

Az Általános Szerződési Feltételek legutóbbi módosításának hatálybalépési dátuma: 2018. május 25.

Az Általános Szerződési Feltételek készítésének dátuma: 2017. május 15.

## **Vodafone Magyarország zrt.**

### **Vezetékes adat és internet szolgáltatások nyújtására vonatkozó**

### **Üzleti Általános Szerződési Feltételek**

# Tartalomjegyzék

<b>1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG:</b> .....	<b>5</b>
1.1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME .....	5
1.2. A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK, INTERNETES ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLATAINAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK .....	6
1.3. A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK 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. 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 TOVÁBBIKBAN"ESZR.") 5. § (2) BEKEZDÉSE SZERINTI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI .....	10
2.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK LISTÁJA,.....	14
2.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI .....	15
2.4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ .....	16
2.5. AZ ESZR. 8. § (2) PONTJÁBAN MEGHATÁROZOTT FELMONDÁS FELTÉTELEI .....	17
2.6. EGYÉB ELTÉRÉSEK AZ EHT. ÉS ESZR. RENDELKEZÉSEITŐL .....	18
<b>3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....</b>	<b>19</b>
3.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA .....	19
3.2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE .....	27
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,.....	28
3.4. TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E .....	29
3.5. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE .....	30
<b>4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA .....</b>	<b>31</b>
4.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL SZÓLÓ KORMÁNYRENDELETBEN MEGHATÁROZOTT, VAGY A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI, EZEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE.....	31
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 .....	33
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 34	
4.4. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI .....	35
<b>5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE .....</b>	<b>36</b>
5.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI .....	36
5.2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ A MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDJAI .....	38
5.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....	40

<b>6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....</b>	<b>41</b>
6.1. HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	41
6.2. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN.....	44
6.3. AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE) .....	45
6.4. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTAT MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE .....	49
6.5. A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE .....	50
6.6. TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG) FELTÜNTETÉSE .....	51
<b>7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR: .....</b>	<b>53</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 MEGSZÚNÉSE, MÓDOSÍTÁSA, ILLETVE A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁS FELOLDÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ 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 <sup>53</sup>	
7.2. A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK .....	55
7.3. A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI .....	56
7.4. AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉR FIZETÉS MÓDJAI; .....	57
<b>8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI; .....</b>	<b>58</b>
8.1. A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI .....	58
8.2. A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOSSÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK (INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN).....	58
8.3. 8.3. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEKBE FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN .....	58
<b>9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA .....</b>	<b>59</b>
<b>10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG: .....</b>	<b>60</b>
10.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA .....	60
10.2. AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAI RÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL;.....	60
<b>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); .....</b>	<b>61</b>
<b>12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZÚNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....</b>	<b>62</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 .....	62
12.2. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE.....	69
12.3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI .....	72
12.4. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI.....	75

12.5.	EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK.....	79
12.6.	ELJÁRÁS AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSEKOR.....	80
12.7.	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL FIZETENDŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉR FIZETÉS MÓDJAI.....	82
<b>13.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI: .</b>	<b>83</b>
13.1.	AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	83
13.2.	A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA.....	84
13.3.	A VÉGBERENDEZÉSEL, VAGY AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK.....	85
13.4.	ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS;.....	86
<b>14.</b>	<b>A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHE TŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS.....</b>	<b>87</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>88</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) címe: 1062 Budapest, Váci út 1-3. (Westend City Center; személyesen felkereshető);
- (b) nyitvatartási ideje: hétfő-szerda: 10.00-20.00, csütörtök: 08.00-20.00, péntek-szombat: 10.00-20.00, vasárnap: 10.00-18.00;
- (c) Üzleti kiemelt ügyfélszolgálat telefonszáma: 1788, amely a Szolgáltató hálózatán belül belföldről díjmentesen hívható; vagy: +36 (1) 288 1788, mely a hívó fél tarifacsomagja szerint számlázódik.
- (d) postacíme: 1476 Budapest, Pf. 350.;
- (e) e-mail címe: [esd.hu@vodafone.com](mailto:esd.hu@vodafone.com).
- (f) Webes Önkiszolgáló Felület (Service Navigator): <https://connectivity.vodafone.hu>

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

A Szolgáltató hibabejelentőjének

- (a) címe: 1062 Budapest, Váci út 1-3. (Westend City Center; személyesen felkereshető);
- (b) nyitvatartási ideje: hétfő-szerda: 10.00-20.00, csütörtök: 08.00-20.00, péntek-szombat: 10.00-20.00, vasárnap: 10.00-18.00;
- (c) Üzleti kiemelt ügyfélszolgálat telefonszáma: 1788, amely a Szolgáltató hálózatán belül belföldről díjmentesen hívható; vagy: +36 (1) 288 1788, mely a hívó fél tarifacsomagja szerint számlázódik.
- (d) postacíme: 1476 Budapest, Pf. 350.;
- (e) e-mail címe: [esd.hu@vodafone.com](mailto:esd.hu@vodafone.com).
- (f) Webes Önkiszolgáló Felület (Service Navigator): <https://connectivity.vodafone.hu>

#### **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

Az Általános Szerződési Feltételek elérhető a Szolgáltató

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

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 az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat ezen, a jogviszonyt megtestesítő szerződés alapján nyújtja az Előfizető részére, aki köteles az Előfizetői Szerződés feltételeit betartani és az igénybevett szolgáltatásért a Üzleti Díjszabásban (továbbiakban: Díjszabás) 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 Szerződést megkötöti vagy 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 létrejöhet

- a) jelenlévők között üzlethelyiségben: Szolgáltató ajánlatát tartalmazó egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával (írásbeli szerződés), illetve 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. (ráutaló magatartással létrejött szerződés)
  - b) jelenlévők között üzlethelyiségen kívül: a Szolgáltató ajánlatát tartalmazó egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával.
  - c) távollévők között elektronikus úton (így különösen: telefonon, internetes felületen): a Szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ráutaló magatartással megtett Előfizetői nyilatkozat megtételével. A távollévők között elektronikus úton létrejött szerződés ráutaló magatartással kötött szerződésnek minősül.
- 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.
  - 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 szolgáltatásokra az alábbi feltételek szerint.

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

Ha a Szolgáltató az Előfizető által megadott adatok ellenőrzésekor azt tapasztalja, hogy az Előfizető által megadott adatok és a Belügyminisztérium (Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Helyettes

Államtitkárság) által szolgáltatott adatok eltérnek, az Előfizető által megadott adatok nem az Előfizető valós adatai, azok nyilvánvalóan hamisak, a Szolgáltató a szerződést érvénytelennek tekinti. Érvénytelenség esetén a Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatások díját nem téríti vissza.

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

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

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;
- az Előfizetői Szerződéskötés során a szolgáltatási díj megfizetése;
- olyan adásvételi szerződés megkötése, amelyben utalás található az Előfizetői Szerződésre;
- Szolgáltatás igénybevétele;
- elfogadás egyéb ráutaló magatartással történő kifejezése;

Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően Szolgáltató biztosítja az Előfizetőnek, hogy a Szolgáltató ajánlatát tartalmazó szerződéses szöveget megismerje. Kisvállalati Előfizetővel kötött határozott idejű szerződés 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.

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

## **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. Ahol az Általános Szerződési Feltételek Előfizetőt említ, az alatt a Kisvállalati és a Nagyvállalati Előfizetőket együttesen kell érteni, kivéve ha nincsenek megkülönböztetve.

## **Kisvállalati Előfizető**

Kisvállalati Előfizető azon jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, egyéni vállalkozó, egyéb szervezet, illetve azon természetes személy Előfizető, aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást és amelynek foglalkoztatotti létszáma kevesebb, mint 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege kisebb, mint 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

Kisvállalati 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.

### **Közép- és Nagyvállalati Előfizető**

A Szolgáltató üzleti szegmentációja alapján Közép- és Nagyvállalati Előfizetőnek (továbbiakban: Nagyvállalati Előfizető) tekinthetők azon jogi személyek, jogi személyiség nélküli gazdasági társaságok, egyéni vállalkozók, egyéb szervezetek, illetve azon természetes személy Előfizetők, aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást és amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

Nagyvállalati 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, vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, egyéni vállalkozó, egyéb szervezet, 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.

### **Szolgáltató Üzlethelysége**

a) bármely ingatlan, ahol a Szolgáltató a tevékenységét állandó jelleggel folytatja, így többek között, de nem kizárólag: ügyfélszolgálatok, márkaképviselők, viszonteladói hálózat, Szolgáltató megbízottainak 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 megbízottainak 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, márkaképviselőin, viszonteladóinál, valamint Nagyvállalati Előfizetők esetében a nagyvállalati ügyfélmenedzser fogadja az Előfizetőtől a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor az összes szükséges adatot hiánytalanul tartalmazó igénybejelentés és az összes szükséges kapcsolódó irat a Szolgáltató valamely fenti ügyfélkapcsolati helyére, illetve személyhez 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.

Menedzselt bérelt vonali szolgáltatások esetén az igénybejelentésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

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

A menedzselt bérelt vonali szolgáltatások esetén, tekintettel a szolgáltatás jellegére az igénybejelentés teljesíthetőségének vizsgálata szükséges.

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

Az adatvédelemre és adatkezelésre vonatkozó Általános Szerződési Feltételek 3. számú Mellékletében foglaltakkal 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 előfizetői szolgáltatás fizetési módból adódó szolgáltatás hitel jellegére. A szóban forgó adatok kezelése az Általános Szerződési Feltételek 3. számú Mellékletében foglaltak szerint történik.

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

Az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos adatokat az Általános Szerződési Feltételek 3. számú melléklete tartalmazza.

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

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

A Szolgáltató kötelezettsége a Szolgáltatás nyújtása az Előfizető részére jelen 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. Kisvállalati Előfizető esetén**

A kis és középvállalkozások az írásbeli Előfizetői Szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal, elektronikus úton történő szerződéskötéskor a szerződéskötéssel megegyező módon kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, melyről Szolgáltató köteles az előnyöket és hátrányokat is bemutató részletes tájékoztatást adni.

A Lakossági és Üzleti Előfizetőkre vonatkozó Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) és egyéb feltételek eltérései kis és középvállalkozások részére c. dokumentum a következő elérhetőségen megtekinthető: [www.vodafone.hu/aszf](http://www.vodafone.hu/aszf)

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

A Szolgáltató - előzetes felmérést követően - kizárólag Magyarország területén nyújtja a Vezetékes adat és internet szolgáltatásokat. Kivétel a Nemzetközi IP VPN szolgáltatás, melynek keretében – szintén előzetes felmérés alapján – Előfizető külföldi végpontok bevonását is kérheti az IP VPN hálózatba.

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 igénybevételéből 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.)

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 igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizető általi igénybevehetősége.

A Mobiladat backup opció igénybevételéhez biztosított SIM kártya kizárólag a Szolgáltató által az Előfizető telephelyén telepített végberendezésben használható.

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

A Szolgáltató által a Vezetékes adat és internet szolgáltatások létesítési idejét az alábbi tényezők befolyásolják/befolyásolhatják:

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

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

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

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

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

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



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

- 2.5.1. Kisvállalati 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.
- 2.5.2. Felek erre vonatkozó kifejezett ellentétes megállapodása hiányában Közép- és Nagyvállalati Előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az Előfizetői Szerződést nem mondhatja fel, 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.

