem a mindenkorai Roaming díjszabás érvényes, a belföldi használattal azonos feltételekkel használhatja mobil internet adatcsomagját a Roaming szabályzatnak megfelelően. A Roaming szolgáltatás kizárólag az arányos utazási célú felhasználás szabályainak betartása mellett, természetes személy felhasználók személyes hírközlési igényeinek kielégítésére használható (magán utazások céljára), azaz a Roaming életvitelszerű magyarországi tartózkodás esetén, utazások során vehető igénybe. Amennyiben két hónap során (bármely, egymást követő három hónapos időszak alatt), Előfizető forgalmának több mint 80%-a nem a regisztrált országban történik, ez a Roaming szabályzat megszegésének minősül. Ennek érdekében az előfizetői szerződés és az ÁSZF elfogadásával Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy figyelemmel kísérhessük a szolgáltatás használati szokásait abból a célból, hogy ellenőrizhessük, hogy azok megfelelnek-e a Roaming szabályzatnak.

9.2. Amennyiben Előfizető megsérti ezt a felső korlátot, Szolgáltató erről tájékoztatja Előfizetőt és megteszi a szükséges intézkedéseket annak érdekében, hogy biztosítsa azt, hogy Előfizető fiókja a megfelelő országban legyen regisztrálva. Továbbá ebben az esetben Szolgáltató jogosult Előfizető fiókjának felfüggesztésére, a fel nem használt adatcsomagjának időarányos visszatérítésére, valamint felszólítani Előfizetőt arra, hogy regisztrálja újra magát abba az országban, amelyben a forgalmának túlnyomó része történik.

9.3. Amennyiben Előfizető egy másik országban telepedik le (vagy kerül át a lakhelye, tartózkodási helye), Előfizető köteles kapcsolatba lépni Ügyfélszolgálatunkkal, hogy segíthessünk létrehozni egy új fiókot az adott új országban. Előfizetőnek figyelembe kell vennie, hogy nem lehetséges az adatcsomagok átvitele fiókok között.

#### 3.1.2.37.10. *Általános rendelkezések*

10.1. A Szolgáltatásra vonatkozó egyedi Előfizetői Szerződés illetve a Fiók átírására, átruházására a Szolgáltatás jellegéből adódóan nincs lehetőség, az előfizető személyében szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében beálló változás esetén az új előfizetőnek saját nevében kell regisztrálnia a Portálon a Szolgáltatásra és saját nevében új Előfizetői Szerződést kell kötnie Szolgáltatóval.

10.2. Ha Előfizetőnek a Szolgáltatással kapcsolatban ügyfélszolgálati, vagy technikai támogatásra, vagy segítségre van szüksége, vagy panaszt, vagy hibabejelentést szeretne tenni, a jelen ÁSZF 6. Pontjában foglaltaktól eltérően a jelen 3.1.2.37.1 pontban meghatározott Ügyfélszolgálatunkhoz kell fordulnia. Panaszát az ÁSZF 6. Pontjában foglaltaktól eltérően a következők szerint válaszoljuk meg. Hibabejelentés esetén Szolgáltató 2 órán belül tájékoztatja Ügyfelet a várható megoldási időről, melyről 48 óránként további tájékoztatást ad.

10.3. Az IITC Szolgáltatásra a magyar jog továbbá jelen ÁSZF a fent részletezett eltérésekkel az irányadó.

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

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



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

A segélyhívás mobil rádiótelefon készülékről ingyenes és SIM kártya nélkül is lehetséges.

Az Eht. 145. § (2) bekezdésében foglalt kötelezettség alapján a segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatai kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok kérésére rendelkezésre bocsátani - külön jogszabályban meghatározott módon - a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat. E kötelezettség alapján a Szolgáltató valós időben (real-time) megadja a hívó fél hívószámát a hívott fél felé a 24/1997. (III.26.) BM rendelet szerinti, az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat hívószámaira kezdeményezett hívások esetében, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívásokat, valamint SMS és MMS-eket 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 6.3. pontban meghatározott adatok szükségesek. (További információ: lásd 5.1. pont).

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

A elektronikus hírközlési hálózat azon pontja, amely az Előfizetői oldali végberendezés csatlakoztatására szolgál: (az ADSL modem 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 valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

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

###### i. A SIKERES HÍVÁSOK ARÁNYA

**Követelményre a Szolgáltató által megadott egyedi szolgáltatásminőségi célérték a mobil rádiótelefon szolgáltatás műszaki jellegére tekintettel: 0%**

**Követelmény meghatározása:** A sikeres hívások aránya adott földrajzi helyen a megadott időtartamban megkísérelt összes indított és fogadott hívások számához képest. (SHA) [%]

A Szolgáltató által éves szinten megadott minőségi mutató. A Szolgáltató az összes az előfizetőhöz tartozó forgalmat veszi alapul a mutató megadásánál, egy kiválasztott hónap forgalma alapján.

**Az alapadatok forrása:** A Szolgáltató támogató rendszere, a központi számlálók.

###### ii. A SIKERES SMS TOVÁBBÍTÁS ARÁNYA

**Követelményre a Szolgáltató által megadott egyedi szolgáltatásminőségi célérték a mobil rádiótelefon szolgáltatás műszaki jellegére tekintettel: 0%**

**Követelmény meghatározása:** Az előfizető által az adott földrajzi helyen a Szolgáltató SMS 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.

###### iii. BESZÉDMINŐSÉG

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

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

###### b. Vezeték nélküli internet szolgáltatás

##### A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KÍNALT SÁVSZÉLESSÉG

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

A Szolgáltató által biztosított kínált sávszélesség technológiánként részletezve az alábbi táblázatban található.

Adatátviteli technológia megnevezése	Kínált sávszélességhez tartozó	
	letöltési sebesség* (Mbit/s)	feltöltési sebesség* (Mbit/s)
GPRS/EDGE	0,23	0,12
HSPA+	21,1	5,76
DC-HSPA+	42,2	5,76
4G/LTE	75	25

\* az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréseig

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

A Szolgáltató 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.

Az aktuális hálózati lefedettségről a Szolgáltató honlapján ([www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu)) található információ.

## GARANTÁLT SEBESSÉG

**A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték minden technológiához tartozó lefedettségi területen (GPRS/EDGE/3G/HSDPA/HSUPA/4G/LTE): 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 vagy 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 HIBAE LHÁRÍTÁSI 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 minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével 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 vesz igénybe kezelői segítséget.

Az alapadatok forrása: A Szolgáltató hívásbesoroló rendszere, nyilvántartása.

b. Mobil rádiótelefon szolgáltatás tekintetében használt mutatók

i. BEJELENTETT DÍJREKLAMÁCIÓ KIVIZSGÁLÁSI ÉS ELINTÉZÉSI HATÁRIDEJE

**A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték:** 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 teszterendezések által rögzített adatok.

v. A SIKERES SMS-TOVÁBBÍTÁS ARÁNYA

**Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték:** 90%

**Követelmény meghatározása:** A Szolgáltató SMS központjára eljutott, és onnan sikeresen továbbított SMS-ek aránya az SMS központba eljutott összes SMS-hez képest. [%]

**Az alapadatok forrása:** A teszterendezések által rögzített adatok.

c. Vezeték nélküli internet szolgáltatás tekintetében használt mutatók

i. DÍJREKLAMÁCIÓ KIVIZSGÁLÁSI ÉS ELINTÉZÉSI IDEJE

**Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték:** 45 nap

**Követelmény meghatározása:** Számlapanaszoknak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a Szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az Előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

A mutató csak forgalommérésen alapuló számlázást alkalmazó szolgáltatások esetében értelmezett. Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap]

**Kizárt esetek:**

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

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

ii. A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

**Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték:** 99,25%

**Követelmény meghatározása:**

AUT

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

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:**

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

\*az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig

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

Az adatforgalmi keretet tartalmazó internet tarifák és internet opciók esetén az adatforgalmi keret elérését követően a le- és feltöltési sebességet a szolgáltató egyes tarifacsomagok és opciók esetében eltérően határozza meg, az érintett tarifákra és opciókra vonatkozó egyedi le- és feltöltési sebesség mértékét 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:**

AUT

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 átalánydíjas vezeték nélküli internet tarifacsomagokra vonatkozó speciális rendelkezések*

A Szolgáltató vezeték nélküli internet szolgáltatása a felhasználók által megosztottan használt hálózati erőforrások felhasználására, azaz osztott erőforrásokra épül. A felhasználók egymás adatátviteli sebességét is befolyásolhatják, ezáltal ezeknek az erőforrásoknak a túlzott igénybe vétele, akár egy Előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást (negatív felhasználói tapasztalatot) válthat ki, ez a mobilinternet szolgáltatások alapvető jellemzője. A hálózati erőforrások fentiek szerinti használata leronthatja a hálózat teljesítményét és ezzel a szolgáltatás minőségét. A fentiek figyelembe vételével a hálózat rendeltetésszerű működésének biztosítása és az átlagos 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 vagy a vezeték nélküli mobil internet szolgáltatáshoz tartozó tarifában meghatározott egyéb forgalmi mérték feletti forgalmaz (Túlforgalmazó Előfizető). A QoS a 3GPP TS 23.107 számú szabványának és az ETSI TS 123 107 V.9.0.0. szabványának megfelelően kerül alkalmazásra. (A hivatkozott szabványok leírása elérhető az alábbi internetes honlapokon: [www.etsi.org](http://www.etsi.org), illetve [www.3gpp.org](http://www.3gpp.org).) A Túlforgalmazó Előfizető a hálózati erőforrások kiosztásánál alacsonyabb prioritási szintre kerül, mint a többi Előfizető, és a hálózat túlterheltségekor a többi Előfizető nagyobb valószínűséggel fér hozzá a hálózati erőforrásokhoz, mint a Túlforgalmazó Előfizető. Ennek következtében 15 GB vagy a vezeték nélküli mobil internet szolgáltatáshoz tartozó tarifában meghatározott egyéb forgalmi mérték feletti adatforgalmat el nem érő Előfizető a hálózat túlterheltsége idején azonos körülmények esetén nagyobb sebességgel képes adatkommunikációt folytatni, mint a Túlforgalmazó Előfizető. Normál terhelésű hálózat esetén a Túlforgalmazó Előfizető nincs hátrányosan megkülönböztetve a többi Előfizetőtől, ugyanolyan adatsebességre képes, mint a normál felhasználók. Az alacsonyabb QoS prioritási szintbe sorolást a Szolgáltató a Túlforgalmazó Előfizetővel szemben legfeljebb 15 GB vagy a vezeték nélküli mobil internet szolgáltatáshoz tartozó tarifában meghatározott egyéb forgalmi mérték feletti 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 hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet**

