



# TARR ÉPÍTŐ SZOLGÁLTATÓ és KERESKEDELMI KFT.



## Általános Szerződési Feltételek Mobil Internet hozzáférési szolgáltatáshoz

Hatályba lépés kelte: 2011.09.01  
Utolsó módosítás kelte: 2011.07.30  
Készült: 2010.11.19

szolgáltató cégszerű aláírása

## TARTALOMJEGYZÉK

1. A szolgáltató neve, címe .....	4
2. Ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő), illetve internetes honlapjának címe.....	4
3. Az ÁSZF célja, tárgyi, személyi, területi és időbeli hatálya .....	5
4. Értesítések, közzétételek, nyilatkozatok.....	6
5. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása, díjsomagok .....	7
6. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai .....	12
7. Az előfizetői hozzáférés létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték).....	16
8. A szolgáltatás minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere .....	16
9. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak .....	17
10. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje .....	21
11. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke ...	25
12. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei .....	27
13. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná .....	29
14. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete.....	33
15. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése). .....	35
16. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	40
17. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	40
18. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás .....	41
19. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok .....	43
20. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma.....	48
21. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	48
22. Alkalmazandó jogszabályok .....	49

1. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak.....	50
2. sz. melléklet: Meghatalmazás .....	52
3. sz. melléklet: Egyedi előfizetői szerződés.....	53
4. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén	57
5. sz. melléklet: Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat.....	61
6. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek .....	65
7. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói .....	68
8. sz. melléklet: Nyilatkozat az elállási jog tudomásulvételéről .....	72

## 1. A szolgáltató neve, címe

1.1 A szolgáltató neve: **TARR Építő, Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.**

Rövidített neve: Tarr Kft.

Cégjegyzékszáma: 17-09-000720

1.2. Székhelyének címe: 7100, Szekszárd, Kadarka u. 18.

Telephelyének címe: 7100 Szekszárd, Tartsay V. u. 8.

Telefonszám: 40/416-000,

Telefaxszám: 74/413-636

## 2. Ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő), illetve internetes honlapjának címe

### 2.1 Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálat telefonszáma: 40/416-000 vagy 1223

Ügyfélszolgálati irodák, hibabejelentés	Nyitva tartás
7100 Szekszárd, Bezerédj I. u. 2.	Hétfő-Péntek: 8 – 16
7200 Dombóvár, Jókai M. u. 9.	Hétfő, Kedd, Szerda, Péntek: 8 – 16, Csütörtök 8-17
7020 Dunaföldvár, Kossuth L. u. 2.	Hétfő-Péntek: 8 – 16
7150 Bonyhád, Perczel M. u. 19.	Hétfő-Péntek: 8 – 16
7030 Paks, Rákóczi F. u. 5-7.	Hétfő-Péntek: 8 – 16
8900 Zalaegerszeg, Munkácsy M. u. 1.	Hétfő, Kedd, Csütörtök, Péntek: 8 – 16, Szerda 8-18
8300 Tapolca, Deák F. u. 9.	Hétfő-Péntek: 8 – 16
8960 Lenti, Dózsa Gy. u.1	Hétfő-Péntek: 8 – 16
7700 Mohács, Szabadság u. 18.	Hétfő-Péntek: 8 – 16

### 2.2 Hibabejelentő szolgálat

Hibabejelentés: 8:00-21:00	40/416-000,
Üzenetrögzítő 21-8 óra között	40/416-000,
Fax szám:	74/413-636

### 2.3 Internetes elérhetőség

honlap címe: [www.tarr.hu](http://www.tarr.hu)

e-mail: [info@tarr.hu](mailto:info@tarr.hu)

### 3. Az ÁSZF célja, tárgyi, személyi, területi és időbeli hatálya

3.1. Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) célja a tárgyi hatálya alá tartozó szolgáltatásra és annak igénybevételére vonatkozó egységes feltételrendszer rögzítése, valamint a személyi hatálya alá tartozók közötti jogviszony szabályozása.

3.2. Az ÁSZF tárgyi hatálya a Szolgáltatónak a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján nyújtott Mobil Internet elérési Szolgáltatásokra terjed ki.

3.3. Az ÁSZF személyi hatálya alá tartoznak: Szolgáltató, Előfizető, Felhasználó, Költségviselő

**Szolgáltató:** az 1. pontban megjelölt gazdálkodó szervezet

**Felhasználó:** az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

**Költségviselő:** A szolgáltatás díjainak megfizetését az Előfizető helyett a jelen ÁSZF alapján vállaló harmadik személy.

**Előfizető:** olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

**Egyéni előfizető:** az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

**Nem egyéni (üzleti/intézményi) előfizető:** a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, továbbá az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenysége körén belül veszi igénybe a szolgáltatást.

3.4. Az ÁSZF területi hatálya: A Szolgáltató a szolgáltatást kizárólag a Magyar Köztársaság területén, a Szolgáltatást a Szolgáltatóval együttműködésben álló Telenor Zrt. mindenkori Besugárzási Területén nyújtja. A Szolgáltató a Besugárzási Területről az Előfizető kívánságára bármikor tájékoztatást nyújt.

A Szolgáltató Barangolási (roaming) szerződések megkötésével biztosítja az Előfizető számára a külföldi rádiótelefon-szolgáltatók hálózatának igénybevételét is, a Szolgáltató mindenkor érvényes Díjszabásában (1. sz. melléklet) rögzített és közzétett külön feltételek mellett.

3.5. Az ÁSZF a szolgáltatás megkezdésének napjától kezdődően – az időközi módosítások szerinti tartalommal – határozatlan ideig van hatályban mindaddig, amíg a Szolgáltató a hírközlési hatóság nyilvántartásában nyilván van tartva, valamint amíg a Szolgáltató és a Telenor Zrt. között együttműködési megállapodás van hatályban.