## **2.6. Egyéb eltérések az Eht. és Eszr. rendelkezéseitől.**

- 2.6.1. Felek erre vonatkozó kifejezett ellentétes megállapodása hiányában Közép- és Nagyvállalati Előfizetők szerződéskötésénél az Előfizetői Szerződésen a határozott időtartam lejáratának napja nem kerül dátumszerűen meghatározásra.

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

A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján Bérelt vonali szolgáltatást (SZJ 64.20.14.3), Bérelt vonali internet szolgáltatást (SZJ 64.20.18.0), Virtuális Magánhálózati szolgáltatást (SZJ 64.20.14.1), Menedzselt WiFi szolgáltatást (SZJ 64.20.28.9) és ezek kiegészítő szolgáltatásait nyújtja.

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

##### **3.1.1. Menedzselt bérelt vonali szolgáltatás**

A Menedzselt bérelt vonali szolgáltatás keretében Szolgáltató megbízható, magas rendelkezésre állású, szimmetrikus (a menedzselt bérelt vonali szolgáltatás szimmetrikus sávszélességű, vagyis a bérelt vonalra megrendelt letöltési sebesség és a feltöltési sebesség megegyezik) adatkapcsolatot biztosít az Előfizető által megadott két földrajzi pont (telephely) között. Az adatkapcsolatot a Szolgáltató optikai gerinchálózata és a Szolgáltató optikai gerinchálózata az Előfizető által megadott földrajzi pontig (telephelyig) kialakított átviteli út együttesen biztosítják.

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

A Szolgáltató optikai gerinchálózata és az Előfizető által megadott földrajzi pont (telephely) közötti adatátviteli út technológiai megvalósítása többféle lehet:

- Szolgáltató által biztosított mikrohullámú adatátvitel
- harmadik fél tulajdonában álló és Szolgáltató által bérelt kábelben vagy mikrohullámon történő adatátvitel
- Szolgáltató által kiépített és tulajdonában lévő kábelben történő adatátvitel.

Szolgáltató a fenti megvalósítási lehetőségek bármelyikének megvalósításával nyújthatja szolgáltatásait.

Az optikai gerinchálózathoz történő csatlakozás sávszélessége az Előfizető igényei és a Szolgáltató műszaki megvalósítás lehetőségei szerint, az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírását megelőző konzultáció során, az Egyedi Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képező Műszaki mellékletben kerül rögzítésre.

##### **3.1.2. Menedzselt bérelt vonali internet szolgáltatás**

A Menedzselt bérelt vonali szolgáltatás igénybevétele esetén megrendelhető a Menedzselt bérelt vonali internet szolgáltatás, a bérelt vonalhoz illeszkedő minőségi paraméterekkel: szimmetrikus és garantált sávszélességű internet hozzáférésként. Az internet hozzáférést, valamint az ahhoz szükséges konfigurációt és eszközöket a Szolgáltató biztosítja.

Az Internet eléréshez különböző, az Előfizető igényeinek megfelelő sávszélesség választható, amely a Menedzselt bérelt vonali elérés sebességén felül, attól sávszélességben elkülönülten értendő, azaz a menedzselt bérelt vonali szolgáltatás és a menedzselt bérelt vonali Internet szolgáltatásokhoz tartozó sávszélességek összeadódnak.

Az optikai gerinchálózathoz történő csatlakozás sávszélessége az Előfizető igényei és a Szolgáltató műszaki megvalósítás lehetőségei szerint, az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírását megelőző konzultáció során, az Egyedi Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képező Műszaki mellékletben kerül rögzítésre.

A szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközök részben hálózati eszközök (a Szolgáltató hálózatában) részben az Előfizető számára, a szolgáltatáshoz tartozó földrajzi címen (telephelyen) telepített eszközök – Előfizető oldali végberendezések. A teljes körűen menedzselt adatátviteli út kialakítását ezek az eszközök együttesen biztosítják. Az Előfizető által megadott földrajzi pont és a Szolgáltató optikai gerinchálózata közötti kapcsolat Szolgáltató menedzselt bérelt vonali összeköttetésére, és az ahhoz tartozó Előfizető oldali végberendezésre épül. A bérelt vonali Internet az Előfizető által megadott földrajzi címen az Előfizető helyi adathálózata és a

Szolgáltató optikai gerinchálózata közötti kommunikációt biztosító Előfizetői végberendezésre van szükség, amely fizikailag megegyezhet vagy akár el is különülhet a bérelt vonali szolgáltatáshoz már telepített Előfizető oldali végberendezéstől és támogatja az Internet protocol-t. Ezen végberendezés – a technológiai megvalósítástól függetlenül – a Szolgáltató felügyelete alatt áll. Az Előfizető oldali végberendezés feladata az Előfizető oldali Internet forgalom összegyűjtése. Az Előfizető oldali végberendezés nem része az (MPLS alapú) optikai gerinchálózatnak, attól logikailag teljes mértékben elkülönül. Az Előfizető oldali végberendezés kiválasztása az igényelt szolgáltatás műszaki jellemzőitől függ. A szolgáltatás átadási, a Szolgáltató felelősségvállalásának elhatárolási pontja az Előfizető telephelyén telepített Előfizető oldali végberendezés Ethernet portja.

A fentiekre tekintettel Előfizető köteles gondoskodni a Szolgáltató által kihelyezett Előfizető oldali végberendezés fizikai védelméről, a megfelelő tápellátás biztosításáért. A tápellátás megszakadásából, illetve a tápellátás egyéb meghibásodása miatt beálló károkért és esetlegesen előforduló szolgáltatás kimaradásért a Szolgáltató nem felel. Előfizető vállalja, hogy az Előfizető oldali végberendezés meghibásodása esetén a hibaelhárítás érdekében teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval, illetve annak alkalmazottaival, megbízottaival. Szolgáltató szavatolja, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez telepített Előfizetői oldali végberendezések az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 80. §-ának (1)-(3) bekezdésében foglalt rendelkezéseknek megfelelnek. Az Előfizető oldali végberendezés a Szolgáltató tulajdona, melyet Szolgáltató az Előfizető használatába ad. Az Előfizetői szerződés megszűnését követően Előfizetői a végberendezést köteles haladéktalanul visszaszolgáltatni Szolgáltató részére.

### **3.1.3. Menedzselt bérelt vonali internet szolgáltatáshoz elérhető kiegészítő, opcionálisan igénybe vehető szolgáltatások**

#### **3.1.3.1. Virtuális magánhálózat (MPLS IP VPN) szolgáltatás**

Szolgáltató menedzselt bérelt vonali szolgáltatás Virtuális magánhálózati szolgáltatást is kínál az egyes földrajzi pontok (telephelyek) zárt, védett, minőséggarantált összekötésével. Ezáltal az egyes telephelyek adatforgalmat tudnak bonyolítani egymás között. A szolgáltatáshoz szükséges eszközöket a Szolgáltató biztosítja. A szolgáltatás a Szolgáltató MPLS távközlési hálózatában lévő technológiai képességre épül, és a saját gerinchálózatán keresztül valósul meg.

Szolgáltató a Virtuális magánhálózat (MPLS IP VPN - MultiProtocol Label Switching – Internet Protocol Virtual Private Network) szolgáltatást olyan nagy adatforgalmú, és több telephellyel rendelkező vállalatok számára biztosítja, amelyek számára kiemelt fontosságú, hogy az adatok és információk zárt módon, biztonságosan kerüljenek továbbításra a virtuális magánhálózaton belül. A hálózathoz az üzleti igényeknek megfelelően - újabb telephelyek is - csatlakoztathatók.

A szolgáltatás az egyes telephelyek közötti IP alapú hang- és adatforgalom lebonyolítását teszi lehetővé, amelynek felépítését (topológiáját) Szolgáltató az Előfizetővel egyeztetve, az Előfizető igényei szerint alakítja ki. Az Előfizető által megadott földrajzi pontok (telephelyek) a Szolgáltató optikai gerinchálózatához kapcsolódnak, és az egyes földrajzi pontok közötti IP alapú hang- és adatforgalom továbbítása, valamint a Szolgáltató MPLS hálózatán kiszolgált különböző virtuális hálózatok megfelelő elkülönítése a Szolgáltató feladata. Az egyes telephelyek úgy képesek egymással kommunikálni, hogy ez a kommunikációs csatorna az IP VPN-be nem tartozó külső felhasználók számára nem hozzáférhető és a külső adatforgalommal szemben is védett.

#### **3.1.3.2. Virtuális magánhálózat (MPLS IP VPN) szolgáltatás külföldi végpontokon**

A Szolgáltató Virtuális magánhálózati szolgáltatása Magyarországon kívüli földrajzi pontokon (telephelyeken) is elérhető, azok zárt, védett, minőséggarantált összekötésével. Ezáltal a belföldi és külföldi telephelyek egyaránt bekapcsolódnak a zárt adathálózatba és adatforgalmat tudnak bonyolítani egymás között. A szolgáltatáshoz szükséges eszközöket külföldi végpontok esetén a Vodafone Global Enterprise Ltd., az adott országban jelenlévő Vodafone leányvállalat, illetve a Vodafone Global Enterprise Ltd. alvállalkozóján (Carrier partner) keresztül a Vodafone Magyarország zrt. biztosítja.

Szolgáltató a külföldi végpontokon is elérhető Virtuális magánhálózat (MPLS IP VPN – Multi Protocol Label Switching – Internet Protocol Virtual Private Network) szolgáltatást olyan nagy adatforgalmú, és több, akár

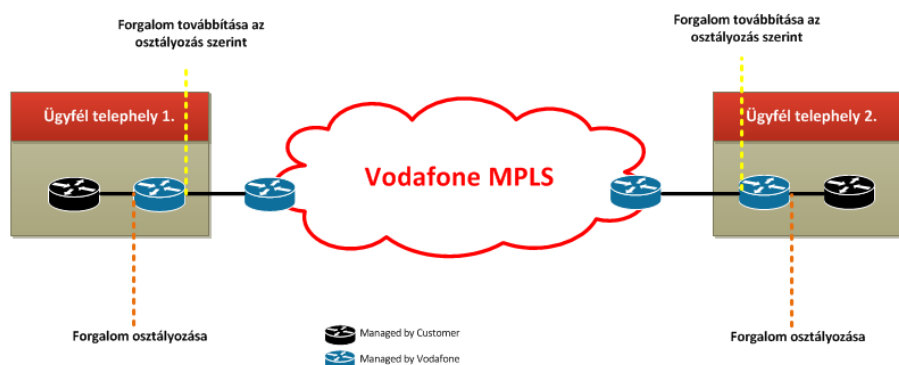
külföldi telephelyekkel rendelkező vállalatok számára biztosítja, amelyek számára kiemelt fontosságú, hogy az adatok és információk zárt módon, biztonságosan kerüljenek továbbításra a virtuális magánhálózatban belül. A hálózathoz - az üzleti igényeknek megfelelően - újabb belföldi vagy külföldi telephelyek is csatlakoztathatók.