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

##### *4.3.1. A Szolgáltatás szünetelése, felfüggesztése*

Az előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató jogosult szüneteltetni vagy felfüggeszteni az Általános Szerződési Feltételek 5.1. 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 12.3.4. 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,
- d) 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 illetve a készülék adásvételi szerződéssel, stb.).
- 4.4.4. A Szolgáltató jogosult tiltó listára helyezni az Előfizető részére az egyedi Előfizetői illetve a készülék adásvételi 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, felfüggesztése**

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

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. Egyenlegfeltöltéssel előre fizetett díjú szolgáltatások esetében a szolgáltatás nem szüneteltethető.
- 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:
  - 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 12.3.9. 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 12.3.5. 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 igénybe vételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Az áthelyezésre vonatkozó egyéb rendelkezéseket a jelen Általános Szerződési Feltételek 12.2.3. 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 terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon,
- 5.1.7.2. az Előfizetői Szerződést 15 napos felmondási idővel felmondani és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, ha a felmondásra azért kerül sor, mert a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.
- 5.1.8. 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, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel.
- 5.1.12. A szünetelés időtartama alatt Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében meghatározott díjat számítja fel.
- 5.1.13. Amennyiben a SIM Kártyát, 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 időtartama.
- 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, továbbá megvalósításának módjai**

- 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.

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

- 5.2.2. Az előfizetői Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető 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 hívás, üzenet, illetve adatmennyiséget.
- 5.2.2.5. a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtevesztette. 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 a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért adminisztrációs díjat számol fel. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői Szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a Felek az Előfizetői Szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az Előfizetői Szerződés megszűnéséig fenntartja.
- 5.2.4. Az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeggel (Egyedi Értékhatar) kapcsolatos tudnivalókat jelen Általános Szerződési Feltételek 2.3.1.1. 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. Az Egyedi Értékhatar, illetve a letölthető adatmennyiség 50 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 értesítheti 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.
- 5.2.7. Az 5.2.2.1-5.2.2.3 esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. Az 5.2.2. pontban meghatározott további esetekben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

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

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

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

### 6.1. **A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás, a hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő**

#### 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 minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

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:*

A hiba típusa	A hiba elhárítása
Mobilkészülék-hiba.	A Szolgáltató törekszik arra, hogy hibás készülék leadása után a jótállásos készülék javítása 15 (tizenöt) napon belül, 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, 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.

- 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 valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hiba kijavítását a bejelentéstől számított 72 (hetvenkettő) órán belül végzi el. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével. Szolgáltató a hozzájárulást 48 (negyvennyolc) órán belül köteles megkérni a harmadik személytől. A szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a jelen pontban meghatározott 72 (hetvenkettő) órás határidőbe.
- 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 Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.4. pontban meghatározott határidőbe.
- 6.1.8. A hiba elhárításáról Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti Előfizetőt. Az értesítési kötelezettségnek Szolgáltató a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.
- 6.1.9. Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 (hetvenkettő) órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.
- 6.1.10. A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, 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 számíthat 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 visszaigazolja, hangfelvétellel rögzíti, és a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás az alábbiakat tartalmazza:
- az Előfizető értesítési címe vagy más azonosítója;
  - előfizetői hívószám vagy más azonosító;

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

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

## **6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

6.2.1. Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó minőségi követelményeket az Általános Szerződési Feltételek 4.1. pontjai tartalmazza.

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

6.2.2.1. A Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj 1/15-öd (egy tizenötöd) része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő kedvezmények nélküli 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, beleértve azt az esetet is, amikor a Szolgáltatás nyújtásának a jogszabályban megjelölt időpontban történő megkezdése az Előfizető érdekkörébe eső ok miatt nem volt lehetséges, és a Szolgáltató a felek megállapodása szerinti újabb időpontban sem kezdi meg a szolgáltatás nyújtását.

6.2.2.2. Amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére Szolgáltató neki felróható műszaki okból nem képes, továbbá a Szolgáltatás nyújtásának a jogszabályban megjelölt időpontban történő megkezdése az Előfizető érdekkörébe eső ok miatt nem volt lehetséges, és a Szolgáltató a felek megállapodása szerinti újabb időpontban sem kezdi meg a szolgáltatás nyújtását, és fenti esetek miatt az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig az Általános Szerződési Feltételek 6.2.2.1 pontjában foglalt kötbér felét köteles fizetni.

6.2.2.3. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

(a) az Általános Szerződési Feltételek 6.1.3. és 6.1.8. pontja szerinti értesítésre nyitva álló határidő neki felróható okból való eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig, amely kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese,

(b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő neki felróható okból való eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra, amely kötbér mértéke a vetítési alap

(ba) négyszerese, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,

(bb) nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

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

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

6.2.2.6. 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 12.2. 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.

6.2.2.7. Az Általános Szerződési Feltételek 5.2.3. 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 a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetében az előre fizetett díj 1/30 (egy harmincad) részének 4 (négy)-szerese.

6.2.2.8. A Szolgáltató 5000 forint kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek

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

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

(i) indoklás nélkül,

(ii) az Általános Szerződési Feltételek 2. számú Melléklet 2.3. pontjának megfelelő azonosítás ellenére,

(iii) nem az Általános Szerződési Feltételek 2. számú Melléklet 2.4. pontja szerint lejárt és értesített tartozás miatt,

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

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

6.2.2.9. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módjáról az Általános Szerződési Feltételek 6.3. és 6.6. pontjai rendelkeznek.

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

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

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

Hibabejelentés: meghatározását és az azzal kapcsolatos tudnivalókat az Általános Szerződési Feltételek 6.1. pontja tartalmazza.

6.3.2. Bejelentés megtétele a Szolgáltatónál

6.3.2.1. 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.

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

Központi Ügyfélszolgálat

- (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).

6.3.2.3. 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.

6.3.2.4. 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.

6.3.2.5. 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.

6.3.2.6. Amennyiben a MobilVásárlás Szolgáltatás igénybevétele során a megrendelni/vásárolni kívánt terméket/szolgáltatást a Szolgáltatótól és Előfizetőtől elkülönülő Harmadik Fél biztosítja, a termék/szolgáltatás árát, minőségét, illetve a vásárlás egyéb körülményeit illető reklamációkat a Szolgáltató ügyfélszolgálat nem

kezeli. A Szolgáltatóhoz a MobilVásárlás Szolgáltatással kapcsolatosan kizárólag a Szolgáltató saját érdekkörében felmerült okokra vonatkozó panaszok ügyében fordulhatnak az Előfizetők.

### 6.3.3. Bejelentés kezelése a Szolgáltatónál

#### 6.3.3.1. A szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolja.

Szóbeli panasznak minősül a személyesen, telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával szóban közölt panasz.

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

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

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

Az írásbeli panasz kivizsgálási és megválaszolási határideje 30 nap.

A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

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

6.3.3.6. A Szolgáltató a bejelentésekről nyilvántartást vezet, a bejelentések – amennyiben azok nyomban nem orvosolhatóak – elektronikusan rögzítésre kerülnek. A Szolgáltató a bejelentést a nyilvántartó adatbázisában 5 (öt) évre, a telefonos Ügyfélszolgálatra érkező panasz- és hibabejelentésekről készített hangfelvételt 2 (kettő) évre visszamenőleg tárolja, és biztosítja a visszakereshetőséget. Az adatbázis panaszbejelentés esetén tartalmazza az Előfizető nevét, vagy más azonosítóját, telefonszámát, vagy számlázási rendszerbeli azonosítóját, a bejelentés módját, és idejét, bejelentés tárgyát, a kivizsgálás eredményét, a megtett intézkedéseket, az értesítés módját és idejét.

### 6.3.4. Díjreklamáció kezelése a Szolgáltatónál

6.3.4.1. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést az Általános Szerződési Feltételek 12.3.5 pontjában foglaltak szerint felmondani.

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

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



6.3.4.4. Szolgáltató – amennyiben számlázási rendszere zártságát a panaszban érintett szolgáltatás tekintetében a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja – akkor is jogosult az Általános Szerződési Feltételek 12.3.5 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.

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

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

6.3.4.7. A bejelentés eredményéről Szolgáltató az Előfizetőt írásban tájékoztatja. Amennyiben a bejelentésnek a Szolgáltató helyt ad, úgy a Szolgáltató a tévesen megállapított összeget – amennyiben azt az Előfizető már a Szolgáltatónak kifizette – 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.