3.6. Az ÁSZF hatálya kiterjed valamennyi, a Szolgáltatóval vagy jogelődével kötött hatályos előfizetői szerződésre is.

#### 4. Értesítések, közzétételek, nyilatkozatok

4.1. Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy illetékes ügyfélszolgálatára írásban (postai úton feladva, telefaxon, vagy elektronikus levélben megküldve vagy személyesen, személyazonossági igazolványával vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással (2. sz. **melléklet**) benyújtva, illetve a Szolgáltató honlapján jogosult megtenni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik.

4.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálaton történő közzétételi kötelezettségét (beleértve különösen az ÁSZF közzétételét, valamint más tájékoztatás közzétételét) az alábbiak szerint teljesíti:

- a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, továbbá
- b) az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad,
- c) az Előfizető kérése esetén e-mail útján tájékoztatást ad.

4.3. A Szolgáltató Előfizetővel szemben fennálló általános értesítési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesíti:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés postai vagy elektronikus levélben), vagy
- b) egyéb elektronikus hírközlés (pl. telefax, telefon) útján akkor, ha a Szolgáltató maradandó módon rögzíteni tudja, hogy a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette, vagy

Amennyiben Szolgáltató tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt, úgy tértivevényes levelet kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza.

4.4. A Szolgáltató a hálózat karbantartásra, felújítása, cseréje, átalakítása miatti értesítési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesíti:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés postai vagy elektronikus levélben vagy közvetlenül a postaládába dobott értesítéssel vagy a számlalevélben, vagy egyéb elektronikus hírközlés útján), vagy
- b) az értesítendő előfizetők körétől függően – országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni.

4.5. A Szolgáltató az ÁSZF előfizetői szerződést érintő módosítására vonatkozó értesítési kötelezettségét – a módosítás hatályba lépését megelőző 30 nappal korábban – az alábbiak szerint teljesíti:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés postai vagy elektronikus hírközlés útján), vagy
- b) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, vagy

Az a)-b) pontok szerinti értesítéssel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni.

4.5.1. Az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítési módok közül

- a) a 4.5. a) pont szerinti közvetlen értesítésre kerül sor, amennyiben az ÁSZF módosításra vonatkozó Szolgáltató általi ajánlat az egyedi előfizetői szerződés módosítását idézné elő, beleértve a szerződés feltételeinek lényeges módosítását (a szolgáltatás igénybevételeinek feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás),
- b) a 4.5. b) pontok szerinti értesítésre kerül sor, amennyiben az ÁSZF módosításra vonatkozó Szolgáltató általi ajánlat az egyedi előfizetői szerződés módosítását nem idézné elő.

Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén a módosításáról szóló valamennyi értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat, felmondás feltételeiről szóló tájékoztatást.

## **5. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása, díjsomagok**

### **5.1. A Szolgáltatás meghatározása**

A Szolgáltató által Előfizetők részére saját márkanév alatt nyújtott olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, ahol a mobilinternet szolgáltatás mobil hálózatát a Telenor Magyarország Zrt. biztosítja a Szolgáltatóval kötött együttműködési megállapodás alapján. A Mobil Internet Szolgáltatást az Előfizetők jelen ÁSZF 1. sz. mellékletében meghatározott díjakon és az ott meghatározott Mobil Internet díjsomagokra vagy Mobil Internetet tartalmazó szolgáltatáscsomagokra történő előfizetés keretében vehetik igénybe. A Mobil Internet Szolgáltatás az Előfizetők részére — eltérő megállapodás esetén — a Magyar Köztársaság területén belül, a Telenor Magyarország Zrt. besugárzási területén érhető el.

A Szolgáltató mindenkor érvényes Díjszabásában (1. sz. melléklet) rögzített és közzétett külön feltételek mellett az előfizető igénybe veheti a roamingszolgáltatást, melynek keretén belül lehetősége nyílik a külföldi rádiótelefon-szolgáltatók hálózatának igénybevételére is.

A Szolgáltató az előfizetéseken alapesetben roamingkorlátozást alkalmaz. A korlátozást a Szolgáltató az Előfizető kifejezett kérésére megszünteti, illetve a megszüntetett korlátozást - szintén az Előfizető kifejezett kérésére - visszaállítja. A korlátozás feloldását az Előfizető kizárólag az Ügyfélszolgálaton írásban, a korlátozás visszaállítását az Ügyfélszolgálat munkaidejében telefonon is kérheti.

A Szolgáltató az roamingszolgáltatás biztosítékeként az Előfizetőtől vagyoni biztosítéket, óvadéket kérhet, melynek összege az 1. sz. mellékletben kerül meghatározásra.

Az aktuális GPRS/EDGE/UMTS (3G)/HSDPA lefedettségi térképet a Szolgáltató a honlapján ([www.tarr.hu](http://www.tarr.hu)) teszi elérhetővé. A mobilinternet szolgáltatás névleges sebessége a végberendezés által a terjedési viszonyok alapján kiválasztott technológiától függ. (A feltüntetett értékek kbit/s-ban értendők)

Adatátviteli technológia	Névleges sebesség	Garantált sebesség	
	letöltés	letöltés	feltöltési
UMTS (3G)	384	120	40
EDGE	236	100	50
GPRS	115	30	8

## 5.2. Fogalmak

### 5.2.1. Besugárzási terület

Mindazon terület, ahol a Szolgáltatás a Telenor Magyarország Zrt. mobil hálózatával való együttműködés alapján igénybe vehető. E terület nagyságáról a szükség szerint megújított es nyilvánosságra hozott lefedettségi térkép ad felvilágosítást, amely tartalmazza a jelenlegi és a tervezett lefedettséget is.