A szolgáltatás az egyes telephelyek közötti IP alapú hang- és adatforgalom lebonyolítását teszi lehetővé, amelynek felépítését (topológiáját) Szolgáltató az Előfizetővel egyeztetve, az Előfizető igényei szerint alakítja ki. Az Előfizető által megadott földrajzi pontok (telephelyek) a Szolgáltató optikai gerinchálózatához kapcsolódnak, és az egyes földrajzi pontok közötti IP alapú hang-és adatforgalom továbbítása, valamint a Szolgáltató MPLS hálózatán kiszolgált különböző virtuális hálózatok megfelelő elkülönítése a Szolgáltató feladata. Az egyes telephelyek úgy képesek egymással kommunikálni, hogy ez a kommunikációs csatorna az IP VPN-be nem tartozó külső felhasználók számára nem hozzáférhető és a külső adatforgalommal szemben is védett.

### 3.1.3.3. A Virtuális magánhálózat szolgáltatáshoz elérhető kiegészítő, opcionálisan igénybe vehető szolgáltatások

#### 3.1.3.3.1. Adatforgalom prioritizálás - QoS (Quality of Service) szolgáltatás

Tekintettel arra, hogy az egyes adatforgalmi elemek a virtuális magánhálózatban alapértelmezetten külön osztályozási, illetve elsőbbségi logika nélkül továbbítódnak, Szolgáltató – az adatforgalom prioritizálás szolgáltatás keretében - lehetőséget biztosít valamely, az Előfizető által a fontossági sorrendben előre sorolt és osztályozott adatforgalom hálózati és az Előfizetőnél telepített eszközökön történő felismerésére és az elsőbbségi osztályozás feldolgozására, végrehajtására. Az egyes adatforgalmak osztályokba sorolása (marking) az Előfizető felelőssége. A Szolgáltató az osztályozás szerint továbbítja az adatcsomagokat. Az adatforgalom ilyen típusú feldolgozása jelentős mértékben támogatja az Előfizetőt abban, hogy az Előfizető virtuális magánhálózatban zajló adatforgalmát az üzletmenetnek és saját preferenciáinak megfelelően alakítsa. Így - többek között - a szolgáltatás révén biztosítható, hogy az MPLS alapú virtuális magánhálózatban továbbított IP hangforgalom prioritást kapjon a nem hangforgalommal szemben. Műszakilag Szolgáltató az Előfizető oldali végberendezésén, a szolgáltatás-hozzáférési ponton beállított port sebességet prioritási osztályok között osztja meg. A megosztás úgy történik, hogy a konfigurálás során a Szolgáltató a magasabb prioritási osztályba tartozó forgalom számára a port sebesség egy bizonyos, Szolgáltató által meghatározott százalékáig biztosítja az elsőbbségi átvitelt. Így az ilyen besorolással az adott portra érkező összesített forgalom az ezt az értéket nem meghaladó sebesség mértékéig nem torlódhat. A beállítás nem jelent sebességkorlátozást, mivel a prioritizált vagy a prioritizálatlan forgalom a másik forgalom teljes hiánya esetén kitöltheti az Előfizető oldali végberendezés teljes portsebességét is.



Az ábrán látható a QoS szolgáltatás működése. Az ügyfél telephelyén lévő szolgáltatói (CPE) eszköz megvizsgálja a beérkező forgalmat és a megfelelő osztályba sorolja.

Az ügyfél csomagok osztályozása történhet:

- IP címek szerint (forrás/cél)
- Protokoll/Port szerint (TCP vagy UDP port szám).
- Precedencia és/vagy DSCP értékek szerint

Ezt követően az osztályozásnak megfelelően további feladatokat végez:

- Forgalomütemezés
- Megjelöli a csomagokat a core hálózat számára értelmezhetően így biztosítva a teljes szolgáltatói úton a QoS-t.

### **3.1.3.3.2. Forgalom elkülönítés (VLAN separation) szolgáltatás**

A Forgalom elkülönítés szolgáltatás az MPLS alapú virtuális magánhálózat kiegészítő, opcionálisan igénybe vehető szolgáltatása- Multi-VRF (Multi Virtual Routing and Forwarding)-nek is nevezett funkció. A forgalom elkülönítés szolgáltatás lehetőséget biztosít arra, hogy ugyanazon az Előfizető oldali végberendezésen egyszerre több virtuális magánhálózatot alakítson ki, illetve adatforgalmi irányt és szabályt lehessen beállítani, amelyekre az adatforgalom továbbítás történhet.

A szolgáltatás révén az is beállítható, hogy az Előfizető által megjelölt telephelyek virtuális magánhálózaton továbbított adatforgalma a többi – nem megjelölt – telephely számára nem látható, nem hozzáférhető legyen.

### **3.1.3.3.3. Helyhez kötött távoli elérés - (Site - to - site VPN) szolgáltatás**

A helyhez kötött távoli elérés szolgáltatás az MPLS alapú virtuális magánhálózat kiegészítő, opcionálisan igénybe vehető szolgáltatása, amellyel egy távoli telephely helyi hálózata a védett adathálózathoz csatlakoztatható – publikus vagy egyéb adathálózaton keresztül, titkosítással.

Ebben a megvalósításban az adatátvitel nem bérelt vonalon keresztül, hanem egyéb adat vagy internet hálózaton keresztül történik. Az adatátviteli út minőségi jellemzőit, különös tekintettel a rendelkezésre állásra, a csomagvesztésre és késleltetésre az Előfizető által választott és érdekkörébe tartozó, egyben a Szolgáltató felügyeletén kívül eső átviteli út határozza meg. Szolgáltató az átviteli út titkosítását biztosítja.

### **3.1.3.3.4. Nem helyhez kötött távoli elérés - (Remote access VPN) szolgáltatás**

A nem helyhez kötött távoli elérés szolgáltatás az MPLS alapú virtuális magánhálózat kiegészítő, opcionálisan igénybe vehető szolgáltatása, amellyel egy változó, helyfüggetlen távoli földrajzi pont (nem telephely) a védett adathálózathoz csatlakoztatható – publikus hálózaton keresztül, titkosítással. A szolgáltatás révén külső munkatárs vagy üzleti partner egy olyan biztonságos csatornán keresztül tud az Előfizető virtuális magánhálózatába belépni, ahhoz hozzáférni, amely során a kapcsolat felépítéséhez, és fenntartásához szükséges információk rejtve maradnak. A védett adathálózathoz csatlakozás során a bejelentkezéshez hitelesítés szükséges. Az Előfizető az adathálózaton kívülről bejelentkezett felhasználókat így megfelelően validálja és logolja a belépések során (ki és mikor jelentkezett be), valamint biztonságos adatkommunikációs csatornát hoz létre a számukra.

A Szolgáltató alkalmaz hitelesítést és ügyfél ellenőrzést a belépés során, továbbá alkalmazhat IP cím szűrést (IP Filtering).

### **3.1.3.4. Mobiladat backup opció**

Szolgáltató a Menedzselt bérelt vonali szolgáltatás mellé – annak esetleges meghibásodása esetére – egy alternatív hozzáférést kínál (így növelve a szolgáltatás SLA értékét). A Mobiladat backup szolgáltatás a Szolgáltató mobil hálózatát veszi igénybe. Leállítás esetén a Mobiladat backup útvonalra történő átállást az Előfizetőhöz kihelyezett végberendezés automatikusan biztosítja.

A Mobiladat backup szolgáltatás igénybevételéhez szükséges adatokat az Előfizetőhöz kihelyezett végberendezésben lévő SIM kártya tartalmazza. Az Előfizető a SIM kártyát, illetve az azt tartalmazó modult nem távolíthatja el. A SIM kártya végberendezésből történő eltávolításából adódó minőségromlásért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. A SIM kártya egyéb célú felhasználásából eredő indokolatlan forgalomnövekedést a Szolgáltató az Előfizető felé az 1. sz. Díjmelléklet alapján kiszámlázza, illetőleg a Mobiladat backup opció szolgáltatást felfüggesztheti.

### 3.1.3.5. Menedzselt WiFi szolgáltatás

A Menedzselt WiFi szolgáltatás olyan vezeték nélküli LAN (WLAN) és rádiós eszköz menedzsment megoldás, amely az Előfizető telephelyein vezeték nélküli (WiFi) hozzáférést biztosít a vállalati adathálózathoz azáltal, hogy a hagyományos vezetékes infrastruktúrát WiFi hozzáféréssel egészíti ki. A menedzselt WiFi hálózatot – előzetes helyszíni felmérést követően – Szolgáltató építi ki, konfigurálja és üzemelteti az Előfizető által kért végpontokon. A Menedzselt WiFi szolgáltatás nem terjed ki olyan rádiós eszközökre, LAN portokra vagy egyéb interfészekre, amelyek nem csatlakoznak közvetlenül a Szolgáltató által menedzselt eszközökhöz. Mivel a hálózati eszközök az Előfizető telephelyein kerülnek telepítésre, Szolgáltató minden, a szolgáltatás biztosításához tartozó menedzsment funkciót távolról, felhő-alapú menedzsment megoldással lát el.

A Menedzselt WiFi szolgáltatás olyan új és meglévő Vodafone Bérelt vonali internet vagy Virtuális magánhálózati Előfizetők számára elérhető szolgáltatás, akik telephelyén vagy telephelyein a szolgáltatáshoz tartozó vezeték nélküli illetve vezetékes hálózati eszközök telepítésre kerültek, beleértve a konfiguráció elvégzését is. A szolgáltatás csak a vezeték nélküli rádiós eszközök hatósugarában érhető el.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a WiFi hálózat jelerősségét és ezáltal a hálózaton egységnyi idő alatt átvihető adatmennyiséget (sávszélességet) a környezeti tényezők befolyásolhatják (pl. falak összetétele, vastagsága, stb.), ezért a vezeték nélküli hozzáférési pontok (AP-k) elhelyezkedését előzetes felmérés alapján úgy kell megtervezni, hogy a vezeték nélküli hálózattal lefedni kívánt területen lehetőleg ne legyenek alacsony jelerősségű pontok, esetleg holtpontok. A hálózat megtervezését, beleértve az AP-k elhelyezkedését Szolgáltató az Előfizetővel egyeztetett módon végzi. Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy ha nem fogadja el a hálózat és az AP-k Szolgáltató által javasolt módon való telepítését, az a WiFi jelerősség minőségére negatív hatással lehet.

A szolgáltatás Szolgáltató által vállalat éves rendelkezésre állását az Előfizetővel kötött Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

A Menedzselt WiFi szolgáltatás biztosításához a Szolgáltató által az Előfizető telephelyein kihelyezett hálózati eszközök a Szolgáltató tulajdonát képezik.

Az Előfizető telephelyein kiépítésre kerülő hálózat és a biztosított eszközök részletes leírását az Egyedi Előfizetői szerződés Műszaki melléklete tartalmazza.

#### 3.1.3.5.1. A Menedzselt WiFi szolgáltatás szolgáltatási menedzsment szintje

Szolgáltató az alábbi szolgáltatás-menedzsment tevékenységeket biztosítja ügyfél számára, melynek igénybevételéről Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor nyilatkozik:

##### 1) Monitoring és Értesítés

A monitoring és értesítés menedzsment szint az alábbi, Szolgáltató oldali tevékenységeket foglalja magában.