6.3.4.8. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést,

- a) 10 000 Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget,
- b) havi előfizetési díj hiányában vagy 10 000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a 10 000 Ft-ot, vagy
- c) ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

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

6.3.5. Hangfelvételek rögzítése, tárolása és rendelkezésre bocsátása

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkező, az előfizetői jogviszonyt érintő megkeresésekről, panaszokról és bejelentésekről, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációról, valamint az ezekről indított kimenő hívásokról az ügyfélszolgálati tevékenység minőségének ellenőrzésére, továbbá az ügyfél és a szolgáltató közötti vitának, illetve jogvitának az eldöntését szolgáló bizonyítéknak biztosítása céljából hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – az Általános Szerződési Feltételek 6.1.12. pontjában foglalt eset kivételével – a rögzítést követő legalább 1 (egy) évig megőrizz, de legfeljebb 2 (kettő) évig tárolhatja. Főszabályként a hívásokat a Szolgáltató rögzíti, azonban előfordulhat, hogy műszaki okok miatt bizonyos beszélgetések nem kerülnek rögzítésre.

Amennyiben a hívó Előfizető a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügyet csak személyesen áll módjában intézni.

A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató az Ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről rögzített hanganyagnak a hívó Előfizető kérésére és a jogosultság ellenőrzését követően, a megőrzési időn belül az érintett Előfizető általi visszahallgatását a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben, vagy konferenciahívás keretében lehetővé teszi.

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

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

A hangfelvétel másolata az érintett Előfizető választása szerinti márkaképviselőten vehető át vagy az Előfizető ilyen irányú kérése esetén postai úton kerül megküldésre.

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

Az Általános Szerződési Feltételek 6.3. pontjában meghatározottakon túl Szolgáltató az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az Előfizetők vagyonában okozott kárt – a Ptk. 6:143. § (1) és (2) bekezdésében foglaltak szerint - köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Az Előfizetői Szerződésekből eredő polgári jogi igények 1 (egy) év alatt évülnek el, amelyet az Általános Szerződési Feltételek 6.3.6. pontja szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

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

A kártérítési eljárásra vonatkozó részletes szabályozást az Általános Szerződési Feltételek 7.3. pontja tartalmazza.

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

#### **6.4. Az ügyfélszolgálat működése, 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 6.3. pontja tartalmazza.

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

A telefonos ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli előhangos bejelentkezésének aránya: A Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 60%.

#### **6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.**

A Tudakozó felhívásával az Előfizető más Előfizetők adatairól kaphat felvilágosítást, amennyiben az adott adat kiszolgáltatását jogszabály, vagy annak az Előfizetőnek a rendelkezése, akinek az adatairól szó van, nem tiltja. 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 11800-as számon elérhető Belföldi Egyetemes Tudakozó elérését biztosító szolgáltató részére a Szolgáltató 48 (negyvennyolc) órán belül megküldi. A szolgáltatás előre fizető és utólag fizető ügyfelek részére is elérhető.

A 11800-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 (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)**

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 az alábbiak szerint:
  - (1) Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületek felsorolása elérhető a <http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html> honlapon.
  - (2) A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a Szolgáltató székhelye alapítja meg. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület elérhetősége: név: Budapesti Békéltető Testület, cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., telefonszám: +36 1 488-2131, fax szám: +36 1 488-2186, e-mail cím: [bekelteto.testulet@bkk.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkk.hu).
  - (3) Az eljárásra – a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – az (1) és (2) bekezdés szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.
  - (4) Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete értelmében az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett kereskedők közötti, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére európai online vitarendezési platformon keresztül is lehetőség van fogyasztónak minősülő magánszemélyek részére az általuk leadott rendelkezések esetén. Az európai online vitarendezési platform elérhető a <http://ec.europa.eu/odr> linken. Az online vitarendező platformról érkező megkereséseket a Szolgáltató a [bekeltetesonline.hu@vodafone.com](mailto:bekeltetesonline.hu@vodafone.com) e-mail címen fogadja. Ez az e-mail cím kizárólag a vitarendező platformon beérkezett megkereséseket hivatott fogadni. A panaszos fél az online vitarendezési platformon a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlap kitöltésével nyújthat be panaszt.
- (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 ügyfélszolgálat, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatos ügyek intézése. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság elérhetőségei: cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levelezési cím: 1428 Budapest, Pf. 20.; telefonszám: +36 1 459 4800; faxszám: +36 1 210 4677.

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

Az Előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhat többek között a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén – figyelemmel a 6.2.7 pontban foglaltakra is –, amelynek elérhetőségei az Általános Szerződési Feltételek 1.5. pontjában találhatók.

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: levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.; telefon: +36 1 429 8644; fax: +36 1 429 8761) fordulhat.

### **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

További felügyeleti szervek:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Központi elérhetősége:

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest, Pf. 20.

Telefonszám: +36 1 459 4800

Faxszám: +36 1 210 4677

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

Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levelezési cím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036

Telefonszám: +36 1 472 8851

Faxszám: +36 1 472 8905

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

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.

## **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, módosítása, illetve a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló és a korlátozással kapcsolatos valamennyi 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 esetektől (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. A számlázási időszakot az Előfizetői Szerződés tartalmazza.

Új utólag fizető Előfizetői Szerződés megkötésekor Szolgáltató a választott tarifacsomagnak, továbbá a szerződéssel egyidejűleg megrendelt, havi előfizetési díj fejében igénybe vehető szolgáltatásoknak 1 havi szolgáltatási időszakra eső, az Előfizetői Szerződésen feltüntetett díját az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg jogosult Előfizetőtől előlegként bekérni, illetve ezen előleg megfizetését az Előfizetői Szerződés megkötésének feltételéül szabni. A befizetett előleg az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés létrejöttét követően első alkalommal kiállításra kerülő havi forgalmi számlájában, legfeljebb az előlegnek megfelelő díjak mértékéig jóváírásra kerül. Az előlegnek az első forgalmi számlában jóvá nem írt részét – amennyiben értelmezett – Szolgáltató a soron következő forgalmi számlába számítja be. Amennyiben az Előfizetői Szerződés a havi számlázás időpontja előtt megszűnik, Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötése és megszűnése közti időszakra eső arányos havidíj és az Előfizető által megfizetett előleg különbözetét Előfizető számára visszafizeti.

- 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 12.1. pontjával összhangban egyoldalúan módosítható az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete szerint. Előre Fizető Előfizető esetén a Szolgáltatás keretében az ügyfélszámla terhére megrendelt/megvásárolt termékekről/szolgáltatásokról a Szolgáltató jogosult az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. tv. 164. §-a alapján gyűjtőszámlát kiállítani. 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 Bemutató (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.

Az E-számla 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.

Az E-számlára történő regisztrációval Előfizető elfogadja, hogy Szolgáltató értesítési kötelezettségének elektronikus úton tesz eleget. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az E-számla igénybevétele alatt az Előfizetői Szerződéssel, az Előfizető által használt szolgáltatásokkal, illetve azok igénybevételével kapcsolatos (jogszállás előírása alapján nem kötelezően térítvevényel 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 internetes felületén mutatja be (elektronikus dokumentum).

A szolgáltatást valamennyi Előfizető igénybe veheti.

#### *A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, időbeli korlátai*

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

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

Az E-számla igénybevételét üzemszünet korlátozhatja. Tervezett üzemszünetet akkor tart a Szolgáltató, amikor a rendszer karbantartását, javítását, bővítését vagy más ehhez hasonló tevékenységet végez. A tervezett üzemszünet 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) igénybevételének módja és feltételei*

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

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

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

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

A Szolgáltató akkor tekinti sikeresnek a regisztrációt az E-számlára, ha az Előfizető az E-számla részvételi feltételeit a regisztráció során elfogadja, valamint a regisztrációhoz szükséges adatokat a regisztrációs kérdőív véglegesítésével megadta, és ezt követően a Szolgáltató elektronikus visszaigazolása (e-mail) kiküldésre kerül a Szolgáltató rendszere szerint.

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 rendelkeznek, úgy annak valamennyi jogkövetkezményét viseli.

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

Utólag Fizető Előfizető esetén a Szolgáltató a Díjszabás melléklet 1.2.2. pontjában felsorolt tarifa havidíjakból bruttó 200 forint kedvezményt ad abban az esetben, ha Előfizető 2014. július 1-jét megelőzően elektronikus számlázásra tért át, és az elektronikus számlázás folyamatosan aktív előfizetésén, valamint ezen ÁSZF 7.1.2.4. pontjában foglalt minden egyéb feltételnek megfelel. Havidíjkedvezmény csak teljes havidíjra adható. Amennyiben az ügyfél az elektronikus számlázási

módra való váltás után áttér a papír alapú számlázási módra, a tarifa havidíjakból bruttó 200 forint kedvezmény a továbbiakban nem adható. A Szolgáltató az elektronikus számlázásra 2014. július 1-jén vagy azt követően áttérő előfizetések esetében a 200 forint kedvezményt nem biztosítja.

- 7.1.2.5. Az Utólag Fizető Előfizető a számára a 2.3.1.1. 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 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 hőközi díj befizetése értesítése alapján az abban megjelölt határidőig esedékes, a hőközi számla bevárása 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. A számlakibocsátás határideje a számlázás napját követő 8. nap. A számla kézbesítési időpontja az a nap, amelyen az Előfizető a számlát kézhez veszi, de legkésőbb az alábbiakban meghatározott nap:

- a hónap 6. napi számlázással rendelkező Előfizetőknél a számlázás napjával megegyező hónap 21. napja;
- a hónap 13. napi számlázással rendelkező Előfizetőknél a számlázás napjával megegyező hónap 28. napja;
- a hónap 19. napi számlázással rendelkező Előfizetőknél a számlázást követő hónap 6. napja;
- a hónap 25. napi számlázással rendelkező Előfizetőknél a számlázást követő hónap 12. napja;
- a hónap 28. napi számlázással rendelkező Előfizetőknél a számlázást követő hónap 16. napja.