- Kültéri lefedettség: Mindazon terület, ahol az Előfizető a Szolgáltatást épületeken képes igénybe venni. Ez megegyezik a besugárzási területtel. E területén is lehetnek olyan épületek, ahol a szolgáltatás épületen belül is elérhető.
- Beltéri lefedettség: Mindazon terület, ahol az Előfizető épületek belsejében is képes a Szolgáltatást igénybe venni. A becsült beltéri ellátottság a legalsó, de meg a felszín feletti épületrészekre vonatkozik. Az épületek felépítése es a használt építőanyagok nagyban befolyásolják a vételi jelszintet, ezért az előrejelzések egy átlagos struktúrát feltételezve készülnek.

### 5.2.2. Csomagkapcsolt adatátvitel

Olyan hálózati architektúra, amelyben az adatok különálló, de önmagukban elemi egységet képező blokkokban, csomagokban kerülnek továbbításra. A csomagkapcsolt architektúra lehetővé teszi a hálózati kommunikációs eszközök es csatornák időben megosztott használatát több egység között, mert – a vonalkapcsolt megoldásokkal szemben – kizárólag a csomag továbbításának idejére igényli a közvetítők kisajátítását. Ebből adódóan a számlázás az átvitt adatmennyiség alapján történik.

### 5.2.3. Mobil Internet díjcsomagok

A kizárólag GPRS/EDGE/UMTS (3G)/HSDPA alapú Mobil Internet díjcsomagok igénybevételével az Előfizetőnek lehetősége van arra, hogy kapcsolódjon az internethez és így Web-oldalakat böngésszen, illetve e-mail üzeneteket küldjön és fogadjon. A Mobil Internet díjcsomagok lehetőséget adnak SMS fogadására, de küldésére nem, valamint nem alkalmasak mobil hálózati hanghívás kezdeményezésére illetve fogadására.

### 5.2.4. Forgalmi keret

A havidíjban foglalt díjmentes adatmennyiség. Az adatmennyiség az Előfizetői hozzáférési ponton le- es feltöltött adatmennyiségek összege, a mérés 10 kbyte-os alapegységekben történik. A havidíjban foglalt adatmennyiségen felüli túlhasználat esetén a túlforgalmazási díj 0 Ft. Amennyiben a szolgáltatás nem az adott naptári hónap első napján kerül aktiválásra, abban az esetben az első törthónapra vonatkozóan a havidíjban foglalt adatmennyiség teljes mértékben felhasználható.

### 5.2.6. UMTS

UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) vezeték nélküli adatátviteli rendszer (univerzális vezeték nélküli mobiltávközlési szolgáltatás). Nagy sebességű (2 Mbit/s), nagy kiterjedésű, kétirányú vezeték nélküli adatátvitelt biztosító eljárás (WAN).



### 5.2.7. SIM-kártya

5.2.7.1. Az Előfizető hálózaton belüli azonosítását szolgáló adatokat, illetve a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges információkat tartalmazó kártya. Az integrált áramkört tartalmazó SIM-kártya a Szolgáltatóval együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt. tulajdonát képezi azt követően is, hogy azt a Szolgáltató az Előfizetőnek használtra átadta. A Szolgáltató az Előfizető hálózati azonosítására szolgáló adatokat tartalmazó „Telenor” márkajelzéssel ellátott SIM-kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére.

5.2.7.2. A SIM-kártya Magyarországon csak az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi nyilatkozattal ellátott GSM-rendszerű rádiótelefon-készülékkel/végberendezéssel/mobileszközzel használható. Külföldi használat a helyi szabályoknak és előírásoknak megfelelő készülékkel lehetséges. A Szolgáltató fenntartja a jogot az e pontban meghatározott követelményeknek nem megfelelő, illetve a hibás vagy lopott készülékek hálózathálóból történő kizárására.

5.2.7.4. SIM-kártya csere: A Szolgáltató a SIM-kártyát az Előfizetőnek fel nem róható okokból bekövetkezett meghibásodása, használhatatlanná válása esetén vagy amennyiben a SIM-kártya programhibás, díjmentesen kicseréli. Meghibásodott a kártya, ha nem képes feljelentkezni a Szolgáltató hálózatára, esetleg a készülék sem érzékeli. A Szolgáltató a SIM-kártya cserét az Előfizetői igény beérkezésétől számított 5 munkanapon belüli határidővel vállalja. Az Előfizető a SIM-kártya cserét csak személyesen kérheti. A SIM-kártya Előfizetőnek felróható vagy egyébként az Előfizető érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetésszerű, illetve üzemképes használtra alkalmatlanná válása esetében a Szolgáltatót díjmentes javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli.

5.2.7.5. SIM-kártya pótlás: A SIM-kártya elvesztését és/vagy eltulajdonítását az Előfizető köteles a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni és egyben kérni a Szolgáltatás szüneteltetését. Ebben az esetben az előfizető kérelmére szünetel a Szolgáltatás, a bejelentéstől kezdve a SIM-kártya megkerüléséig, illetve az újabb SIM-kártya aktiválásáig, de legkésőbb 6 hónap időtartamra. Amennyiben az Előfizető SIM-kártyáját jogtalanul eltulajdonították, az eltulajdonítás haladéktalan bejelentését követően a Szolgáltató az adott SIM-kártyát a hálózathálóból kikapcsolja. Előfizető a SIM kártya pótlását kizárólag személyesen a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán kérheti.

Ilyen esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésére – jelen ÁSZF 1. sz. mellékletében meghatározott külön díj megfizetése ellenében (SIM-kártya pótlás díja) –, új SIM-kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére, amennyiben nincs a Szolgáltatóval szemben tartozása. Díjtartozás esetén SIM-kártya pótlására csak a tartozás rendezését követően van lehetőség. A Szolgáltató a SIM-kártya pótlását az Előfizetői igény beérkezésétől számított 5 munkanapon belüli határidővel vállalja.

A Szolgáltató a SIM-kártya elvesztése, ellopása esetén az Előfizetőt ért kárért felelősséget nem vállal.

5.2.7.6. Amennyiben az Előfizető a SIM-kártyát rádiós fővonalis interfészen keresztül kapcsolódó távközlő végberendezésben használja, köteles azt a Szolgáltatónak bejelenteni.