- Monitoring

A Szolgáltató folyamatos (7/24-es) monitoring tevékenységet végez minden olyan, az Előfizető telephelyére kihelyezett és a Szolgáltató tulajdonában lévő hálózati eszközre vonatkozóan, amely a Menedzselt WiFi szolgáltatás nyújtásához szükséges. Szolgáltató a monitoring tevékenységet az Előfizető számára is elérhető Önkiszolgáló Felületen keresztül végzi, melynek részletes leírását jelen ÁSZF 3.1.4.2. pontja tartalmazza.

- Értesítés

A Szolgáltató alapszintű hibakezelést és értesítést végez az Előfizető telephelyeire kihelyezett hálózati eszközökkel kapcsolatban. A Szolgáltató Hálózat Felügyeleti Központjának (NOC) munkatársai egy esetleges hiba esetén hibajegyet vesznek fel a belső hibakezelő rendszerben, valamint az Előfizetőt is értesítik a Szolgáltató rendszerében tárolt, ügyféloldali technikai kapcsolattartókon keresztül. Az

ügyféloldali technikai kapcsolattartói adatok folyamatos frissen tartása az Előfizető felelőssége. Szolgáltató a hibajegy felvételével egy időben a hibaelhárítást is megkezdi. Az Előfizető a hiba elhárításáról is értesítést kap.

## 2) Fizikai menedzsment

A Monitoring és értesítés tevékenységeken túl Szolgáltató Fizikai menedzsmentet biztosít az alábbiak szerint.

- Hálózat tervezés

A kiépítést megelőzően Szolgáltató az Előfizetővel történt előzetes egyeztetés alapján megtervezi az előfizetés részét képező WiFi hálózatot. A design dokumentáció tartalmazza az ügyfél igényeit és az azok alapján megtervezett hálózatot.

- Fizikai monitoring és menedzsment

Szolgáltató végzi a kihelyezett CPE-k folyamatos fizikai hiba ellenőrzését és monitoringját. A fizikai hibák kijavítása a Szolgáltató felelőssége. A konfigurációs beállítások esetleges módosítását az Előfizető végzi.

## 3) Teljes körű menedzsment

A Fizikai menedzsment tevékenységen túl Szolgáltató teljes körű menedzsmentet biztosít az alábbiak szerint.

- Hibajavítás

Mind a fizikai hibákat, mind a konfigurációs beállítások módosítását Előfizetővel egyeztetve a Szolgáltató végzi. A beavatkozások történhetnek távolról, a szolgáltató központjából vezérelve, vagy szükség esetén az Előfizető telephelyén.

- Hálózat menedzsment

A Vodafone NOC folyamatos és teljes körű fizikai és logikai hibajavítást, konfigurációs beállítások elvégzését és monitoringot biztosít az Előfizetőhöz kihelyezett eszközökre vonatkozóan.

- Módosítási igények (Change management):

A szolgáltatással kapcsolatos, Előfizető által kezdeményezett módosítási igények kezelése. Szolgáltató havi 1 munkaórányi, Előfizető által igényelt módosítási tevékenységet díjmentesen végez. Az 1 órát meghaladó munkálatok egyedi árajánlat részét képezik.

Új AP-k kihelyezése, meglévő AP-k helyének módosítása vagy a hálózat bármely típusú bővítése nem tartozik a change management hatáskörébe, mivel ezen tevékenységek a hálózat egy részének vagy egészének újratervezését igénylik. Ezen eseteket a Szolgáltató egyedi árajánlattal, illetőleg szerződésmódosítással kezeli.

### 3.1.3.5.2. A Menedzselt WiFi szolgáltatás testreszabott kiegészítő szolgáltatásai

#### 1) Vendég hozzáférés – Guest WiFi

Az opció lehetőséget biztosít az Előfizető vendégei számára, hogy az Előfizető belső hálózatától független hálózathoz kapcsolódjanak és azon keresztül elérjék az internetet. A vendég hozzáférés személyre szabható és korlátozható.

#### 2) Üzleti Csoport – Dolgozói használatú WiFi



Szolgáltató dedikált vezeték nélküli hálózatot biztosít az üzleti kommunikáció számára mely az ügyfél által igényelt módon kerül átadásra.

### 3) Captive portal

A vendég hozzáférés kiegészítéseként igénybe vehető Captive Portal egy személyre szabható bejelentkezési oldal.

### 4) QoS (Quality of Service)

Szolgáltató az Előfizető által meghatározott forgalomirányítási és forgalom prioritizálási szabályokat állít be és alkalmaz a vezeték nélküli hálózaton.

### 5) Tartalomszűrés

Szolgáltató az Előfizető által meghatározott tartalomszűrési beállításokat alkalmaz a vezeték nélküli hálózaton.

#### **3.1.3.5.3. A Menedzselt WiFi szolgáltatás egyéb általános feltételei**

a) Előfizető köteles a Szolgáltatót értesíteni a szolgáltatás vezeték nélküli lefedettségi területén történő minden olyan tevékenységről, amely a szolgáltatás minőségében zavart okozhat.

b) Előfizető a szolgáltatás helyüli szolgáló helységekről méretarányos alaprajzot biztosít Szolgáltatónak, mely alaprajz mind a hálózat megtervezésében, mind az üzemeltetésében és a hatékony hibajavításban felhasználható.

c) A Szolgáltató által a nyújtott szolgáltatással kapcsolatosan kiállított és Előfizetőnek átadott mindennemű információ – a riportokat is beleértve – bizalmas információként kezelendő.

d) Szolgáltató nem garantálja, hogy a Menedzselt WiFi szolgáltatás és ezzel együtt az Előfizető hálózata minden esetben védett a rosszindulatú támadások (pl. számítógépes vírusok, trójai lovak, kémprogramok, stb.) ellen. Szolgáltató az ezekből esetlegesen eredő károkról nem vállal felelősséget.

e) A szolgáltatás kiépítésének elvégzésére illetve egyéb fizikai hibajavítási munkálatokra Szolgáltató alvállalkozót is igénybe vehet.

#### **3.1.3.6. Fix IP cím szolgáltatás**

A Fix IP cím szolgáltatás keretében Szolgáltató egy IP címet rendel hozzá az előfizetői végponthoz. Az internethez való kapcsolódáskor mindig ez az IP cím kerül kiosztásra és a szolgáltatás szünetelése alatt sem rendelhető hozzá más Előfizetőhöz. A Fix IP cím szolgáltatás csak a Bérelt vonali internet szolgáltatáshoz igényelhető.

#### **3.1.4. A vezetékes adat és internet szolgáltatások egyéb értéknövelt szolgáltatásai**

##### **3.1.4.1. Kiemelt szolgáltatás menedzsment**

A menedzselt bérelt vonali szolgáltatás kiegészítő, opcionálisan megrendelhető szolgáltatása az ún. Kiemelt szolgáltatás menedzsment. A szolgáltatás keretében Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

##### **3.1.4.1.1. Ügyfélhez rendelt, dedikált szolgáltatás menedzser**

A dedikált szolgáltatás menedzser feladata, hogy a menedzselt adatszolgáltatásokban tervezett, illetve előre nem látható változások esetén a Szolgáltató részéről műszaki konzultációt biztosít, információt ad, valamint fogadja a szolgáltatás változtatására vonatkozó megrendelési igényeket. A folyamatos műszaki kapcsolattartás részeként a Szolgáltató által havi rendszerességgel elkészített Szolgáltatásminőségi Riportot eljuttatja az Előfizető részére.

### 3.1.4.1.2. Szolgáltatásminőségi Riport

A menedzselt adatszolgáltatásokra vonatkozó, Szolgáltató által vállalt minőségi jellemzők havi és éves teljesítését tartalmazza:

- éves és havi rendelkezésre állás százalékos mértéke;
- szolgáltatás kiesések felsorolása és a kiesés mértékének megadása, órában és percben kifejezve;
- szolgáltatás kiesési idő éves és havi mértéke, összesítve, órában és percben kifejezve.

### 3.1.4.2. Önkiszolgáló Felület (Service Navigator)

Az Önkiszolgáló felület a Vodafone saját fejlesztésű, interneten keresztül elérhető alkalmazása, amely a menedzselt adatszolgáltatások napi szintű monitorozására, valamint a szolgáltatásokkal kapcsolatos hibabejelentésre nyújt hozzáférést az Előfizető számára. A felületet titkosított (HTTPS) kapcsolaton keresztül, egyedi felhasználónévvel lehet elérni.

Az Önkiszolgáló felületen az Előfizető láthatja az összes, hozzá tartozó és már létesített bérelt vonali vagy virtuális magánhálózati kapcsolatot, és ezek aktuális szolgáltatásminőségi jellemzőit, az üzembe helyezett Előfizető oldali végberendezések üzemállapotát.

Az Önkiszolgáló felületen Előfizető hibajegyet tud nyitni, amelyet Szolgáltató a hét minden napján 7/24-es rendelkezésre állással fogad.

Az Önkiszolgáló felület funkciói, szolgáltatásai:

- térképes nézetben láthatók az egyes telephelyek
- grafikonon látható az egyes Előfizető oldali végberendezések adatforgalma
- az adathálózat állapotának áttekintő nézete: az egyes telephelyek státuszokként összesítve, színekkel jelölve
- az Előfizető részéről megadott, a Szolgáltatónál nyilvántartott műszaki kapcsolattartási, elérhetőségi adatok
- Előfizető oldali végberendezések adatai: gyártó, típus, sorozatszám, IP cím, lokáció

Az Önkiszolgáló felület az alap szolgáltatási csomag része.

Az Előfizető köteles az Önkiszolgáló felülethez történő hozzáférési lehetőségét biztosító információkat bizalmasan kezelni, tekintettel arra, hogy a hozzáférést Szolgáltató kizárólag Előfizető részére biztosítja. Előfizető lemond minden, a hozzáférési jog illetéktelen harmadik személyek tudomására jutásával kapcsolatos, Szolgáltatóval szembeni követeléséről.

### 3.1.5. Egyéb szolgáltatások

A Szolgáltató az Előfizetők számára a Vezetékes adat és internet szolgáltatásokhoz 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.

### 3.1.6. Eseti csomagajánlat

A Szolgáltató minden Utólag Fizető (havidíjas) és Előre Fizető (feltöltőkártyás) Előfizető részére az Előfizetői Szerződés keretében külön térítés nélkül az Előfizető használati szokásai alapján, személyre szabott, az igényeihez a lehetőségekhez képest legjobban igazodó eseti csomagajánlatot dolgoz ki, és előzetes hozzájárulás alapján a Szolgáltató megítélése szerint időnként, illetve az Előfizető külön kérésére vagy kezdeményezésére ajánl fel.

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

A Szolgáltatás területi hatályát és korlátait a jelen Általános Szerződési Feltételek 2.3.2. 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,**

Ezen tartalom a Vezetékes adat és internet szolgáltatások részeként nem értelmezhető.

### **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. Hozzáférési pont Menedzselt adatszolgáltatások esetén**

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

#### **3.5.2. Hozzáférési pont a Bérelt vonali internet mellé igénybe vehető Mobiladat backup opció esetén**

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

A SIM kártya a Mobiladat Backup opció igénybevételére jogosult Előfizető azonosítására szolgáló aktív eszköz, amely minimálisan tartalmazza az Előfizető azonosító számát, valamint a Mobiladat Backup opció igénybevételére szolgáló információkat. A SIM kártya mindenkor a Szolgáltató tulajdonát képezi, azt követően is, hogy azt a Szolgáltató az Előfizetőnek használatra átadta.