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

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

Előre fizető előfizetéseknél:

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

- 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 megkötő Előfizető a felelős, függetlenül a Szolgáltatás tényleges igénybevevőjétől.

Amennyiben az Előfizető és a Számlafizető egymástól elkülönül, úgy a számla kiegyenlítéséért egyetemlegesen felelnek. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés feltételeit, valamint az Általános Szerződési Feltételeket a Számlafizetőnek is el kell fogadnia s ezt az Előfizetői Szerződés megkötésekor 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 helyhez kötött hálózatoknál jelentkező hibákra, valamint a nemzetközi barangolás (roaming) szolgáltatás Előfizető általi barangolás (roaming) szolgáltatás igénybevétele alatt más szolgáltatók mobil telefonszolgáltatásának hibáira vezethető vissza. A visszatérítendő összeget – amennyiben azt az Előfizető a Szolgáltatónak már kifizette – a Szolgáltató az Előfizető részére a következő havi elszámolás alkalmával, vagy a bejelentés (a 6.3. című pontban meghatározott határidőekben 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 igénybevétele kizárólag az Előfizető és a Számlafizető jogosult.

A szolgáltatások igénybevételehez 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 nem vállal kötelezettséget az ajánlott kedvezmények korlátlan biztosítására.

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

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

## **7.2. 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, a Szolgáltató díjbeszedő partnereinek igénybe vételével, illetve a Szolgáltató honlapján (<http://www.vodafone.hu/szamlabefizetes>) keresztül, gyorsfizetéssel az online ügyfélszolgálaton regisztrált bankkártyával, vagy a Szolgáltató előzetes kifejezett hozzájárulása esetén csoportos beszedési megbízás útján teljesítheti.

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

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

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

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

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

- TESCO-GLOBAL Áruházak Zrt. (Székhely: 2040. Budaörs, Kinizsi út 1-3.) mint adatfeldolgozó: A díjfizetés az Előfizető havi számláihoz mellékelt készpénz-átutalási megbízással vehető igénybe. A díjbeszedő partner üzlethelyiségeiben kiállított Csekkpont terminálok a készpénz-átutalási megbízás leolvasását követően egyedi bont állítanak ki, mellyel az Előfizető az üzlethelyiség pénztárainál végezheti el a befizetést. A díjfizetéshez készpénz vehető igénybe. A pénztárak a sikeres befizetést követően az átvettelt igazoló pénztári, nem adóügyi bizonylatot állítanak ki.

7.2.1.5. A számla kiegyenlítésének napja:

- postai átutalás esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- banki átutalás esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával történő fizetés esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- készpénzes befizetés esetén az a nap, amikor az Előfizető az esedékes díj összegét készpénzben kiegyenlíti;
- banki ATM automatán keresztül történő befizetés esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- csoportos beszedési megbízás esetén az a nap, amikor a bank sikeresen megterheli az 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;
- Gyorsfizetés esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- A Szolgáltató díjbeszedő partnereinek igénybe vételével történő befizetés esetén az a nap, amikor az Előfizető sikeres befizetést hajt végre a díjbeszedő partnernél.

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

7.2.1.7. 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.

7.2.1.8. 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 szolgáltatás
- 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
- egységni forgalom vagy időalapú díj számlázásánál az egységni időalapú díj
- adatforgalom díja.

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

7.2.1.9. 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 15 (tizenöt) 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.

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

A Szolgáltató az 1. Számú Díjszabás Mellékletben meghatározott tarifacsomagok esetén lehetővé teszi az egyenleg feltöltését a Szolgáltatási időszak megkezdése előtt, az Előfizetői (SIM) kártya csomagoláson szereplő érvényességi ideje alatt.

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

A Szolgáltatási Időszak megkezdése előtti feltöltés esetén, az Előfizetői (SIM) kártya, csomagoláson szereplő érvényességi ideje alatt az ügyfélszámla egyenlege maximum 6000 Ft összeghatárig tölthető fel, mely összeghatárba beletartozik a SIM-kártya kezdőegyenlege is.

A feltöltés eredményeképpen létrejövő egyenlegfelhasználási időszak számításának módját a 2.3.1.2. pont Egyenleg- felhasználási Időszak és a Rendelkezésre Állási Időszak fejezetekben leírt szabályok tartalmazzák.

#### Vodafone előre fizető előfizetés feltöltése és az egyenleg lekérdezése

7.2.2.1. Szerkesztési célra fenntartva

7.2.2.2. Elektronikus Feltöltőkártya

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

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

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

Ajánlott bruttó fogyasztói ár	A feltöltés bruttó értéke	Egyenleg-felhasználási idő (tarifa szerint)
1000 Ft	1000 Ft	30 nap
3000 Ft	3000 Ft	365 nap
5000 Ft	5000 Ft	365 nap
7500 Ft	7500 Ft	365 nap
12 500 Ft	12 500 Ft	365 nap

Készpénzkiadó automatakon (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.
- A Szolgáltató és az ATM operátor/ Bank nem számít fel külön tranzakciós díjat az ügyfél felé a készpénzkiadó automatakon (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.
- Az Áfás számla igénylés módjáról az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletéből, értékesítési pontjainkon vagy 1270-es központi ügyfélszolgálati számunkon tájékozódhat.

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

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

Ajánlott bruttó fogyasztói ár	A kártya bruttó értéke	Egyenleg-felhasználási idő (tarifa szerint)
1000 Ft	1000 Ft	30 nap
2000 Ft	2000 Ft	365 nap
3000 Ft	3000 Ft	365 nap
5000 Ft	5000 Ft	365 nap
7000 Ft	7000 Ft	365 nap
12 000 Ft	12 000 Ft	365 nap

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

- A tranzakció során a terminálon megadott telefonszámra megtörténik a kifizetett feltöltési címlethez tartozó feltöltési érték jóváírása.
- A Szolgáltató nem számít fel külön tranzakciós díjat az ügyfél felé.
- Az Áfás számla igénylés módjáról az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletéből, értékesítési pontjainkon vagy 1270-es központi ügyfélszolgálat számunkon tájékozódhat.

#### 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 bruttó fogyasztói ár	A kártya bruttó értéke	Egyenleg-felhasználási idő (tarifa szerint)
1000 Ft	1000 Ft	30 nap
2000 Ft	2000 Ft	365 nap
3000 Ft	3000 Ft	365 nap
5000 Ft	5000 Ft	365 nap
7000 Ft	7000 Ft	365 nap
12 000 Ft	12 000 Ft	365 nap



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

- A tranzakció során a Szolgáltató honlapján ([www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu)) megadott telefonszámra történik a kifizetett feltöltési címlethez tartozó feltöltési érték jóváírása.
- A Szolgáltató nem számít fel külön tranzakciós díjat az ügyfél felé.
- Az Áfás számla igénylés módjáról az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletéből, értékesítési pontjainkon vagy 1270-es központi ügyfélszolgálat számunkon tájékozódhat.

#### 7.2.2.2.4. Gyorsfeltöltés regisztrált bankkártyával

7.2.2.2.4.1 Az előre fizető ügyfelek online ügyfélszolgálaton bankkártyákat regisztrálhatnak, amivel a gyorsfeltöltés funkciót, és egyéb speciális feltöltési funkciókat vehetnek igénybe. A bankkártya regisztrációja díjmentes, a Vodafone bankkártya adatokat nem kezel és nem tárol, a regisztrációkor egy egyedi azonosító generálódik, amivel a Vodafone azonosítja a bankkártyát. A bankkártya adatok megadásához átirányítjuk az OTP bank oldalára.

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

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

A feltöltési érték 1000 Ft-tól 99 000 Ft között lehetséges, de maximum a bankkártyán beállított napi vásárlási limit. A bankkártyával igénybe vehető feltöltési címletek értéke és az egyenleg felhasználási idejének hossza az ÁSZF Díjszabás mellékletének B/ 4.3. pontjában található.

- A tranzakció során az online ügyfélszolgálaton az ügyfél saját telefonszámára (arra a számra, amivel az online ügyfélszolgálat ügyfélszolgálati rendszerbe belépett) történik a kifizetett feltöltési címlethez tartozó feltöltési érték jóváírása.
- Az Áfás számla igénylés módjáról az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletéből, értékesítési pontjainkon vagy 1270-es központi ügyfélszolgálat számunkon tájékozódhat.

Online ügyfél szolgálaton előre regisztrált bankkártyával igénybe vehető feltöltési címletek értéke és az egyenleg felhasználási idejének hossza megegyezik a 7.2.2.2.3. pontokban írtakkal.

#### 7.2.2.2.4.2. Egyéb speciális feltöltési lehetőségek:

A funkciók előre regisztrált bankkártya esetén elérhetőek.

##### 7.2.2.2.4.2.1. Ismétlődő feltöltés minimum egyenleg alapján

Az előfizető beállíthat egy minimum szintet (500 Ft, 1000 Ft, 2000 Ft, 3000 Ft, 5000 Ft) a saját előfizetésére, melyet ha elér, az előfizető saját Vodafone-os egyenlegére (arra a számra, amivel az online ügyfélszolgálat ügyfélszolgálati rendszerbe belépett) automatikusan feltöltődik az előfizető által megadott összeg, 1000 – 99000 Ft között értékben, melyre vonatkozóan az igénybe vehető feltöltési címletek értéke és az egyenleg felhasználási idejének hossza az ÁSZF Díjszabás mellékletének B/4. pontjában található. A feltöltés eredményességéről SMS-ben értesítjük az előfizetőt.