### 5.2.8 Mobileszköz

Olyan eszköz, mely SIM-kártya segítségével képes a GSM hálózaton keresztüli szolgáltatások igénybevételére önállóan, vagy számítógéphez csatlakoztatva.

#### 5.2.9. Aktív kapcsolat megszakítása

A Szolgáltató a hálózati erőforrások optimális felhasználása, az online egyenleginformáció és SMS tájékoztatás helyes működése érdekében a fennálló kapcsolatot ideiglenesen megszakítja, amennyiben egy folyamatos kapcsolat (session) alatt az összesített adatforgalom eléri a 4 GB-ot (4096 kB). A megszakítást követően az Előfizető új kapcsolatot (session) indíthat. A Szolgáltató a fennálló kapcsolatot ideiglenesen megszakítja a számlázási ciklus utolsó napján 24 órakor. A megszakítást követően az Előfizető új kapcsolatot (session) indíthat.

#### 5.2.10. Barangolás (roaming) mobilinternet hálózatok között

A barangolás mobilinternet-szolgáltatók között létrejött megállapodások alapján a szolgáltatások kölcsönös igénybevételét jelenti a másik fél hálózatában. Az Európai Közösségen belüli barangolási szolgáltatásokra a 717/2007 EK rendelet szabályai vonatkoznak.

5.3. A Mobil Internet Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőt terhelő speciális kötelezettségek

#### 5.3.1. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

5.3.1.1. Az Előfizető köteles a Szolgáltatást rendeltetésszerűen használni.

5.3.1.2. A Szolgáltatás a fájlcsere, fájlmegosztó, vagy egyéb, a rendelkezésre álló kapacitást lefoglaló, nagy mennyiségű adat folyamatos továbbítására szolgáló alkalmazás használatára nem alkalmas.

5.3.1.3. Amennyiben az Előfizető a rendeltetésszerű felhasználástól eltérően, olyan módon használja a Szolgáltatást, hogy ezzel:

- a) akadályozza vagy veszélyezteti a hálózat rendeltetésszerű működését, különösen, ha megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott a hálózathoz, vagy
- b) a Szolgáltatás nyújtását akadályozza, a minőségét hátrányosan befolyásolja, vagy egyéb módon csorbítja, vagy
- c) a Szolgáltatás műszaki paramétereit, és egyéb jellemzőit megváltoztatja és/vagy azt részekre bontja, úgy a Szolgáltató felszólítja az Előfizetőt a nem rendeltetésszerű használat 24 órán belül történő megszüntetésére. Amennyiben az Előfizető a felszólításnak a megadott határidőben nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel rendkívüli felmondással megszüntetni.

#### 5.3.2. Az adatkapcsolatra vonatkozó speciális előírások

5.3.2.1. Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt internet-hozzáférést olyan mobileszközzel, vagy az adatkapcsolat létrehozására képes készülékhez csatlakoztatott egyéb eszközzel vegye igénybe, mely nem alkalmas arra, hogy:

- a) veszélyeztesse a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működtetését, és az azok igénybevételével történő szolgáltatás-nyújtást;
- b) akar a Szolgáltatót, akár más internethozzáférés-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételét, illetve a címzett által üzemeltetett számítógépes és egyéb informatikai rendszerek működését közvetett vagy közvetlen módon akadályozza vagy korlátozza.

### 5.3.3. SIM –kártya használata

5.3.3.1. Az Előfizetőnek használatra átadott Előfizetői (SIM-) kártya a Szolgáltatóval együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt tulajdonát képezi, ezért annak tulajdonjoga nem átruházható.

5.3.3.2. Az Előfizető köteles az Előfizetői (SIM-) kártyát rendeltetésszerűen, kizárólag az irányadó szabványok es jogszabályok szerinti megfeleléségi nyilatkozattal rendelkező mobil eszközben vagy adatkapcsolat létrehozására képes készülékekhez csatlakoztatott egyéb eszközben használni.

5.3.3.3. Amennyiben a SIM-kártyát ellopják, vagy azt az Előfizető elveszíti, köteles a jelen ÁSZF 11.5. pontja szerint eljárni. A Szolgáltató a SIM-kártyát az Előfizető bejelentését követően letiltja. Az Előfizető nem felel azon szolgáltatások igénybevételi díjáért, amelyeket a letiltás kérése után kezdeményeztek. A folyamatban levő adathívást a SIM-kártya letiltása megszakítja.

5.3.3.4. Ha az Előfizető, a részére átadott SIM-kártyán bármilyen beavatkozást végez, és ezzel befolyásolja, veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését, a Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást haladéktalanul korlátozni.

5.3.3.5. A SIM-kártya az Előfizetőnek felróható vagy egyébként az érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetésszerű, illetve üzemképes használatra alkalmatlanná válása esetében a Szolgáltatót javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli. Amennyiben magatartásával az Előfizető kárt is okoz, úgy a Szolgáltatónak joga van az Előfizetővel szemben kártérítési igényt érvényesíteni.

5.3.3.6. Szolgáltató nem tartozik felelősséggel az Előfizető által a SIM-kártyán tárolt adatok tekintetében.

### 5.3.4. Kiegészítő berendezések használata

Az Előfizető a rádióadás teljesítményét növelő kiegészítő berendezések közül csak olyat használhat, amely a Magyarországon irányadó szabványok es jogszabályok szerinti megfeleléségi tanúsítvánnyal rendelkezik, és amelynek használatához a Szolgáltató előzetesen írásban hozzájárult.