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

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

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

A Szolgáltató az iparági szabványokban, ajánlásokban, a Koncessziós Szerződésben, továbbá a mindenkor hatályos jogszabályokban előírt követelményeknek megfelelő minőségű szolgáltatást nyújt a tőle elvárható módon, a rendelkezésre álló és biztosítható műszaki-technikai feltételek mellett, és biztosítja az általa működtetett rendszerek 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.

A Szolgáltató köteles a megfelelő szolgáltatásminőség biztosítása érdekében rendszeres (negyedéves, éves) - minőség megállapítással összefüggő - méréseket és ellenőrzéseket végezni.

Szolgáltató vállalja, hogy az előfizetői hozzáférési pontot az előfizetői szerződés megkötését követően a Szolgáltató által vállaltak szerint teljesíti.

##### **4.1.1. Új hozzáférés létesítési idő**

A szolgáltatás kiépítésének határideje minden esetben előzetes felmérés alapján egyedileg, az Előfizetővel közösen egyeztetve kerül megállapításra.

Az új hozzáférés létesítési idő célértéke: 60 nap, melytől Szolgáltató a létesítési időt befolyásoló tényezők alapján, az Előfizetővel közösen egyeztetett módon az Egyedi Előfizetői Szerződésben eltérhet.

Új hozzáférés létesítési idejét befolyásoló tényezőket a jelen ÁSZF 2.4 pontja tartalmazza.

##### **4.1.2. Rendelkezésre állás**

Rendelkezésre állás alatt értjük az éves (teljes) üzemidő azon tartamát, amely alatt az előfizetői hozzáférési ponton legalább a garantált le- és feltöltési sebesség rendelkezésre áll. A rendelkezésre állás számszerű megállapításának mérési módszere: az éves (teljes) üzemidő tartamának hibaelhárítási idővel csökkentett értékének és az éves (teljes) üzemidő tartamának hányadosa, szorozva százzal.

A szolgáltatás kiesési idő számítása a hiba bejelentésének időpontjától indul.

A szolgáltatás kiesés időtartamába továbbá nem számítandó bele a tervezett üzemszünetek időtartama.

**Tervezett üzemszünet:** Szolgáltató a szolgáltatásokon végzendő előre tervezhető tevékenységek elvégzése céljából a szolgáltatások rendelkezésre állását szüneteltetheti. A tervezett üzemszünet idejéről a Szolgáltató legalább 5 munkanappal előre írásban tájékoztatja az Előfizetőt. Az Előfizető - legkésőbb 3 munkanappal a tervezett munka megkezdése előtt - rendkívüli esetekben kérheti a tervezett munka elhalasztását. Rendkívülinek azt az esetet kell tekinteni, amelyben az Előfizető nem tud felkészülni a Szolgáltatás kiesésére. A tervezett munka halasztásának indoka lehet az Előfizető megfelelően alátámasztott igénye, vagy a munkához szükséges műszaki vagy egyéb (időjárás, katasztrófa, állambiztonság) feltétel nem teljesülése. Minden ilyen esetben Szolgáltató legfeljebb egy alkalommal halasztja el a munkát.

Rendelkezésre állás célértéke:  $\geq 99,5\%$

Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásakor írásban nyilatkozik, hogy milyen mértékű rendelkezésre állással kívánja igénybe venni a szolgáltatást.

#### **4.1.3. A Mobiladat Backup opció szolgáltatás rendelkezésre állása**

A Mobiladat backup opció vonatkozásában a mobil adatátvitellel kapcsolatos általános jellemzőket az Üzleti ÁSZF 4.1.1. A Szolgáltató által vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelmények rész tartalmazza. A szolgáltatás átviteli sebességét a bázisállomás leterheltsége és a bázisállomástól való távolság és egyéb környezeti hatások befolyásolják. A Mobiladat backup szolgáltatás minőségében a rádióhullámok terjedési tulajdonságai miatt időben és térben változás állhat be, erre tekintettel az átvitt adatok esetleges hibáiból származó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.



**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**

Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott garantált le- és feltöltési sebességet bármely korlátozás esetén, a meghatározott rendelkezésre állás szerint 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. pontja szerint

#### 4.3.2. A Szolgáltatás korlátozása

Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának részletes szabályait a jelen Általános Szerződési Feltételek 5.2. pontja határozza meg.

#### 4.3.3. Az Előfizetői Szerződés megszüntetése

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést jogosult 15 napos határidővel felmondani, a 12.3.2 pontban írtak szerint.

#### **4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

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

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

Előfizető biztosítja a Szolgáltató által telepítésre kerülő aktív eszközök zavartalan működéséhez szükséges környezeti feltételeket, mely paraméterek az előzetes műszaki egyeztetés során kerülnek tisztázásra a telepítendő berendezés gépkönyve alapján (üzemi hőmérsékleti tartomány, por-állóság és páratartalom).

## **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.
- 5.1.2. Határozott idejű előzetői szerződés esetében a kérhető szünetelés időtartama legalább egy hónap és legfeljebb hat hónap. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.
- 5.1.3. Határozatlan idejű szerződés esetében a kérhető szüneteltetés időtartama legalább 1 hónap és legfeljebb 12 hónap.
- 5.1.4. Ha az előfizetői Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizetőt a Díjszabásban meghatározott havidíj fizetési kötelezettség terheli.
- 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, az Eszr. alapján:
  - 5.1.6.1. 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 12.3.2. illetve 12.3.8. – 12.3.8.1. pontban írtak alkalmazásával mondja fel az Előfizetői Szerződést.
  - 5.1.6.2. A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben Szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogával nem él, a szolgáltatás legfeljebb hat hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató ebben az esetben a felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondhatja.
  - 5.1.6.3. A helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői Szolgáltatás szünetel. Az áthelyezésre vonatkozó egyéb rendelkezéseket 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 a 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 az Előfizetői Szerződésben megadott 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 szolgáltatással egyidejűleg, vezetékes adat és internet szolgáltatásokra is előfizet, úgy azok kizárólag együtt szüneteltethetők a szolgáltatások sajátosságaiából adódóan.
- 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 az Előfizető mobil rádiótelefon és vezetékes adat és internet hozzáférési szolgáltatásokra a Szolgáltatónál olyan csomagokban fizetett elő, amely csomagok a feltételei és árazása alapján egy különálló terméknek is tekinthetők, az ilyen csomag részét képező egyes szolgáltatáselemek szüneteltetését a Szolgáltató az alábbi esetekben külön-külön is lehetővé teszi:
- mobil rádiótelefon használatához biztosított SIM kártya elvesztése, eltulajdonítása esetén a SIM kártya pótlásának ideje alatt, valamint
  - a vezetékes adat és internet szolgáltatások 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 1. sz. Díjszabás melléklet 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 a megvalósításának módjai**

- 5.2.1. A szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató jogosult az előfizetői Szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére. Amennyiben az Előfizető több Előfizetői Szolgáltatást egy Egyedi Előfizetői Szerződés keretében vesz igénybe, a korlátozás – az 5.2.2.4. 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 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;
    - b) az Előfizető az előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti,
    - c) az Előfizető az előfizetői Szolgáltatást hálózati szolgáltatás céljára használja,
    - d) a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtevesztette.
  - 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. 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.
  - 5.2.2.5. ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szolgáltatást jogszerűtlen célokra vagy módon használja.
  - 5.2.2.6. Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért adminisztrációs díjat számol fel. 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.
- 5.2.3. A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel, mely díjat az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete tartalmaz.
- 5.2.4. 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 felfüggeszheti. 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. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás**

#### **6.1.1. A hibabejelentés, a hibák típusai és kijavításuk**

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

Szolgáltató az előfizetői hibabejelentéseket a hálózaton belül, belföldről díjmentesen hívható 1788-as ügyfélszolgálati hívószámon, továbbá a +3612881788 hívószámon fogadja, mely a hívó fél tarifacsomagja szerint számlázódik. A hiba bejelentés lehetőségét Szolgáltató az év minden napján, a nap 24 órájában biztosítja.

Hibának minősülnek különösen az alábbi esetek:

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

A Mobiladat Backup opció szolgáltatás hibakezelését az Üzleti ÁSZF 6. pontja tartalmazza.

A hibabejelentésnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

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

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

#### **6.1.2. Szolgáltató vállalása a Menedzselt adatszolgáltatások hibaelhárítási idejére**

Szolgáltató oldali Hibaelhárítási idő az az időtartam, amely a hiba bejelentésétől a szolgáltatás újbóli rendelkezésre állásáig eltelt, a jelen dokumentum 4.1.2 pontjában leírt folyamat szerint.

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

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

Hiba prioritási kategória	Válaszidő	Hibaelhárítási idő	Friss információnyújtás
Premium	15 perc	8 óra	120 percenként
Standard	15 perc	12 óra	120 percenként
P2	30 perc	36 óra	Naponta– csak munkanapokon
P3	30 perc	6 munkanap	Naponta – csak munkanapokon

A Szolgáltató az Előfizetői hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja.

A Hibabejelentéshez kapcsolódóan a Szolgáltató a következő információkat rögzíti:

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

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

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

A Szolgáltató a Hibabejelentést követően elkezdni kivizsgálni azt, és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíti arról, hogy:

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

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

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

A hiba elhárítására vállalt hibaelhárítási időtartam meghosszabbodik, amennyiben:

a) a hiba kijavításához harmadik személy (például közmű hatóság, vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges. A hozzájárulás beszerzését a Szolgáltatónak a Hibabejelentéstől számított 72 órán belül meg kell kérnie, és a hozzájárulás szükségességéről az Előfizetőt értesíteni kell.

b) a Szolgáltató által javasolt időponttól számítva az Előfizetővel korábban egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartammal, ha a hibabejelentés vizsgálata, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető telephelyén lehetséges és a Szolgáltató általi értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem alkalmas,

c) a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból az alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időtartammal, ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a megjelölt időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges.

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

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

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

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

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

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

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

## 6.2. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

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

Amennyiben a Szolgáltató neki felróható okból határidőre nem biztosítja a Szolgáltatást az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglalt határidőben és feltételek szerint, a Szolgáltató a késedelem minden napja után köteles kötbért fizetni az Előfizetőnek. A kötbér mértéke a késedelemmel érintett Szolgáltatás az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott nettó havi Szolgáltatási Díjának 2%-a naptári naponként. A kötbér maximális összege egy naptári év vonatkozásában a Szerződés teljes időtartamára vetítve az adott Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott egyhavi szolgáltatási díj nettó összege.