#### 7.2.2.2.4.2.2. Ismétlődő feltöltés adott dátum alapján

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

A feltöltési érték 1000 Ft-tól 99 000 Ft között lehetséges, de maximum a bankkártyán beállított napi vásárlási limit. Az igénybe vehető feltöltési címletek értéke és az egyenleg felhasználási idejének hossza az ÁSZF Díjszabás mellékletének B/4. pontjában található.

#### 7.2.2.2.4.2.3. Egyenleg feltöltés a Vodafone telefonos ügyfélszolgálatán keresztül (1270)

Az előfizető az Önkiszolgáló ügyfélszolgálaton belül a 3-as menüpontot kiválasztva és követve az elhangzott utasításokat a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül is fel tud tölteni. Az előfizető nemcsak a saját számára tölthet fel ezen a csatornán keresztül, hanem más Vodafone-os feltöltőkártyás telefonszámra is. Legfeljebb 10 darab Vodafone-os feltöltőkártyás számot adhat meg, amire feltöltést kezdeményezhet, melyet előzetesen az online ügyfélszolgálaton szükséges regisztrálni az online fizetési szolgáltatások menüpont alatt.

A feltöltési érték 1000 Ft-tól 99 000 Ft között lehetséges, de maximum a bankkártyán beállított napi vásárlási limit. Az igénybe vehető feltöltési címletek értéke és az egyenleg felhasználási idejének hossza az ÁSZF Díjszabás mellékletének B/4. pontjában található.

A megerősítés után pár percen belül megtörténik a feltöltés, melyről a feltöltött telefonszámot SMS-ben értesítjük. Naponta maximum egyszer kezdeményezhet feltöltést egy adott telefonszámra.

#### 7.2.2.2.4.2.4. Egyenleg feltöltés SMS-ben

Az előfizető SMS-ben is kezdeményezhet feltöltést, amennyiben elküldi díjmentes SMS-ben a FELTOLT kódot, a telefonszámot és feltöltendő összeget a 1270-re. (Például: FELTOLT7012345673000). A megerősítéshez szükséges, hogy a visszaigazoló SMS-re válaszul elküldje az „OK” szót, amennyiben rendben vannak az adatok. Legfeljebb 10 darab Vodafone-os feltöltőkártyás számot adhat meg, amire feltöltést kezdeményezhet, melyet előzetesen az online ügyfélszolgálaton szükséges regisztrálni az online fizetési szolgáltatások menüpont alatt.

A feltöltési érték 1000 Ft-tól 99 000 Ft között lehetséges, de maximum a bankkártyán beállított napi vásárlási limit. Az igénybe vehető feltöltési címletek értéke és az egyenleg felhasználási idejének hossza az ÁSZF Díjszabás mellékletének B/4. pontjában található.

A megerősítés után pár percen belül megtörténik a feltöltés, melyről a feltöltött telefonszámot SMS-ben értesítjük. Naponta maximum egyszer kezdeményezhet feltöltést egy adott telefonszámra.

### 7.2.2.3. SOS Feltöltés

A szolgáltatás feltételei az Általános Szerződési Feltételek 3.1.2.18. pontjában találhatóak, míg a díjazásra vonatkozó tudnivalók az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében.

### **7.3. A kártérítési eljárás szabályai**

#### ***7.3.1. 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 – a Ptk. 6:143. § (1) és (2) bekezdésében foglaltak szerint - terjed ki, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt 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 szervizei minden esetben szoftver-frissítést végeznek. Ez nem minősül javításnak, de a gyártók előírásai alapján kötelező megtenni azért, hogy az esetleges, a felhasználó által még nem is észlelt hibákat megszüntesse. A készülék memóriatartalma (telefonkönyv, játékok stb.) a szervizelés során megsérülhet vagy elveszhet. Az ebből eredő károkért a Szolgáltató a felelősséget nem vállalja.

#### ***7.3.2. 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.

#### ***7.3.3. 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.

#### ***7.3.4. 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.

#### 7.3.5. Az elévülés szabálya

Az Előfizetői szerződésből származó polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani (Eht. 143. § (2)). A Felek egymásnak küldött fizetési felszólítása az elévülést megszakítja.

## **7.4. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai**

### *7.4.1. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai Előre Fizető előfizetői jogviszony esetén*

Előre Fizető előfizetői jogviszony Előfizető általi felmondása esetén, továbbá amennyiben Előfizetői Szerződésszegés következtében a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondja, vagy a szolgáltatást korlátozza, az Előfizetőt kötbérfizetési kötelezettség nem terheli.

### *7.4.2. Az Előfizetőt megillető kötbér (Általános szabályok)*

Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig esedékes. Kötbérfizetési kötelezettségének Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 (harminc) napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. 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.

7.4.2.1. A Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj 1/15-öd (egy tizenötöd) része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő kedvezmények nélküli 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, beleértve azt az esetet is, amikor a szolgáltatás nyújtásának a jogszabályban megjelölt időpontban történő megkezdése az Előfizető érdekkörébe eső ok miatt nem volt lehetséges, és a Szolgáltató a felek megállapodása szerinti újabb időpontban sem kezdi meg a szolgáltatás nyújtását.

7.4.2.2. Amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére Szolgáltató neki felróható műszaki okból nem képes, továbbá a Szolgáltatás nyújtásának a jogszabályban megjelölt időpontban történő megkezdése az Előfizető érdekkörébe eső ok miatt nem volt lehetséges, és a Szolgáltató a felek megállapodása szerinti újabb időpontban sem kezdi meg a szolgáltatás nyújtását, és fenti esetek miatt az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig az Általános Szerződési Feltételek 6.2.2.1 pontjában foglalt kötbér felét köteles fizetni.

## **8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai**

### **8.1. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.**

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

### **8.2. A szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

8.2.1. Mobil internet szolgáltatás esetén szünetmentes szolgáltató váltás nem lehetséges

8.2.2. 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 helyhez kötött telefonvonalon hangátviteli szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató folyamatai is lehetővé teszi.

A szövegerőltetés 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 kötbérként (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 közreműködése szükséges. 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 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 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 megghiúsulásának 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, sáv szélesség) 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 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. illetve Invitel Zrt. 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 elektronikus hírközlési szolgáltató az igénybejelentés benyújtásától számított 2 (kettő) munkanapon belül értesíti Szolgáltató 2-t az elutasítás indokairól. Amennyiben az Előfizető részére 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. illetve Invitel Zrt. megkeresését követő 5 (öt) - a jelen folyamatleírás utolsó bekezdése alapján megismételt folyamatban 2 (kettő) - munkanapon belül Szolgáltató 1 tájékoztatást (jelen pontban a továbbiakban a „Tájékoztatás”) nyújt az Előfizető részére 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 elektronikus hírközlési szolgáltatónak, úgy az Előfizető részére 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 díjtartozása, illetve ha a Szolgáltató 1 határidőben nem nyújt Tájékoztatást az Előfizető részére elektronikus hírközlési szolgáltatónak, az Előfizető részére elektronikus hírközlési szolgáltató a Szolgáltató 1 illetve Szolgáltató 2 egyidejű tájékoztatása mellett elvégzi a szolgáltató váltást.
- Amennyiben Szolgáltató 1 Tájékoztatása alapján az Előfizetőnek hatályos határozott időtartamra megkötött Előfizetői Szerződése van, úgy erről az Előfizető részére elektronikus hírközlési szolgáltató 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja Szolgáltató 2-t, aki ismételten 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 elektronikus hírközlési szolgáltatót, aki erről 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja Szolgáltató 2-t.
- A Szolgáltató 2 - döntésétől függően – az Előfizető részére 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 díjtartozása áll fenn, az Előfizető részére elektronikus hírközlési szolgáltató a tájékoztatás beérkezését követő 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja erről Szolgáltató 2-t, aki felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a díjtartozása 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 díjtartozása teljesítésének Szolgáltató 2-nél történő igazolását követően Szolgáltató 2 egy (1) munkanapon belül megerősíti a szolgáltató-váltási igényt az Előfizető részére 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. illetve az Invitel Zrt. 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.

Szolgáltató 2 nem vállal felelősséget azért, hogy a nem a Szolgáltató 2 érdekkörében felmerülő folyamatok lépések során 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 a szünetmentes szolgáltató váltás esetében szerelési munkálatokra is szükség van, legfeljebb 48 órás üzemszünet előfordulhat a szolgáltatás létesítése során.

Amennyiben Előfizető már meglévő „csupasz” ADSL szolgáltatását kívánja hordozni, a szolgáltató váltás kezdeményezésekor 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 elektronikus hírközlési szolgáltató irányában.



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

Nem alkalmazandó a Szolgáltató esetében.

## **9. Az Előfizetői Szerződés időtartama**

Az Előfizetői Szerződés időtartama az Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint határozott vagy határozatlan lehet. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének szabályait az ÁSZF 12.3-12.5 pontok tartalmazzák.

Határozott időtartamú Előfizetői Szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető azzal, hogy a Szolgáltató a szerződés megkötését vagy időtartamát érintő módosítást megelőzően felajánlja a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésének lehetőségét, és azok részletes feltételeit igazolható módon bemutatja.

Amennyiben felek az Előfizetői Szerződésben úgy állapodnak meg, a határozott időtartam lejártát követően a szerződés automatikusan határozatlan időtartamúvá alakul. A határozatlan időtartamú szerződés díjaira, amennyiben az Előfizetői Szerződés díjszabása tartalmaz a határozatlan időtartamú szerződésre meghatározott díjakat akkor azok alkalmazandóak, azok hiányában az Alaptarifa.

## **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 a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság 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 Eht., az Eszr, a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségekre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosító kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, továbbá az egyéb kapcsolatos magyarországi jogszabályok és az Európai Unió vonatkozó előírásainak betartása mellett védi, mely védelmi intézkedéseket Szolgáltató érvényre juttat az ilyen adatok harmadik fél általi kezelését vagy feldolgozását érintő, Szolgáltató által kötött magánjogi szerződésekben is.