### 5.3.5 A mobil eszközzel kapcsolatos kötelezettség

Az Előfizető a mobil eszköz IMEI-számát nem változtathatja meg, és egyidejűleg tudomásul veszi, hogy ennek megtörténte az 1978. évi IV. törvény (Btk.) 300/C §-a szerint a számítástechnikai rendszer és adatok elleni bűncselekmény, illetőleg a 300/E §-a szerint a számítástechnikai rendszer védelmét biztosító technikai intézkedés kijátszása tényállását valósítja meg

## 5.4. Előfizetői díjcsomagok

A Szolgáltató az Mobil- Internet-hozzáférési szolgáltatáson belül csomagokat alakít ki, melyek elnevezését, tartalmát és az egyes csomagok díját és korlátait az **1. sz. melléklet** tartalmazza. Amennyiben az egyes csomagok közötti szabad választásban az Előfizetők összessége vagy azok egy csoportja korlátozva van, az erre vonatkozó korlátozásokat is e melléklet, valamint az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. Ilyen korlátozás lehet különösen az, ha csomag igénybevételét a Szolgáltatónak a távközlő eszközök tulajdonosaival fennálló szerződésai egyes előfizetők számára eltérő feltételekkel (díjazással) vagy egyáltalán nem teszik lehetővé; ez esetben a Szolgáltató a melléklettől eltérő egyedi díjfizetési feltételt állapíthat meg, vagy jogosítás hiányában elzárkozhat a szerződéskötéstől.

Az Előfizető a Szolgáltatótól igénybe vett és jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatást – a Szolgáltató előzetes és írásbeli hozzájárulása hiányában – nem jogosult sem továbbértékesíteni ellenérték fejében, sem harmadik személy részére bármilyen jogcímen ingyenesen átadni.

A csomagok kialakításának, illetve a csomagokban szereplő tartalmak összetételének és a szolgáltatások díjának később részletezésre kerülő feltételek teljesítése melletti egyoldalú megváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja.

## **6. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai**

6.1. A szolgáltatás az alábbi feltételek együttes megvalósulása esetén vehető igénybe, a jelen ÁSZF-ben megjelölt kivételekkel.

- az Előfizetői Szerződés létrejötte;
- a szolgáltatáshoz szükséges SIM-kártya személyesen történő átvétele;
- mobil eszköz, vagy az adatkapcsolat létrehozására képes készülékhez csatlakoztatott egyéb eszköz,
- az egyszeri csatlakozási díj megfizetése;
- a havi előfizetési díj megfizetése;
- Az Előfizetői Szerződés rendelkezéseinek megtartása.

6.2. Az előfizetői szerződés két, egymástól elválaszthatatlan részből áll:

- a) a jelen Általános Szerződési Feltételekből, mely a Szolgáltató szolgáltatása igénybe vételének általános feltételeit tartalmazza,
- b) az egyedi előfizetői szerződésből, amely az Előfizetőre és a konkrétan igénybe venni kívánt szolgáltatásra vonatkozó egyedi, vagy csak az adott Előfizetőre vonatkozó speciális adatokat és feltételeket tartalmazza.

### 6.3. Szerződéskötési eljárás

6.3.1. Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatot minden esetben írásban kell megtenni. Ajánlattételnek minősül

- a Szolgáltató részéről az a névre és/vagy címre szóló értesítés, amelyet a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről ad ki, továbbá
- a szolgáltatást igénylő Előfizető részéről a Szolgáltató által biztosított Egyedi előfizetői szerződés formanyomtatvány kitöltése és aláírása és a Szolgáltató részére történő megküldése vagy átadása, valamint a Szolgáltató internetes honlapján tett Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlata.

6.3.2. A Szolgáltató ajánlattétele esetén az ajánlat elfogadásának minősül az Előfizető részéről a Szolgáltató által biztosított Egyedi előfizetői szerződés nyomtatvány kitöltése és aláírása és a Szolgáltató részére történő megküldése vagy átadása.

6.3.3. Az írásbeli előfizetői szerződés – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – akkor érvényes, ha azt írásban kötötték és a két példányban kitöltött szerződést az Előfizető részéről

- természetes személy Előfizető esetén az Előfizető saját kezűleg, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott képviselője

- nem természetes személy Előfizető esetén a képviselőre jogosult személy(ek), a Szolgáltató részéről
- az Ügyfélszolgálati Irodában történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató arra felhatalmazott munkatársa, vagy képviselője, vagy
- az Ügyfélszolgálati Irodán kívül megkötött szerződés esetén a Szolgáltató aláírásra felhatalmazott képviselője írta alá.

6.3.4. A Szolgáltató a szerződéskötéskor az egyedi előfizetői szerződés egy példányát és az ÁSZF kivonatát térítésmentesen köteles az előfizető rendelkezésére bocsátani. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a teljes ÁSZF egy példányát is az Előfizető részére nyomtatott formában átadja az **1. sz. mellékletben** megjelölt díj ellenében. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek elérhetőségéről és térítésmentesen bocsátja azt az előfizető rendelkezésére.

6.3.5. Előfizetői szolgáltatások – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.

Az Előfizető – az ÁSZF **1. sz. mellékletében** rögzített eltérő rendelkezés vagy a Szolgáltatóval való eltérő megállapodás hiányában – bármely szolgáltatáscsomagot igénybe veheti, illetve a jelen ÁSZF feltételei szerint módosíthatja választását. A Szolgáltató a szolgáltatáscsomagban levő tartalmat az előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja az egyoldalú szerződésmódosítás szabályai szerint, vagy új szolgáltatáscsomagokat alakíthat ki saját döntése alapján.

6.3.6. A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését megtagadja különösen, ha

- a) az Előfizetőnek hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, vagy
- b) az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 1 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor.

6.4. A szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének korlátai

6.4.1. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele:

6.4.1.1. a SIM-kártya aktiválása:

6.4.1.1.1. Az előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató - a felek eltérő megállapodása hiányában – az érvényes előfizetői szerződés létrejöttétől számított maximum 5 napon belül vállalja a SIM-kártya, illetve a Mobil Internet Szolgáltatás aktiválását az Előfizető részére.

6.4.1.1.2. Amennyiben Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben hűségnyilatkozatot tett a hűségidőszak az aktiválás napján kezdődik.