A Szolgáltató szavatolja, hogy a Szolgáltatás hibamentes működési ideje nem kevesebb, mint az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározásra kerülő hibamentes működési idő. Amennyiben a Szolgáltatás hibamentes működési ideje nem éri el az Egyedi Előfizetői Szerződésben megadott értéket, úgy Szolgáltató az érintett Szolgáltatás díjából időarányos visszatérítést adhat. A visszatérítés mértéke a megengedett üzemi idő kiesést meghaladó üzemi idő kiesés idejére eső arányos nettó Szolgáltatási Díj háromszorosa, de havonta maximum a nettó havi Szolgáltatási Díj, míg évente a naptári évre vetített nettó havi szolgáltatási díj 10%-a. A Szolgáltató által fizetendő összes visszatérítés és kötbérfizetési kötelezettség teljes összege egy naptári évre vetítve nem haladja meg az adott naptári év nettó Szolgáltatási Díjának 20 %-át.

### 6.2.1.1. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) az Általános Szerződési Feltételek 6.1.2. pontja szerinti értesítésre nyitva álló határidő neki felróható okból való eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig, amely kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő neki felróható okból való eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra, amely kötbér mértéke a vetítési alap

(ba) négyszerese, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,

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

6.2.1.2. A 6.2.1.1 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.

6.2.1.3. 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 (egy-tized)-ével megegyező összegű kötbért köteles fizetni.

6.2.1.4. Az Általános Szerződési Feltételek 5.2. pontjában meghatározott korlátozás megszüntetésének a Szolgáltatónak felróható okból való késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmadának megfelelő összeget köteles kötbérként kifizetni. Amennyiben Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj 1/30 (egy harmincad) részének 4 (négy)-szerese.

6.2.1.5. 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)

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 az Előfizető és annak Egyedi Kapcsolattartásra jogosult Meghatalmazottja a Szolgáltató Ügyfélszolgálatánál terjesztheti elő szóban vagy írásban.

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:

- (a) címe: 1062 Budapest, Váci út 1-3. (Westend City Center; személyesen felkereshető);
- (b) nyitvatartási ideje: hétfő-szerda: 10.00-20.00, csütörtök: 08.00-20.00, péntek-szombat: 10.00-20.00, vasárnap: 10.00-18.00;
- (c) Üzleti kiemelt ügyfélszolgálat telefonszáma: 1788, amely a Szolgáltató hálózatán belül belföldről díjmentesen hívható; vagy: +36 (1) 288 1788, mely a hívó fél tarifacsomagja szerint számlázódik.
- (d) postacíme: 1476 Budapest, Pf. 350.;
- (e) e-mail címe: [esd.hu@vodafone.com](mailto:esd.hu@vodafone.com).
- (f) Webes Önkiszolgáló Felület (Service Navigator): <https://connectivity.vodafone.hu>

6.3.2.3. Az Ügyfélszolgálaton keresztül (telefonon, írásban, személyesen) történő ügyintézéshez a Szolgáltató kérheti az Előfizető azonosításához szükséges, az Előfizetői Szerződésben megadott bármely adatot. Amennyiben – a Szolgáltató által meghatározott esetekben – elengedhetetlen mindezek megadása, és az Előfizető ezen kérésnek nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizető igényét elutasítja.

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

#### 6.3.3. Bejelentés kezelése a Szolgáltatónál

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

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

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.

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

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.

Az írásbeli panasz kivizsgálási és megválaszolási határideje 30 nap.

A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

Az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is elegendő 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.

A Szolgáltató a bejelentésekről nyilvántartást vezet, a bejelentések – amennyiben azok nyomban nem orvosolhatóak – elektronikusan rögzítésre kerülnek. A Szolgáltató a bejelentést a nyilvántartó adatbázisában 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**

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. pontban foglaltak szerint felmondani.

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

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

Szolgáltató – amennyiben számlázási rendszere zártaságát a panaszban érintett szolgáltatás tekintetében a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja – akkor is jogosult az Általános Szerződési Feltételek 12.4. pontja szerinti felmondás alkalmazására, ha az Előfizető díjreklamációját a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést 5 napon belül nem utasítja el.

Kétség esetén a számlában foglaltak helyességét a Szolgáltatónak kell bizonyítania. Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget 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 zártaságát a panaszban érintett szolgáltatás tekintetében a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

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

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 harminc (30) 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 százalékos késedelmi kamatot fizet.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

#### **6.3.5. Hangfelvételek rögzítése, tárolása és rendelkezésre bocsátása**

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkező az előfizetői jogviszonyt érintő megkeresésekről, panaszokról, és bejelentésekről, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációról, valamint az ezekről indított kimenő hívásokról az ügyfélszolgálati tevékenység minőségének ellenőrzésére, továbbá az ügyfél és a Szolgáltató közötti vitának, illetve jogvitának az eldöntését szolgáló bizonyítéknak biztosítása céljából hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon a 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 hanganyagot a hívó Előfizető kérésére és a jogosultság ellenőrzését követően, a megőrzési időn belül az érintett Előfizető általi visszahallgatását a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben, vagy konferenciahívás keretében lehetővé teszi.

Az Előfizető által a Szolgáltató részére történő igény bejelentésétől (illetve az adathordozó leadásától számított) legkésőbb 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül, a Szolgáltató biztosítja a hangfelvétel meghallgatását a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálatán hangfelvételenként egy alkalommal díjmentesen, illetve a hangfelvétel másolatát, adathordozón (DVD-n/CD-n) való átadással, az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető jelen bekezdésben foglalt jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja.

Az Előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal díjmentesen kell a másolatot biztosítani. A 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, vagy az Előfizető ilyen irányú kérése esetén postai úton kerül megküldésre, vagy Nagyvállalati Előfizető esetén a Szolgáltató megbízottjától vehető át. Amennyiben az Előfizető kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésére bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti.

#### **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 Szerződésekben eredő polgári jogi igények 1 (egy) év alatt évülnek el, amelyet az Általános Szerződési Feltételek 6.3.4. 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.



#### **6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

A személyes ügyfélszolgálat címe és nyitva tartása az Általános Szerződési Feltételek 1. pontjában került meghatározásra, míg az ügyfélszolgálat működésére és a panaszok kezelési rendjére vonatkozó rendelkezéseket az Általános Szerződési Feltételek 6.3. pontja tartalmazza.

Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára 24 órában elérhető. Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatára érkező hívások esetén, a vonatkozó jogszabályban foglaltaknak megfelelően biztosítja az ügyintéző jelentkezését.

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

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

Jelen ÁSZF a tudakozó szolgáltatásra vonatkozóan rendelkezést nem tartalmaz.

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

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:

Az Előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhat többek között a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén, amelynek elérhetőségei az Általános Szerződési Feltételek 6.6. pontjában találhatóak.

Fogyasztónak minősülő Előfizető a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) alapján a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhat 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 székhelye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó székhelye szerint illetékes békéltető testületek felsorolása elérhető a <http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html> honlapon.
- (2) A fogyasztó székhelye hiányában a békéltető testület illetékességét a Szolgáltató székhelye alapítja meg. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület elérhetősége: név: Budapesti Békéltető Testület, cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., telefonszám: +36 1 488-2131, fax szám: +36 1 488-2186, e-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu).
- (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.

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 Hírközlési és Média Biztoshoz (elérhetőségei: levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.; telefon: +36 1 429 8644; fax: +36 1 429 8761) fordulhat.

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:

Pest Megyei Kormányhivatal

Központi elérhetősége:

Cím: 1052 Budapest, Városház utca 7.  
Telefonszám: +36 1 328 5812, +36 1 485 6957, +36 1 485 6926  
E-mail: [pest@pest.gov.hu](mailto:pest@pest.gov.hu)  
Honlap: <http://www.kormanyhivatal.hu/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 ellenértékéért járó szolgáltatási díjak érvényesítésének részletes szabályait Általános Szerződési Feltételek 1. számú Díjszabás mellékletében rögzíti, amely az Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés szerves részét képezi.

### **7.1.2. Díjfizetés**

Az Előfizetői Szerződés alapján az Előfizető a Szolgáltató részére a Szolgáltatásért a számlázási időszakot követően kiállított és megküldött számla ellenében havi díjfizetésre kötelezett az Előfizetői Szerződés mindenkor mellékletét képező és a Szolgáltató által a vonatkozó díjrendeletek figyelembevételével a jelen Általános Szerződési Feltételek 12.2. pontjával összhangban egyoldalúan módosítható Díjszabás feltételei szerint. Amennyiben az Előfizető ehhez hozzájárul, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az Előfizető részére.

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.

A számlázás napja a számlázott naptári hónap utolsó napja. A számlakibocsátás határideje a számlázást követő 15. nap. Amennyiben ez nem munkanapra esik, akkor az azt követő munkanap.

A számla kézbesítési időpontja az a nap, amelyen az Előfizető a számlát kézhez veszi, de legkésőbb a számlázást követő hónap utolsó 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 időszak meghatározására és módosítására.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződésből fakadó díjkövetelések érvényesítése érdekében harmadik fél szolgáltatását veheti igénybe. A harmadik fél eljárása során felmerülő költségek – adminisztrációs költségek – az Előfizetőt terhelik 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.

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, valamint a helyhez kötött hálózatoknál jelentkező hibákra vezethető vissza. A visszatérítendő összeget – amennyiben azt az Előfizető a Szolgáltatónak már kifizette – a Szolgáltató az Előfizető részére a következő havi elszámolás alkalmával, vagy a bejelentés (a 6.2. pontban meghatározott

határidőkben történő) elbírálásától számított harminc (30) napon belül az Előfizető számláján jóváírja, vagy egy összegben visszafizeti.

### **7.1.3. Szolgáltató által nyújtott kedvezmények igénybevétele**

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

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

A Szolgáltató nem vállal kötelezettséget az ajánlott kedvezmények korlátlan biztosítására.

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

## **7.2. A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések**

Az Előfizető a díjakat banki átutalással teljesítheti.

### **7.2.1. A számla kiegyenlítésének napja:**

Banki átutalás esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;

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 Üzleti Előfizető esetén a késedelem 31. napjától számítva. A késedelmi kamat mértéke évi 12 százalék.

### **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 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 Előfizetői Szerződésben foglalt kötelezettségeinek. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés automatikusan megszűnik.

#### **7.3.2 Az Előfizetői kártérítési igényvel 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 a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján 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**

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges a Szolgáltató által biztosított berendezések elhelyezését és beállítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban helyszíni konfigurálási díj ellenében elvégezze. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetészerű 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 elvárhatóat megtesz azért, hogy ilyen ne forduljon elő.

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

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

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

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

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.

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 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 számhordozási eljárás szabályai a vonatkozó jogszabályok rendelkezései szerint alakulnak.

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

Jelen ÁSZF a címben foglaltak tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

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

Jelen ÁSZF a címben foglaltak tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

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

Az Előfizetői Szerződés időtartama az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint határozott vagy határozatlan lehet. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésének szabályait az ÁSZF 12.3-12.7 pontok tartalmazzák.

Felek eltérő megállapodása hiányában a Kisvállalati Előfizető esetében határozott időtartamú Előfizetői Szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető azzal, hogy a Szolgáltató a szerződés megkötését megelőzően felajánlja a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésének lehetőségét, és azok részletes feltételeit bemutatja.

Felek megállapodása esetén a Kisvállalati Előfizető esetében határozott időtartamú Előfizetői Szerződés bármilyen időtartamra köthető azzal, hogy a Szolgáltató a szerződés megkötését megelőzően nem ajánlja fel a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésének lehetőségét, és azok részletes feltételeit nem mutatja be.