A Szolgáltatónál alkalmazott adatbiztonsági műszaki és szervezési intézkedések - figyelembe véve a Hatóság iránymutatása szerinti legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet nyújtanak.

A Szolgáltató rendszeresen ellenőrizteti és 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 szükséghelyzet elhárításához vagy megelőzéséhez szükséges mértékben a Szolgáltató jogosult az érintett személy személyes adatainak kezelésére, beleértve annak különleges adatait is.

#### 10.2.5. *A személyes adatok megsértése*

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

A Szolgáltató a személyes adatok megsértését haladéktalanul bejelenti a Hatóságnak.

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

Az érintett Előfizetők vagy magánszemélyek értesítésére irányuló Szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül - amennyiben a Szolgáltató még nem értesítette az Előfizetőt vagy magánszemélyt a személyes adatok megsértéséről - a Hatóság, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság 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 információk pontokat, ahol az előfizető további felvilágosítást kaphat. Ebben az esetben a szolgáltató továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítésben a szolgáltató ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására a szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket.

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

#### 10.2.6. Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei

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

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

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

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

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

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

Adatainak kezelésével kapcsolatos panaszával az érintett Előfizető vagy felhasználó fordulhat:

- a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához,
- a Szolgáltató adatvédelmi felelőséhez:

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

- a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (Hatóság),
- a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz.

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 számlamelléklet, hívásrészletező 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 6.3. pontja).

Az Előfizető előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatát a szerződéskötés során teheti meg az Általános Szerződési Feltételek 6.3. pontjának megfelelően, amely nyilatkozatát az Általános Szerződési Feltételek 12.2. 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 módosításának és megszűnésének esetei és feltételei**

### **12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok**

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

Az Előfizetői Szerződés 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 feltételtől 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:

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

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

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

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

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

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

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

A fentiek szerinti hozzájáruló nyilatkozatot Előfizetőnek a Szolgáltató által kezdeményezett módosításra vonatkozó ajánlatának kézhezvételét követően 15 napon belül, illetőleg a módosításra vonatkozó ajánlatban megjelölt határidőn belül kell megküldenie Szolgáltató részére. A nyilatkozat határidőben történő megküldésének minősül, ha Előfizető a nyilatkozatot a határidő lejártána napján térítvényes levélben postára adja, illetőleg elektronikus levélben megküldi. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató Előfizetői Szerződés módosítására irányuló kezdeményezését nem fogadja el, a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek 12.4.2. pontjában írt rendelkezések figyelembevételével jogosult az előfizetői jogviszony felmondására.

#### 12.1.2.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, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja; vagy
- iv. az Előfizetői Szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

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



Az Általános Szerződési Feltételek lényeges módosításának minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás.

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.

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

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

A Szolgáltató az egyedi Előfizetői Szerződést a következő esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- i. az egyedi Előfizetői Szerződésben vagy 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; vagy
- iv. az Előfizetői Szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősül különösen, de nem kizárólag az adókban, közterhekben és szabályzóban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek, továbbá az olyan költség – az Előfizetői Szerződés megkötésekor előre nem látható – növekedése, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába. A Szolgáltató a határozott idejű szerződést a fenti ii. vagy iii. pontra hivatkozva nem módosítja egyoldalúan, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

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

Az egyedi Előfizetői Szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató tájékoztatást ad a határozatlan és a határozott idejű Előfizetői Szerződés részletes feltételeiről, mely tájékoztatás megtörténtéről Előfizetői az egyedi Előfizetői Szerződésben nyilatkozik.

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.

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

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

Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött Egyedi Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az Előfizető az Előfizetői Szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

(3) Az Előfizetői Hívószám megváltoztatása:

Előfizetői hívószám megváltoztatása

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

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

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

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

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

A 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.

#### *12.1.3. Az Előfizető tájékoztatásának módja*

Az Előfizető értesítése az Előfizetői Szerződés módosítása esetén:

##### *Közzététel:*

Az Általános Szerződés Feltételeket –ideértve annak módosításait- a Szolgáltató az 1.5. 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:*

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

A Szolgáltató a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőket, kivéve az akciókat tartalmazó melléklet módosításáról.

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 címen 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 postai úton, 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 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 közérthető, áttekinthető, 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, illetve kétoldalú módosítási ajánlat esetén a módosítás menetét.

(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, illetve kétoldalú módosítási ajánlat esetén a módosítás menetét.

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

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

- i. a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette,
- ii. az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték, vagy
- iii. a postai levélben foglalt értesítést az előfizetőnek igazolható módon megküldték.

Az elektronikus levél, SMS vagy MMS esetén a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni. 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 az Előfizető értesítésére vonatkozó 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 az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A Szolgáltató által térítvevény-szolgáltatással küldött és kézbesített Értesítés esetén - az ellenkező bizonyításáig - a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az előfizető Értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

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

#### *12.1.4. 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. Ebben az esetben a felmondási idő 8 nap, a Szolgáltató az igénybevett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig számítja fel.

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

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatónál – a jelen 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.

Az Előfizetői Szerződés módosítására irányuló kezdeményezésnek az a magatartás minősül, amellyel a Vodafone-nal előfizetői jogviszonyban álló személy a saját nevében, vagy meghatalmazottja útján az igénybe vett Előfizetői Szerződéssel kapcsolatban rendelkezik, illetőleg az Előfizetői Szerződése keretében új szolgáltatást rendel meg vagy eseti szolgáltatást vesz igénybe.

A 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 hóközi számla kiegyenlítéséig az Előfizető nem válthat számlázási ciklust. Az Előfizető új szolgáltatás megrendelésére vagy egyéb szerződésmódosításra vonatkozó igényének teljesítését a Szolgáltató akkor is visszautasíthatja, ha az Előfizető 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.

Határozott időtartamú Előfizetői Szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető azzal, hogy a Szolgáltató a szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően felajánlja a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésének lehetőségét, és azok részletes feltételeit igazolható módon bemutatja.

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

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

### ***12.2.1. Változás az Előfizető személyében (előfizetői jogviszony átirása)***

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 „Átirás”).

Az előfizető jogviszony átirása 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 átirását. A Szolgáltató az örökös, jogutód, illetve az Előfizető kérésére az Előfizetői Szerződést az örökös (több örökös esetén valamely örökös), a jogutód nevére átirhatja. Az átirás automatikusan az Előfizető számláján lévő egyenleg átruházását is magában foglalja. Amennyiben az átirandó Előfizetői Szerződés Előfizetőjének számlatartozása vagy ki nem egyenlített számlája van, a Szolgáltató dönthet úgy, hogy az átirási kérelmet ezek

kiegyenlítéséig nem teljesíti. Az átírássra a Szolgáltató szabványos, új szolgáltatásra vonatkozó eljárásai vonatkoznak, ideértve a hitelképesség ellenőrzését és az esetleges biztosíték előírását.

A szerződésen alapuló átírássra 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 helyhez kötött telefon-előfizetéses ADSL szolgáltatás esetén a helyhez kötött telefonvonal átírására kerül sor, az Előfizető ezt a Szolgáltatónál köteles bejelenteni.

#### *12.2.2. Változás az Előfizető státuszában*

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

Ha telefon-előfizetéses ADSL szolgáltatás esetén az Előfizető vagy a helyhez kötött telefonvonal előfizetője az előfizetői jellegben történő változást a helyhez kötött 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 elektronikus hírközlési szolgáltató részéről nem merül fel akadály - a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított maximum 30 (harminc) nap.

#### *12.2.3. 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 megszűnt 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 90 napon belüli időpontban megtörténik abban az esetben, ha az Előfizető az áthelyezéshez minden szükséges dokumentumot hiánytalanul 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 helyhez kötött telefon előfizetéses vagy helyhez kötött telefon-előfizetés nélküli ADSL szolgáltatás keretén belül vehető igénybe.

Helyhez kötött telefon-előfizetésesnek az az ADSL szolgáltatás minősül, mely létesítésének és használatának feltétele a helyhez kötött telefonvonalon az Előfizető részére elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására egy elektronikus hírközlési szolgáltatóval kötött Előfizetői Szerződés, szemben a helyhez kötött telefon-előfizetés nélküli ADSL szolgáltatással, ahol a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás nyújtásának feltétele csupán a Magyar Telekom Nyrt. illetve az Invitel Zrt. hálózatához való hozzáférés.

- a. Helyhez kötött telefon-előfizetéses ADSL szolgáltatás esetén:
  - Ha az Előfizető a telefon-előfizetéses szolgáltatás esetén az ADSL szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges helyhez kötött telefonvonalat is áthelyezteteti az elektronikus hírközlési szolgáltatóval az új telepítési címre, és a helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési 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 helyhez kötött telefonvonal Előfizetője, amiről az ADSL szolgáltatást áthelyezik azonos annak a helyhez kötött telefonvonalnak az Előfizetőjével, amelyre az ADSL szolgáltatást áthelyezik, és az áthelyezést az Előfizető részére elektronikus hírközlési szolgáltató is lehetővé teszi.
  - Mivel a helyhez kötött telefon-előfizetéses ADSL szolgáltatás feltétele a helyhez kötött telefonvonal, a telefonvonal és a rá telepített ADSL szorosan kapcsolódik egymáshoz, az Előfizető az áthelyezést indíthatja a helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatón keresztül is. A helyhez kötött telefonvonal áthelyezése maga után vonja a rá telepített ADSL áthelyezését is, illetve az ADSL áthelyezése maga után vonja a hozzá kapcsolódó helyhez kötött 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. Helyhez kötött 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.