6.4.1.2. A SIM-kártya fogadására alkalmas mobilkészlet, vagy az adatkapcsolat létrehozására képes készülékhez csatlakoztatott egyéb eszköz megléte.

6.4.1.3. Az internetezésre alkalmas műszaki végberendezés (pl. számítógép, egyéb) Előfizető általi biztosítása.

6.4.2. A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincs.

6.4.3. A szolgáltatást az Előfizető csak az ÁSZF területi hatálya alá tartozó területen veheti igénybe, valamint az Előfizető kérelmére, és a Szolgáltató által engedélyezett módon, Előfizető jogosult roaming szolgáltatás igénybevételére is.

6.4.4. Minden Előfizető csak a rá vonatkozóan a Szolgáltatónál nyilvántartott SIM-kártyán keresztül veheti igénybe az általa előfizetett szolgáltatásokat.

6.4.5. Szolgáltató elfogadja, és magára nézve kötelezőnek tekinti az Internet használata kapcsán kialakult és nemzetközileg elfogadott Hálózathasználati Elveket (AUP – „Acceptable Use Policy”), amelyek Magyarországon az Internet Szolgáltatók Tanácsa tesz közzé és vizsgál felül rendszeresen. A Hálózathasználati Elvek a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> címen érhetőek el az Interneten, valamint a jelen **ÁSZF 6. számú mellékletét** képezik.

6.5. Szerződéskötés szóban. A távollevők között kötött szerződések speciális szabályai.

6.5.1. A Szolgáltató szóban, telefonon keresztül köthet egyedi előfizetői szerződést. A telefon használata útján létrejött szerződések távollevők között kötött szerződéseknek minősülnek, ezért azok megkötésének módjára a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet, valamint a jelen ÁSZF szabályai vonatkoznak.

6.5.2. Az előfizetőt a Szolgáltató munkavállalója vagy megbízottja (ügynöke) hívja fel, majd a szóbeli szerződéskötési eljárás megkezdésekor részletesen tájékoztatja a hívás céljáról, (vagyis arról, hogy a beszélgetés célja Egyedi Előfizetői szerződésmegkötése), és a megkötendő Egyedi Előfizetői szerződés lényeges elemeiről, különös tekintettel

- a) az általa képviselt Szolgáltató nevére, főbb adataira,
- b) a szolgáltatás lényeges tulajdonságaira, igénybe vételének módjára, feltételeire, minőségére,
- c) a díjakra,
- d) arra a tényre, hogy amennyiben a szerződést nem köti meg a beszélgetés során, a Szolgáltatónak ajánlati kötöttsége a jövőre nézve nem áll fenn,
- e) a szerződés időtartamára,
- f) az esetleges hűségnyilatkozat fennállására, lényegére, tartalmára, időtartamára, következményeire, joghatásaira,
- g) a szerződésben foglalt alapvető jogokra és kötelezettségekre, különös tekintettel az Előfizetőt megillető elállási jogra,
- h) a szerződésmódosításának lehetőségére, feltételeire, következményeire,
- i) a szerződés megszűnésére, megszüntetésére, különös tekintettel a felmondásának módjaira és annak jogkövetkezményeire,
- j) az ÁSZF (honlap) elérhetőségére vonatkozóan.

6.5.3. Az Egyedi Előfizetői szerződés az Előfizetőnek a beszélgetés során az ajánlatra tett egyértelmű, kifejezett igenlő nyilatkozatát nyomán jön létre, a telefonbeszélgetés napján.

6.5.4. Az Egyedi Előfizetői szerződésmegkötésének dátuma a telefonbeszélgetés napja.

6.5.5. A Szolgáltató a szóban kötött szerződésekről hangfelvételt készíthet, ennek tényéről a beszélgetés megkezdésekor tájékoztatja az Előfizetőt. A hangfelvétel készítésének jogalapja az Előfizető hozzájárulása, mely hozzájárulás megadása önkéntes. A Szolgáltató az engedélyt akkor tekintheti megadottnak, amennyiben az Előfizető

- a) az engedélyt kifejezett nyilatkozatával adja meg, és
- b) a telefonkapcsolatot fenntartja.

6.5.6. A hangfelvétel készítésének célja a szerződés létrejöttének és tartalmának igazolása. A Szolgáltató a hangfelvételeket az Előfizetői adatokra vonatkozó előírások szerint, visszakereshető módon kezeli, amelynek részletes szabályait a jelen **ÁSZF 5. sz. mellékletét** képező Adatkezelés és Adatvédelmi Szabályzat határozza meg. Az adatkezelés időtartamának lejártát követően a Szolgáltató a hangfelvételeket törli.

6.5.7. Az Előfizető legkésőbb a szerződés létrejöttétől számított 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett nyilatkozattal elállhat a szerződéstől. Az elállás bejelentését határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha az Előfizető a nyilatkozatát a határid lejárta előtt postára adja. Az Előfizető az elállási jogot nem gyakorolhatja, ha a 8 munkanapos elállási határid lejárta előtt a Szolgáltató a teljesítést az Előfizető beleegyezésével megkezdte.

6.5.8. Amennyiben a Szolgáltató a jelen pont szerinti tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget, úgy az Előfizető az elállási jogát a szerződéskötéstől számított 3 hónapon belül gyakorolhatja.

6.6. Az üzleten kívül írásban kötött Előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai

6.6.1. Az üzleten kívül kötendő Egyedi Előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó ajánlatot a Szolgáltató képviselője (megbízottja) a Szolgáltató által előzetesen aláírt Egyedi Előfizetői szerződés bemutatása útján teszi.

6.6.2. Abban az esetben, ha az Előfizetői szerződésmegkötésének jelen Fejezetben foglalt feltételei fennállnak, a szerződés az Előfizető által történő aláírása napján jön létre.