Közép- és Nagyvállalati Előfizetők esetén a felek erre vonatkozó kifejezett ellentétes megállapodása hiányában határozott időtartamú Előfizetői Szerződés bármilyen időtartamra köthető azzal, hogy a Szolgáltató a szerződés megkötését megelőzően nem ajánlja fel a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésének lehetőségét, és azok részletes feltételeit nem mutatja be.

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.

## **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 2. sz. Melléklet tartalmazza.

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

#### **10.2.1. Az adatbiztonság biztosítása a Szolgáltatónál**

Az adatbiztonságra vonatkozóan az Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete ad részletes iránymutatást.

#### **10.2.2. Harmadik fél általi adatkezelés**

A harmadik fél általi adatkezelés az Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében foglaltak szerint történik.

#### **10.2.3. A személyes adatok kezelésének jogalapja**

A személyes adatok kezelésének jogalapjával kapcsolatos részletes szabályokat az Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete tartalmazza.

#### **10.2.4. A személyes adatok megsértése**

A személyes adatok megsértésével kapcsolatos részletes szabályokat az Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete tartalmazza.

#### **10.2.5. Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei**

Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogait és kötelezettségeit az Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete tartalmazza.

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.

**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, emailben teheti meg (Általános Szerződési Feltételek 6.3.2. pontja).

Az Előfizető előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatát a szerződéskötés során teheti meg az Általános Szerződési Feltételek 6.2. pontjának megfelelően, amely nyilatkozatát az Általános Szerződési Feltételek 12.2. pontjában foglalt szabályok szerint módosíthat.

A személyes adatok kezelésére vonatkozóan az Általános Szerződési Feltételek 10. pontja, továbbá a 2. 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;
- IV./ Közép- és Nagyvállalatnak minősülő Előfizető Előfizetői Szerződésének Szolgáltató általi egyoldalú módosítása

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

Az egyedi Előfizetői Szerződés módosítására az Előfizetői Szerződés megkötésének szabályai (Általános Szerződési Feltételek 2.1.pontja) vonatkoznak.

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

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

Az Előfizetői Szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A ráutaló magatartással kötött Előfizetői Szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat – az alábbi, illetve az NMHH Elnöke rendeletében meghatározott kivételekkel – csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

A Szolgáltató akkor kezdeményezheti a Szerződés ráutaló magatartással történő módosítását, ha az Előfizető az Előfizetői Szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül. Az Előfizető a Szolgáltató ajánlatának elfogadásáról vagy visszautasításáról 15 napon belül nyilatkozhat. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt az előírt módon és időpontban értesítette. Közép- és Nagyvállalati Előfizetők esetén a felek erre vonatkozó kifejezett ellentétes megállapodása hiányában az Előfizető által tett bármilyen ráutaló magatartás (így különösen: nyilatkozattétel elmulasztása, szolgáltatás további igénybevétele) elfogadásnak minősül.

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

Amennyiben az Előfizetői Szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása, mint ráutaló magatartás elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató megfelelően eleget tett értesítési kötelezettségének.

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

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

A fentiek szerinti hozzájáruló nyilatkozatot Előfizetőnek a Szolgáltató által kezdeményezett módosításra vonatkozó ajánlatának kézhezvételét követően 8 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 térítvevényes 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 12.3. és 12.7. pontjaiban írt rendelkezések figyelembevételével jogosult az előfizetői jogviszony felmondására.

Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás eseteit és feltételeit a 12.2. pont tartalmazza.

#### **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;

(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 szabályozókban történt változások (kivéve a Kisvállalati Előfizetők esetén), 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 ilyenek következnek.

A Kisvállalati Előfizetőnek minősülő Előfizető egyedi Előfizetői Szerződésének időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató tájékoztatást ad a határozatlan és a határozott idejű Előfizetői Szerződés részletes feltételeiről, mely tájékoztatás megtörténtéről Előfizető 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 ügyfélszolgálat 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 Kisvállalati Előfizetőnek minősülő Előfizető esetén 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.

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 módosulnak a fogyasztói árindex változása esetén.

A díjváltozás mértéke megegyezik a fogyasztói árindex változásának mértékével.

Az Előfizetőt az egyedi Előfizetői Szerződés alapján terhelő díjak és az Általános Szerződési Feltételek Díjszabásában meghatározott díjak naptári évenként legfeljebb egy alkalommal, a fogyasztói árszínvonal növekedésével arányban automatikusan módosulnak 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 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 Szerződési 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 irányadóak.

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 naprakészen hozzáférhetővé tenni.

A Szolgáltató az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- i. számlalevélben (amennyiben a Szolgáltató küld ilyet), illetve számlaértesítő elektronikus levélben;
- ii. ha a Szolgáltató számlalevelet nem köteles küldeni vagy a számla küldésére nincs mód, mert az értesítésre jogszabály által előírt időpont megelőzi a számlalevél küldésére 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 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 levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési igazolás alapján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy a Szolgáltató értesítési kötelezettségének eleget tett. Amennyiben az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem állapítható meg az értesítés megtörténte, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két (2) alkalommal, legalább öt (5) napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató értesítési kötelezettségének eleget tett.

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

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

#### **12.1.4. Az egyoldalú szerződmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok**

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

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

Szolgáltató által kezdeményezett módosításra vonatkozó ajánlat ráutaló magatartással történő elfogadását jelenti különösen az előfizetői szolgáltatás, illetőleg az előfizetői szolgáltatás megváltozott feltételrendszer szerinti igénybevétele, vagy az Előfizető megfelelő értesítését követően megváltozott és számlázott díjak Előfizető általi megfizetése. Amennyiben a Megállapodás módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása, mint ráutaló magatartás elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató megfelelően eleget tett értesítési kötelezettségének.

## **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 Szolgáltatóval 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.

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 irányadóak.

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

A Szolgáltató az Előfizető (vagy elhalálozása esetén az örökös) kérésére a Vodafone Üzleti Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (az „Átírás”).

Egyéni vállalkozó halála esetén az örökös ezen minőségének hitelt érdemlő közokirattal történő igazolásával egyidejűleg, továbbá érvényes Előfizetői Szerződés alapján személyesen kérheti a Szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés átírását. A Szolgáltató az örökös, kérésére az Előfizetői Szerződést az örökös (több örökös esetén valamely örökös), a jogutód nevére átírhatja. Az örökös az örökösödés révén Kisvállalati vagy Nagyvállalati Üzleti Előfizetővé csak abban az esetben válhat, ha megfelel az Üzleti Előfizetőre a Vodafone Üzleti Általános Szerződési Feltételekben előírt feltételeknek, ellenkező esetben Lakossági Előfizetőként van lehetőség átírásra. Más formában tevékenységet végző Előfizető esetében örökösödés címén átírásra nincsen lehetőség.

Jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság Előfizető jogutóddal történő megszűnése esetén a jogutódlás (cég)bírósági regisztrálását követően a jogutód, továbbá érvényes Előfizetői Szerződés alapján az Előfizető a Vodafone Üzleti Általános Szerződési Feltételek 2. pontjának képviseletre vonatkozó szabályai szerint, kitöltött nyomtatványon kérheti a Szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés átírását.

Az Előfizető kérheti az Előfizetői Szerződésének egy másik egyéni vállalkozóra, jogi személyre, jogi személyiség nélküli gazdasági társaságra vagy természetes személyre történő átírását (szerződéses jogutódlás). Ez utóbbi esetekben is a Vodafone Üzleti Általános Szerződési Feltételek 2. pontjának képviseletre vonatkozó szabályai szerint, kitöltött nyomtatványon kérheti a Szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés átírását.

Természetes személyre átírás esetén amennyiben az átírandó Előfizetői Szerződés Előfizetőjének számlatartozása vagy ki nem egyenlített számlája van, a Szolgáltató dönthet úgy, hogy az átírási kérelmet ezek kiegyenlítéséig nem teljesíti.

Másik egyéni vállalkozóra, jogi személyre, jogi személyiség nélküli gazdasági társaságra történő átírással a Szolgáltatónak az Előfizetővel szembeni valamennyi lejárt és le nem járt követelése az új Előfizetőre száll át, azt a Szolgáltató az új Előfizetőtől követelheti, azonban amennyiben az átírandó Előfizetői Szerződés Előfizetőjének számlatartozása vagy ki nem egyenlített számlája van, a Szolgáltató dönthet úgy, hogy az átírási kérelmet ezek kiegyenlítéséig nem teljesíti.

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

A szerződésen alapuló átírással csak a Szolgáltató értékesítési pontjain, a Felek együttes jelenléte, az Előfizetőnek a Vodafone Üzleti Általános Szerződési Feltételek 2. pontjában meghatározott képviseletével kerülhet sor.

Az előfizetői jogviszony folytatására kizárólag az jogosult, aki eleget tud tenni az Előfizetői Szerződésben foglalt követelményeknek. Természetes személyre történő átírás esetén az új előfizetői jogviszonyra a Vodafone Lakossági Általános Szerződési Feltételei az irányadóak.

Az átírási kérelem elfogadása esetén annak teljesítési határideje az átírási kérelem beérkezésétől számított legfeljebb 15 nap.

A Szolgáltató köteles az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

Átírás esetén a Szolgáltató belépési díjat nem kérhet. Az átírás díját a mindenkori Díjszabás tartalmazza.

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

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

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tett nyilatkozatát, amely szerint a szolgáltatást egyéni vagy üzleti Előfizetőként kívánja igénybe venni, az Üzleti Előfizetésnek az Előfizető általi felmondással történő megszüntetésére vonatkozó szabályok (Általános Szerződési Feltételek 12. pontja) alkalmazásával, az abban foglalt következményekkel írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címzett levélben egyoldalúan módosíthatja. Az új Előfizetői Szerződésre az Előfizetői Szerződés megkötésének szabályai (Általános Szerződési Feltételek 2.1.pontja) alkalmazandóak.

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 nap.

### **12.2.3. Változás a szolgáltatás helyében**

Az Előfizető jogosult áthelyezni a végpont(okat) az Egyedi Előfizetői Szerződésben megadott földrajzi címről az alábbi feltételek mellett:

- a) Egyedi Előfizetői Szerződés hatálya alatt az Előfizető végpontként egy alkalommal kérheti az adott végpont áthelyezését új földrajzi címre;
- b) Az áthelyezéssel kapcsolatos költségeket az Előfizető viseli, és ebben a tekintetben nem lehet pénzügyi követelése a Vodafone felé;
- c) Előfizető részére a Vodafone átadja az általa készített előzetes felmérés eredményeit.

Az előzetes felmérés eredményei alapján Szolgáltató határozza meg az áthelyezés feltételeit különösen – de nem kizárólagosan - a következő szempontokat: az áthelyezés költségeinek viselése, esetleges megosztása a felek között, az áthelyezéshez szükséges időtartam.

Előfizető elfogadja, hogy Szolgáltató az előzetes felmérési eredményeinek alkalmazásához jogosult egyoldalúan további 12, 24, vagy 36 hónappal megnövelni a határozott idejű szerződés időtartamát.