#### 12.2.4. Sáv szélesség módosítása

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

#### 12.2.5. 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.

Tarifacsomag váltás esetén a számlázási időszak kezdete és a tarifaváltás napja közötti időszakra, illetve a tarifacsomag váltás és a számlázás napja közötti időszakra számított arányos törthavi havidíjak kerülnek kiszámlázásra, és a teljes forgalmi keret is időarányosan használható fel.

#### *12.2.6. Havi előfizetési díjas (Utólag Fizető) előfizetésről Vodafone feltöltőkártyás csomagra (Előre Fizető előfizetés) váltás*

Bármely már meglévő havi előfizetési díjas tarifacsomagot használó Előfizető átválthat Vodafone Perc+ tarifacsomagra a következő feltételekkel:

Havi előfizetési díjas (Utólag fizető) előfizetői szolgáltatásról Vodafone Perc+ 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 Vodafone Perc+ 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 számlázási ciklus lejártja 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 Elektronikus 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.

#### *12.2.7. Előre fizetőről a havi előfizetési díjas tarifacsomagra váltás feltételei*

Az előre fizető (kártyás) szerződésről a havi előfizetési díjas (utólag fizető) 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 egyenlegen levő összeget Szolgáltató jóváírja az új utólag fizető előfizetés egyenlegén. A tarifacsomag-váltásra (migrációra) havonta egyszer van lehetőség.

#### *12.2.8. Előre fizető tarifacsomagok közötti váltás és annak feltételei*

Bármely már meglévő – Vodafone előre fizető tarifacsomagot használó ügyfelünk átválthat az aktuálisan kereskedelmi forgalomban elérhető más Vodafone előre fizető 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 Ügyfélszolgálatán (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 szolgáltatást kizárólag már egy kimenő hívással (kivéve segélyhívások és 1270) aktivált és még egyenleg-felhasználási idejének lejáratát előtt álló kártyáról lehet kezdeményezni.
- A Szolgáltató a tarifacsomag-váltás megtörténtét követően SMS üzenetben értesíti az Ügyfelet, mely üzenet tartalmazza a tarifacsomag-váltás pontos időpontját; ezen információról az Előfizető a 1270-es díjmentes ügyfélszolgálati telefonszámon is tájékozódhat.

#### *12.2.9. 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.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az előfizető igényelheti, hogy a szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz, a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató – a szolgáltató által meghatározott szövegmintából az előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon. E szolgáltatás, amennyiben a megváltoztatásra a jelen 12.1.2. pont (3) bekezdésében megjelölt esetekben kerül sor, az előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján ad tájékoztatást a hívószám más előfizetőhöz rendelésének megtörténtéig, de legfeljebb a hívószám megváltozásától számított 1 évig.

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

### **12.3.1. A felmondás közlésének módja**

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

- a. írásban, tértivevényes levélben, vagy
- b. amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni.

A kézbesítés hitelt érdemlően igazolhatónak minősül abban az esetben, ha az értesítés az értesítésre vonatkozó szabályok szerint került megküldésre.

### **12.3.2. A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell**

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

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

12.3.4. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést a 12.3.1.-12.7.3.3. 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 az Előfizetői 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 rendelkezésre 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;
- f. az Előfizető súlyosan vagy ismételten megszegi az Előfizetői Szerződést.

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

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést

- a) 10 000 Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtarozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget,
- b) havi előfizetési díj hiányában vagy 10 000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtarozás összege nem haladja meg a 10 000 Ft-ot, vagy
- c) ha az Előfizető a díjtarozás összecszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételeért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

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

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 12.3.5 pontja szerint felmondani az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető az Általános szerződési Feltételek 6.3.4.1. 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.

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

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

A 12.3.7. pont alól kivételt képez, amennyiben a jelen 12.3.6. pontban meghatározott esetben a Szolgáltató az eset körülményeire tekintettel egyedi mérlegelés alapján a 12.3.4. vagy a 12.3.5. pontokban meghatározott felmondási időket alkalmazza.

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

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

12.3.9. Az Előfizetői Szerződés megszűnik az Általános Szerződési Feltételek 5.1.6.2. pontjában megfogalmazott esetben, amennyiben a 30 (harminc) napos határidő lejárt.

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

12.3.11. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – 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.

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

12.3.13. Az előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon szolgáltatások esetében az Általános Szerződési Feltételek 12.5.4.1. és 12.4.2.1. (b) 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 egyenlegen jóváírja.

## **12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A Szolgáltató a 12.6.7 pontban meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az alábbiak miatt mondja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 (tizenöt) napig nem tudja elhárítani,
- b) az Előfizetői Szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 (kilencven) nap alatt több mint 10 (tíz) hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,

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

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

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

##### *12.4.2.1 Általános szabályok*

- (a) Az Előfizető a határozott idejű Előfizetői Szerződést rendkívüli felmondással mondhatja fel, az alábbiakban meghatározott esetekben:
  - i) Amennyiben a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket az ott meghatározott esetben egyoldalúan módosítja, amely módosítás az Előfizetőre nézve hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető a módosításáról szóló értesítés kézhezvételét követő 15 (tizenöt) napon belül jogosult a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés, további jogkövetkezmények nélküli felmondására.  
Az Előfizető ebben az esetben sem jogosult a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés jelen pont szerinti felmondására akkor, ha az Előfizetői Szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.  
Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. A Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.
  - ii) Az Előfizető rendkívüli felmondással jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést, amennyiben Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 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.
  - iii) Az Előfizető rendkívüli felmondással jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést, amennyiben az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 (kilencven) nap alatt több mint 10 (tíz) hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el.
  - iv) Az Előfizető rendkívüli felmondással jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést, amennyiben a Szolgáltató a határozott időre kötött Előfizetői Szerződést egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az Előfizetői Szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében egyoldalúan módosítja ide nem értve azt, ha azt az ÁSZF 12.1.2.II./1) ii. illetve iv. pontjában foglaltak indokolják, amely eset nem keletkeztet az Előfizető számára rendkívüli felmondási jogot.

- (b) Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejártá előtt, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ezen esetben a felmondási idő 8 (nyolc) nap. Az igénybe vett kedvezményeket a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.
- (i) A 12.4.2.1. (b) pontban meghatározott jogkövetkezményt a szolgáltató nem alkalmazhatja, amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szerződést a 12.4.2. pont ii) vagy iii) vagy iv) alpontjaiban meghatározottak miatt mondja fel az ott meghatározottak szerint.
- (c) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Előfizetői Szerződés esetén, ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés teljesítését már a 12.5.5.3. pont ii. alpont szerinti elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.
- (d) Vezeték nélküli internet (azaz mobil internet hozzáférési), valamint mobil rádiótelefon szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződés esetén Előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 (tizennégy) napon belül a lenti 12.6.9. pontban meghatározott jogkövetkezményekkel azonnali hatállyal felmondhatja, ha az Előfizetői Szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői Szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cím, annak hiányában helyrajzi szám) a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői Szerződésben foglaltaknak, vagy a Szolgáltatás nem vehető igénybe. A felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatni az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg.
- (e) Megszűnés időpontja
- (i) A határozott idejű szerződés Előfizető általi, a 12.4.2.1./(a)/i pontja szerinti rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követő 8. (nyolcadik) napot követő napon szűnik meg.
- (ii) A határozott idejű szerződés Előfizető általi 12.4.2.1./(a)/ii, 12.4.2.1./(a)/iii és 12.5.2./(a)/iv. pontjai szerinti rendkívüli felmondása esetén a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követő napon szűnik meg.
- (iii) Azonnali hatályú felmondási jog gyakorlása esetén a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követően a Szolgáltató haladéktalanul megteszi az Előfizetői Szerződés megszüntetéséhez szükséges technikai lépéseket és az Előfizetői Szerződés legkésőbb a nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követő napon szűnik meg.

12.4.2.2. Kivételek a 12.4.2.1. pont alól az egyenlegfeltöltéssel előre fizetett díjú szolgáltatások esetében

Egyenlegfeltöltéssel, előre fizetett díjú szolgáltatások esetében nem alkalmazhatóak az alábbiak:

- (a) a 12.4.2.1 pont (a) pont ii), iii), iv) alpontokban;
- (b) a 12.4.2.1 pont (b) pont (i) alpontban;
- (c) a 12.4.2.1 pont (e) pont (ii) alpontban meghatározottak

## **12.5. Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételeik**

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

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

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

12.5.4. *Határozott idő letelte:*

12.5.4.1. *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 szerződésmódosítással dönthetnek. Amennyiben felek az Előfizetői Szerződésben úgy állapodnak meg, a határozott időtartam lejártát követően a szerződés automatikusan határozatlan időtartamúvá alakul. A határozatlan időtartamú szerződés díjaira, amennyiben a Előfizetői Szerződés díjszabása tartalmaz a határozatlan időtartamú szerződésre meghatározott díjakat akkor azok alkalmazandók, azok hiányában az Alaptarifa.

12.5.4.2. A 12.5.4.1. pontban meghatározottak nem alkalmazhatóak egyenlegfeltöltéssel, előre fizetett díjú szolgáltatások esetében.

12.5.5. *Az Előfizető elállása*

12.5.5.1. *Általános szabályok*

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

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

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

12.5.5.2. 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 lejártá előtt, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől igénybe vett kedvezményeket követelheti, az elálláshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.