6.6.3. A Szolgáltató nevében eljáró ügynök az Egyedi Előfizetői szerződésmegkötésével egyidejűleg tájékoztatja az Előfizetőt az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről és az üzleten kívüli kereskedés folytatásának egyes feltételeiről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet szerinti jogairól. Az ügynök a szerződés lényegéről, megkötésének alapvető körülményeiről, az Előfizető legfontosabb jogairól és kötelezettségeiről az **ÁSZF 8. sz. mellékletében** meghatározott külön nyilatkozat aláíratásával hívja fel a figyelmet.

6.7. Szerződéskötés Interneten keresztül

6.7.1. Az Igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatát a Szolgáltató interneten közzétett elektronikus adatlap szabályos és valóságnak megfelelő adatokkal történő kitöltésével és elektronikus úton történő megküldésével teszi meg.

6.7.2. A Szolgáltató az ajánlat elfogadásáról az Igénylő felé elektronikus úton visszaigazolja. Amennyiben a visszaigazolás az Igénylő ajánlatának elküldésétől számított 72 (hetvenkettő) órán belül nem érkezik meg az Igénylőhöz, az Igénylő ajánlati kötöttsége megszűnik. Az ajánlat és annak visszaigazolása akkor tekintendő a másik félhez megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. A szerződés a felek közötti visszaigazolás hozzáférhetővé válásával jön létre.

6.7.3. Előfizető online ajánlatának elutasítását Szolgáltató az Előfizető által megadott elérhetőségeken (telefonon, faxon, levélben vagy e-mailben) közli Előfizetővel, illetve ugyanígy jogosult Szolgáltató az adatok kiegészítését vagy pontosítását kérni.

6.7.4. Szolgáltató a megkötött Egyedi Előfizetői Szerződéseket elektronikus módon nyilvántartja, azokról kérésre Előfizetőnek e-mailben díjmentesen évente egyszer másolatot küld, illetve lehetőséget biztosít azok személyes megtekintésére az ügyfélszolgálaton.

6.7.5. Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben az ajánlati kötöttség ideje alatt a szerződéskötési szándékától visszalép, akkor köteles a Szolgáltató ebből fakadó igazolt költségeit – így különösen a társszolgáltatóknak fizetendő díjakat – teljes körűen megtéríteni.

6.8. Ráutaló magatartással történő szerződéskötés

Az Eht. 129. § (1) bekezdése értelmében a felek az előfizetői szerződést ráutaló magatartással – így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – is megkötöhetik.

6.9. Előfizető vállalja, hogy amennyiben a jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatást nem a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kezdeményezi, akkor köteles a szolgáltatás nyújtásához szükséges eszköz hozzá történő eljuttatásáról gondoskodni.

6.10. Előfizető kifejezetten vállalja, hogy Szolgáltató jogosult az 1. sz. mellékeltben meghatározott díjakat Előfizető részére számlázni abban az esetben is, amennyiben Előfizető nem gondoskodik az eszköz átvételéről.

## **7. Az előfizetői hozzáférés létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték)**

A szolgáltatásra vonatkozó célértékeket és értelmezésüket a 7. melléklet tartalmazza.

## **8. A szolgáltatás minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

8.1. A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítése során és annak megfelelő biztosítása érdekében a jogszabályokban rögzített műszaki előírásoknak megfelelően, a rendelkezésre álló és a Szolgáltatóval együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt. által biztosított műszaki-technikai feltételek mellett a tőle elvárható módon végzi hálózatának kiépítését, üzemeltetését, karbantartását és hibaelhárítását. A Szolgáltató által nyújtott Mobil Internet Szolgáltatás mobilhálózatát a Telenor Magyarország Zrt. biztosítja. A Szolgáltató a hálózat kiépítettségéről - a Telenor Magyarország Zrt. által adott tájékoztatás alapján - rendszeresen lefedettségi térképpel informálja Előfizetőit, azonban az azokon feltüntetett tényleges és tervezett lefedettség csak tájékoztató jellegű. Az Előfizető a Telefonos Ügyfélszolgálat felhívásával, valamint a Szolgáltató weboldalán tájékozódhat az éppen fennálló lefedettségi adatokról. Ehhez képest helyenként előfordulhatnak olyan eltérések (a mobil rádiótelefon-szolgáltatás sajátosságai – különös tekintettel az épületek hatására és az épületeken belüli üzemelésre –, a térképek léptéke stb. miatt), amelyek nem a szolgáltatás minőségének következményei, és amelyekért a Szolgáltatónak nem áll módjában felelősséget vállalni. Figyelembe véve a rádióátvitel korlátait és a mobil rádiótelefon-hálózat működési sajátosságait, nem minősül a szolgáltatás hibás teljesítésnek, amennyiben meghatározott



területeken az alapszolgáltatás elérhetősége korlátozott vagy lehetetlen – akár azáltal is, hogy a Szolgáltató egyes bázisállomásait megszünteti.

8.2. A Szolgáltató vállalásai a szolgáltatás minőségére nézve:

A Szolgáltató vállalja, hogy hálózatában kizárólag a mindenkori jogszabályoknak megfelelő berendezéseket üzemelteti, és csak olyan GSM-rendszerű rádiótelefon-készülékek számára biztosítja a hálózatra kapcsolódás lehetőségét, amelyek teljesítik az aktuális ETSI-szabványok követelményeit.

8.3. A hálózatban előforduló hibák elhárítása (vállalt elhárítási határidők)

A Szolgáltató hibaelhárításra vonatkozó célértékeit a 7. melléklet tartalmazza.