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

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését a Szolgáltató által nem létesíthető földrajzi területre kéri és emiatt az áthelyezés nem lehetséges, az Előfizetői Szerződés az Előfizető választása szerint változatlan tartalommal hatályban marad, vagy amennyiben az Előfizető azt kéri, kérésére az Előfizetői hozzáférési pont megszűnik és az áthelyezés teljesítéséig, de legfeljebb a jelen 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.

#### **12.2.4. Sáv szélesség módosítása**

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

## 12.3. A Szolgáltató általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei

### 12.3.1. A felmondás közlésének módja

12.3.1.1 A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását az alábbiak szerint küldi meg a Szolgáltató választása szerint:

- (a) írásban, tértivevényes levélben vagy
- (b) elektronikus dokumentumban (különösen faxon, SMS-ben, MMS-ben) vagy elektronikus levélben.

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

Közép- és Nagyvállalati Előfizetők esetén a fentiek szerint elküldött a Szolgáltató általi felmondás az alábbi időpontban minősül az Előfizetővel közöltnek:

- (a) tértivevényes levél esetén a tértivevényen szereplő átvételi időpontban, amennyiben viszont a levél „nem kereste”, az Előfizetői Szerződésben szereplő címre vagy az Előfizető székhelyére való címre való címzés ellenére a „címezett ismeretlen” vagy a „címezett ismeretlen helyre költözött”, vagy a „cím nem azonosítható” vagy „kézbesítés akadályozott” vagy „bejelentve megszűnt” vagy „átvételt megtagadta” megjegyzéssel érkezett vissza, abban az esetben a második kézbesítés megkísérlését követő 5. (ötödik) napon vagy
- (b) elektronikus dokumentum esetén rendszerüzenet szerinti visszaigazolásban szereplő kézbesítési időpontjával vagy elektronikus levél esetén annak sikeres megküldésének időpontjával egyidejűleg.

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 következő bekezdés tartalmazza.

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.

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

12.3.2. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést a - 12.3.1. pontokban meghatározott feltételek szerint 15 (tizenöt) napos határidővel - Közép- és Nagyvállalati Előfizető esetén 3 (három) napos határidővel - mondhatja fel, ha

- a. az Előfizető bármely módon akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b. amennyiben az Általános Szerződési Feltételek 5.1.6.2. pontjában meghatározott szolgáltatás felfüggesztési ok változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára,
- c. ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette,



- d. az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- e. az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, így különösen, de nem kizárólag, ha
  - i. a Szolgáltató rendelkezésére álló adatok alapján az Előfizető a Szolgáltatást vélelmezhetően a büntető- vagy szabálysértési jogszabályokba ütköző célra használja;
  - ii. alaposan feltehető, hogy az Előfizető a Szolgáltatót megtévesztette vagy megtévesztésére törekszik,
- f. amennyiben az Előfizető az arra meghatározott határidőn belül nem tett eleget az Általános Szerződési Feltételek 5.1.6.1 pontjában meghatározottaknak:
- g. az Előfizető súlyosan vagy ismételten megszegi az Előfizetői Szerződést.

12.3.2.1 Felek erre vonatkozó megállapodása esetén az Előfizető hozzájárul, hogy Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést a - 12.3.1. pontokban meghatározott feltételek szerint 3 (három) napos határidővel mondhatja fel a 12.3.2 pont szerinti esetekben.

12.3.3.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. Közép- és Nagyvállalati Előfizető esetén Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 10 (tíz) napos felmondási idővel mondhatja fel.

12.3.4. Kisvállalati Előfizető esetén 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 igénybevételeért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.
- A Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

A Közép- és Nagyvállalati Előfizetői Szerződés díjtartozás miatti, a fentiekől eltérő Szolgáltató általi felmondását a Felek között létrejött egyedi Előfizetői Szerződés szabályozza.

12.3.5. 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 pontja szerint felmondani az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető a díjreklamációját a díjfizetési határidő lejáta 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 12.3.2. vagy 12.3.3. pontokban foglalt feltételek teljesültek, valamint

- b. a harmadik Szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

12.3.7.A 12.4.8. pont alól kivételt képez, amennyiben a 12.3.6. pontban meghatározott esetben a Szolgáltató egyedi mérlegelés alapján az eset körülményeire tekintettel a 12.3.2. vagy a 12.3.3. pontokban meghatározott felmondási időket alkalmazza.

12.3.8. Felek erre vonatkozó megállapodása esetén az Előfizető hozzájárul, hogy az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondási ideje a 12.3.2. vagy a 12.3.3. pontokban meghatározottak kivételével 15 (tizenöt) nap. Közép- és Nagyvállalati Előfizető esetén Szolgáltató az Előfizetői Szerződést legalább 15 (tizenöt) napos felmondási idővel mondhatja fel.

12.3.8.1 A Felek a 12.3.8 pont szerinti megállapodása hiányában a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 60 (hatvan) napos felmondási idővel mondhatja fel, a 12.3.2 és a 12.3.3 pontokban meghatározottak kivételével.

12.3.9. Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás megkezdésére meghatározott határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszüntetni a 12.3.8 illetve a 12.3.8.1 pont szerint.

12.3.10.A Szolgáltató jogosult felmondani az Előfizetővel kötött valamennyi Előfizetői Szerződést, amennyiben Előfizető megszegi az Általános Szerződési Feltételek 13.2. pontjában foglaltakat. Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje ez esetben 30 (harminc) 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 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.

#### 12.4. Az Előfizető általi szerződésmelmondás esetei, feltételei

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés 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 az Előfizetői Szerződésen megadott egyéb adatokat.

Az írásbeli felmondás esetén Előfizető köteles a felmondást ellátni az Általános Szerződési Feltételek 2. pontjának képviseletre vonatkozó szabályai szerint és az azonosítás érdekében a következő adatokat megadni: felmondani kívánt előfizetés(ek)hez tartozó Előfizető neve, végpont(ok) címe.

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

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

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

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

A felmondás megtételének napja az a nap, amikor az Előfizető által 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

12.4.1.1. Felek erre vonatkozó megállapodása hiányában a Kisvállalati Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést jogosult legfeljebb 8 (nyolc) napos felmondási határidővel bármikor, indoklás nélkül felmondani. Közép- és Nagyvállalati Előfizető esetén a felmondási idő 15 (tizenöt) nap.

12.4.1.2. Felek erre vonatkozó megállapodása esetén a Kisvállalati Előfizető hozzájárul, hogy az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondási ideje 15 (tizenöt) nap.

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

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 8 (nyolc) napon belül jogosult a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés további jogkövetkezmények nélküli rendkívüli felmondására. Az Előfizető ebben az esetben sem jogosult a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés jelen pont szerinti rendkívüli 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. az Előfizető hibabejelentéseitől számított 30 (harminc) napig nem tudja elhárítani. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket sem követelheti és a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet még abban az esetben sem, amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejártáig 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.

12.4.3. 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 lejártáig, 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 12.4.3 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.

12.4.4. Felek eltérő megállapodása hiányában az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Előfizetői Szerződés esetén, ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés teljesítését már a 12.5.4.3 pont (a) alpont szerinti elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, a Kivállalati Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

12.4.5. Felek megállapodása esetén ha a Szolgáltató az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között létrejött Előfizetői Szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, a Kivállalati Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog nem illeti meg.

12.4.6. Közép- és Nagyvállalati Előfizetők esetén a felek erre vonatkozó kifejezett ellentétes megállapodása hiányában ha a Szolgáltató az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között létrejött Előfizetői Szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, a Közép- és Nagyvállalati Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog nem illeti meg.

12.4.7. Mobiladat backup opció 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.

12.4.8. Megszűnés időpontja

- (a) A határozott idejű szerződés Előfizető általi 12.4.2. i. pontja szerinti rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követő 15. (tizenötödik) napot követő napon szűnik meg.
- (b) A határozott idejű szerződés Előfizető általi 12.4.2. ii., 12.4.2. iii. és 12.4.2. iv. pontjai szerinti rendkívüli felmondása esetén a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követő napon szűnik meg.

- (c) 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.

## 12.5. Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételeik

12.5.1. 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 jogutód nélküli megszűnésével, valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, vagy szolgáltatási jogosultságának megszűnésével egyidejűleg.

### 12.5.3. Határozott idő letelte

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 alkalmazandóak.

### 12.5.4. Az Előfizető elállása:

#### 12.5.4.1. Általános szabályok

Az Előfizető az Előfizetői Szerződéstől jogosult elállni.

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

12.5.4.2. 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.

#### 12.5.4.3. Esetei

- i. Felek eltérő megállapodása hiányában a Kisvállalati Előfizető az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az Előfizetői Szerződéstől.
- ii. Felek megállapodása esetén a Kisvállalati Előfizetőt az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között létrejött szerződés megkötését követően tizennégy napon belül a 12.5.4.3 (i). pontjában meghatározott módon, indokolás nélkül az Előfizetői Szerződéstől elállási jog nem illeti meg.
- iii. Közép- és Nagyvállalati Előfizetők esetén a felek erre vonatkozó kifejezett ellentétes megállapodása hiányában a Közép- és Nagyvállalati Előfizetőt az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között létrejött szerződés megkötését követően tizennégy napon belül az ÁSZF 12.5.4.3. pontjában meghatározott módon, indokolás nélkül az Előfizetői Szerződéstől elállási jog nem illeti meg.

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

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

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

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

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

12.6.7. Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés esetén a Szolgáltató 12.3.2. vagy 12.3.3. 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,

12.6.8. Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén – a 2.4. pontban és a 12.4.2 és a 12.2.3 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 12.4.7. 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 12.5.4. 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.

## 12.7. Az Előfizető által fizetendő kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

### 12.7.1. Kisvállalatok esetén

12.7.1.1. Az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésével a kapott kedvezményekre figyelemmel vállalja, hogy a szerződést a határozott idő lejárta 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),
- belépési díjból nyújtott kedvezmény összege (Ft-ban).

12.7.1.2. Felek a 12.7.1.1. pontban meghatározottaktól az Előfizetői Szerződésben eltérően megállapodhatnak.

### 12.7.2. Közép- és Nagyvállalatok esetén

A Közép- és Nagyvállalati Előfizetői Szerződés megszűnésének a fentiekől eltérő jogkövetkezményeit a Felek között létrejött Előfizetői Szerződés szabályozza.

### **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**

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

#### **Egyéb kötelezettségek**

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 tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen pedig a 6.3.2.2. pontban meghatározott ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá a 6.1. és 6.3. 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. pont szerint. (Eht. 134. § (11) bek. alapján).

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

**13.3. A végberendezéssel, vagy 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. Amennyiben az Előfizető érdekkörében felmerülő harmadik félnek okozott kár megtérítése érdekében harmadik fél Szolgáltatóval szemben lép fel kártérítési igénnyel, úgy Szolgáltató jogosult a kártérítési összeget Előfizetőre áthárítani.
- 13.3.4. 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.
- 13.3.5. Az Előfizető saját maga által üzembe helyezett végberendezés/technikai eszköz meghibásodásából vagy hibás konfigurációjából eredő szolgáltatás kiesés kapcsán a Szolgáltató felelőssége kizárt.

#### **13.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás;**

##### 13.4.1. Adatszolgáltatás

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

13.4.2. 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 Szolgáltató nem nyújt ilyen szolgáltatást.

**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.