#### 12.5.5.3.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 tulajdonában lévő, a Szolgáltató által az Előfizető részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.
- ii. Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az Előfizetői Szerződéstől.
- iii. 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 Előfizetői Szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 (harminc) napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által az Előfizető részére átadott eszközöket a szolgáltatónak visszaszolgáltatni.
- iv. 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 pont (iv) 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 tulajdonában lévő, a Szolgáltató által az Előfizető részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni

12.5.6.A helyhez kötött Internet hozzáférés szolgáltatás, amennyiben a létesítési helyen már helyhez kötött 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.

- 12.5.7. Meglevő helyhez kötött telefon-előfizetéshez kapcsolódó helyhez kötött Internet hozzáférés szolgáltatás esetén a helyhez kötött telefonvonalon kívül a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés is szükséges, amely a telefon-előfizetési szolgáltatás alapja és ebből kifolyólag a helyhez kötött telefon-előfizetési ADSL szolgáltatás az alapját képező telefon-előfizetés sorsát mindenben osztja, függetlenül attól, hogy a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás és a helyhez kötött telefonszolgáltatás előfizetői eltérő személyek is lehetnek. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben adott létesítési helyen a helyhez kötött telefonszolgáltatás megszűnik vagy áthelyezésre kerül, függetlenül attól, hogy erre kinek a magatartása alapján került sor és attól is, hogy a helyhez kötött telefonszolgáltatás megszűnésére, illetve annak áthelyezésére vezető intézkedést melyik szolgáltatónál kezdeményezték, a helyhez kötött 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.
- 12.5.8. 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 megszűnt szerződésnek kell tekinteni, különös figyelemmel a Szolgáltató által nyújtott egyes kedvezmények visszakövetelhetőségére.

## **12.6. Eljárás az Előfizetői Szerződés megszűnésekor**

- 12.6.1. Az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg a szerződésből eredő valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik. Az Előfizető köteles a fennálló, valamennyi esedékes, illetve lejárt tartozását azonnal kiegyenlíteni.
- 12.6.2. Az Előfizetői Szerződés megszűnése után a Szolgáltató az utolsó tárgyi időszakra vonatkozó számlát, valamint a Szolgáltatás alapján járó még ki nem egyenlített és esedékes tartozásról számlát küld az Előfizető részére.
- 12.6.3. Az Előfizetői Szerződés megszűnésére tekintet nélkül a Szolgáltató hálózatából indított hívások ki nem számlázott díját, valamint a kétoldalú megállapodások (barangolás (roaming)) alapján, a partner mobil rádiótelefon szolgáltató hálózatából indított és hálózatában fogadott hívások Szolgáltató által megelőlegezett díját az Előfizető köteles a Szolgáltató által kiállított számla ellenében, a számlában megjelölt határidőn belül kiegyenlíteni.
- 12.6.4. Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetővel, illetve a Számlafizetővel csak abban az esetben köt új Előfizetői Szerződést, ha az Előfizetőnek vagy a Számlafizetőnek vele szemben Szolgáltatás 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 mindenkor aktuális számlájában írja jóvá.
- 12.6.5. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés megszűnését, vagy az előfizetői szám lecserélését – mely utóbbira sor kerülhet (a) ha az előfizető kéri; b) ha a számváltogatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Hatóság igazolta; c) ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi – követő 6 (hat) hónap letelte után az Előfizető hívószámát a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.
- 12.6.6. Amennyiben a Szolgáltató ügyfélszolgálatán az Előfizető bejelenti, hogy az Előfizetői Szerződést alképvisező kötötte meg, és a hatósági vizsgálat megállapítja, hogy az Előfizetői Szerződés megkötésekor visszaélés történt, a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést semmisnek tekinti.
- Az Előfizetői Szerződésből eredő igényeinek érvényesítését a Szolgáltató az illetékes hatóság eljárásának jogerős (amennyiben értelmezhető) lezárultáig felfüggeszti.
- A bejelentés megtételéhez szükséges a rendőrségi jegyzőkönyv vagy feljelentés másolata arról, hogy az Előfizető személyazonosításra alkalmas okmányait az Előfizetői Szerződés megkötése előtt elvesztette, illetve azokat ellopták, vagy arról, hogy az Előfizető adataival visszaélve, vagy bűncselekményt elkövetésével kötöttek Előfizetői Szerződést a Szolgáltatóval.
- 12.6.7. Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés esetén a Szolgáltató 12.3.4. vagy 12.3.5. pont szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybevett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményeket nem fűzhet. A Szolgáltató az igénybevett kedvezményeket a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.
- 12.6.7.1. A Szolgáltató a 12.6.7 pontban a fentiekben meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az alábbiak miatt mondja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést:
- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 (tizenöt) napig nem tudja elhárítani,
  - b) az Előfizetői Szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 (kilencven) nap alatt több mint 10 (tíz) hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el.

12.6.7.2.A 12.6.7.1. pontban meghatározottak nem alkalmazhatóak egyenlegfeltöltéssel, előre fizetett díjú szolgáltatások esetében.

12.6.8. Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén – a 2.4.1. pontban és a 12.3.4. és 12.3.5. pontokban meghatározott esetek kivételével - sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az Előfizetői Szerződésnek megfelelő előfizető általi felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az Előfizetői Szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását.

Az Előfizető felmondása, az Előfizetői Szerződés megszűnése az Előfizetői Szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

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

12.6.9. A 12.4.2.1. (d) pontban foglalt felmondás esetén a Szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó Szolgáltatás esetében az Előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy a Szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb Szolgáltatások ellenértékét követelheti. A Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel.

12.6.10. Az Előfizető 12.5.5.3. i. pont szerinti elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 (harminc) napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által az Előfizető részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

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

12.6.12. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai Utólag Fizető előfizetői jogviszony esetén

Az Előfizető a 12 hónapos vagy 24 hónapos határozott időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésével a kapott kedvezményekre figyelemmel vállalja, hogy a szerződést a határozott idő lejáta 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:

- 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).

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

#### **13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Az Előfizető és a Szolgáltató a szolgáltatási jogviszonyból és az Előfizetői Szerződésből eredő szerződéses kapcsolatuk során kötelesek egymással együttműködni. Ennek érdekében a Szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről, körülményekről, változásokról egymást kötelesek késedelem nélkül tájékoztatni.

A felek kötelesek egymásnak megadni minden olyan adatot és információt, amelynek közlése a Szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez szükséges.

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

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

## **13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

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

### **13.2.2. Egyéb kötelezettségek**

- (a) Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást továbbértékesíteni. A Szolgáltatás továbbértékesítése nem felel meg a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményének, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi személyes igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizetők általi személyes igénybevehetősége.
- (b) Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használni. A hálózati szolgáltatás Előfizető általi nyújtása nem felel meg a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményének, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi személyes igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizetők általi személyes igénybevehetősége.
- (c) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen pedig a 6.3.2.2. pontban meghatározott ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá a 6.1. és a 6.3. 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 12.3.10. pont szerint. (Eht. 134. § (11) bek. alapján).
- (d) Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele és a Szolgáltatóval való kapcsolattartás során köteles az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani, a rendeltetésellenes és visszaélésszerű magatartástól tartózkodni, a Szolgáltató munkatársainak emberi méltóságát tiszteletben tartani és személyhez fűződő jogai megsértésétől tartózkodni.

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

- 13.3.1. 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.
- 13.3.2. 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.
- 13.3.3. 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.
- 13.3.4. Amennyiben az Előfizető érdekkörében felmerülő harmadik félnek okozott kár megtérítése érdekében harmadik fél Szolgáltatóval szemben lép fel kártérítési igényrel, úgy Szolgáltató jogosult a kártérítési összeget Előfizetőre áthárítani.
- 13.3.5. Az Előfizető az általa használt végberendezések üzemképességét köteles folyamatosan biztosítani, illetve köteles a végberendezést rendeltetésszerűen használni. Amennyiben e köteletségének nem tesz eleget, az okozott károkért a Szolgáltató nem felelős.
- 13.3.6. Az Előfizető saját maga által üzembe helyezett végberendezés/technikai eszköz meghibásodásából vagy hibás konfigurációjából eredő szolgáltatás-kiesés kapcsán a Szolgáltató felelőssége kizárt.
- 13.3.7. Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató vagy az Előfizető részére szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató, illetve ezek megbízottjai az előre egyeztetett időpontban a hozzáférési pontot ellenőrizhesse, illetve a hibát kijavíthassa.

#### **13.4. Az adatváltozás bejelentése**

Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésével kijelenti, hogy az Előfizetői Szerződés saját nevében való megkötésére jogosult, a cselekvőképessége korlátozva nincs. Amennyiben az Előfizető korlátozottan cselekvőképés, 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 6.3. pontja tartalmazza. A Szolgáltató a rendelkezésére bocsátott előfizetői adatokban bekövetkezett változások haladéktalan bejelentésének elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az Előfizető szerződésszegésére tekintettel, az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.



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

A Norton Family és a Dolphin Knight szűrőszoftverek a Szolgáltató internet-hozzáférés szolgáltatásához ingyenes letölthető, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő szoftverek. A Norton Family és a Dolphin Knight szűrőszoftverekre vonatkozó további részletek és letöltési lehetőség a Szolgáltató honlapján ([www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu)), a Vállalati Felelősségvállalás alatt, illetve az alábbi címen érhető el.

<http://www.vodafone.hu/vodafonerol/vallalati-felelossegvallalas/vodafone-a-tarsadalomert/mobiltechnologia-es-biztonsag/biztonsagi-beallitasok>

Szolgáltató jelen ÁSZF 3.1.2.32. pontja alatt részletezett Gyermekzár szolgáltatása lehetővé teszi a Szolgáltató 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 Gyermekzár nem nyújt korlátozást az internetes oldalakon található tartalmak elérésére.

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

A Szolgáltató nem nyújt ilyen szolgáltatást.