8.4. Felelősség a szolgáltatásért, kötbér

A Szolgáltató a vele együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt által végzett GSM-rendszer karbantartási munkálatainak elvégzése miatt jogosult a Szolgáltatás ideiglenes szüneteltetésére, azonban vállalja, hogy országos szolgáltatási szünetet kizárólag éjfél (0:00) és hajnali hat óra (6:00) között tart, amelynek összes időtartama nem haladhatja meg a havi egy órát, illetve az évi négy órát. Az egyes lokális területeket érintő karbantartás miatt bekövetkező szolgáltatási szünetek maximális időtartama nem haladhatja meg a havi egy órát. A Szolgáltató köteles minden, az adott helyzetben tőle elvárhatót megtenni, valamint kellő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a Szolgáltatás minősége a besugárzási területen mindenkor megfelelő legyen.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a rádiótelefon-rendszer működésében bekövetkező zavarokért, hibákért, illetve a Szolgáltatás nem kielégítő minőségéért, ha:

- ezek a Szolgáltatás Előfizető általi nem rendeltetésszerű használatára vezethetők vissza, illetve az Előfizető maga idézi elő a rádiótelefon-készülék, az ahhoz csatlakoztatott kiegészítő berendezés, illetve a SIM-kártya nem előírás szerű használatával. Ha az Előfizető ezen magatartásával kárt, illetve költséget okoz a Szolgáltatónak, köteles azt megtéríteni;
- az okuk időjárási, földrajzi vagy fizikai körülményben rejlik, illetve elháríthatatlan külső ok (vis maior) okozza;
- más Szolgáltató hálózatának meghibásodására vagy nem megfelelő minőségére vezethető vissza.

Sem az Előfizető, sem a Szolgáltató nem felelős azokért a károkért, amelyek elháríthatatlan külső ok (vis maior), a kormány, illetve a hatóságok tevékenységének következménye. Ezen időszak alatt az Előfizető mentesül a díjfizetés alól. A Szolgáltató nem felelős a roaming-partner nem megfelelő teljesítésének az Előfizetőt ért következményeiért. A Szolgáltató felelőssége kizárólag a saját tevékenységére terjed ki az Emelt díjas szolgáltatások, illetve az olyan más úton elérhető tartalmak esetében, amikor a szolgáltatás biztosításában csak közvetítő szerepet tölt be. A tartalomszolgáltatók tevékenységükért a Szolgáltatótól függetlenül, önállóan felelősek. Az Előfizetői Szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a fenti esetekben a késedelmes vagy a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

## **9. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak**

9.1. Az egyéni előfizetői szerződéskötés céljára a **3. sz. melléklet** szerinti Egyéni előfizetői szerződés nyomtatvány kerül használatra, melynek kötelezően kitöltendő tartalmi elemei a következők:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye illetve székhelye, értesítési/elérési címe és telefonszáma, előfizetői kategóriája,
- b) természetes személy előfizető esetén: az előfizető születési neve, anyja neve\*, születési helye, ideje, azonosító okmány típusa\*, száma\*; nem természetes személy előfizető esetén: az előfizető adószáma\*, cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, pénzforgalmi számlaszáma\*,
- c) az előfizetni kívánt szolgáltatás(ok) megjelölése,
- d) a szolgáltatás megkezdésének a határideje,
- e) a szerződés időtartama,
- f) a szolgáltatásra irányuló díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjfizetés módja, határideje, természetes személy esetén banki utalással történő fizetésnél a pénzforgalmi számla száma, csoportos banki díjbeszedés esetén a folyószámla száma\*, beszedési megbízásnál a pénzforgalmi számla száma\*,
- g) az ÁSZF-től való eltérések, egyéb feltételek és megállapodások,
- h) az előfizetési szerződéskötés helye és időpontja, az előfizető vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása,
- i) kapcsolattartásra alkalmas telefonszám és e-mail cím\*
- j) az előfizető hozzájárulása a 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához.

A \*-gal megjelölt adatok megadása nem kötelező, mivel azok nem képezik részét az írásban létrejött Előfizetői Szerződések Eht. 129.§ (6) bekezdése szerinti kötelező tartalmi elemeknek.

9.2. A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valóságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását (meghatalmazás, ingatlan tulajdonosi nyilatkozat esetén átadását) kérheti:

- a) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, közhasznú társaság, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat ) esetében:
  - 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósi bejegyzés, vagy cégvonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbírósi által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, (melyeknél hiteles iratnak minősül a Cégbírósi vagy IRM Cégszolgálat által papíralapon kibocsátott irat fizikai átadása, vagy az iratot tartalmazó elektronikus akta elektronikus úton való megküldése a Szolgáltató által megjelölt e-mail címre),
  - aláírási címpéldány (közjegyző által hitelesített), vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett)
  - a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- b) Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:
  - az illetékes Megyei Bíróság végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya,
  - a képviselőre jogosult személyazonosító okmánya,

- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- c) Egyéni vállalkozók esetében:
- a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
  - azonosító okmány,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- d) Természetes személy esetében:
- azonosító okmány,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).

9.3. A Szolgáltató a fizetési mód választását csak akkor fogadhatja el, ha csoportos banki díjbeszedés esetén mellékletként a bank részére szóló megbízás, beszedési megbízásnál a felhatalmazó levél eredeti példányban a Szolgáltató részére átadásra kerül.

A Szolgáltató jogosult marketing vizsgálatok és felhasználás céljára az igénylőtől egyéb adatokat is kérni. Az igénylő ezen adatok szolgáltatását megtagadhatja.

9.4. Az előfizetői szerződéses jogviszony a jelen ÁSZF 6. pontja szerinti előfizetői szerződéskötési folyamatot követően akkor jön létre érvényesen, amikor az egyedi előfizetői szerződés mindkét fél által aláírva visszaérkezik a Szolgáltató székhelyére/ügyfélszolgálatára vagy azt mindkét fél általi aláírását követően a Szolgáltató képviselője átveszi az Előfizetőtől és az előfizetői szerződés hatályosságára a szerződésben foglaltak az irányadók.

9.5. Amennyiben a szerződéskötésre – nem az Előfizető kifejezett kívánságára – a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül (pl. Előfizető lakása, munkahelye, átmeneti tartózkodási helye) kerül sor, az Előfizetőt a szerződéskötési ajánlat akkor köti, ha a Szolgáltató – képviselője útján – azt nyomban elfogadja. Az Előfizető a lakásán 19 és 9 óra között szerződéskötés céljából nem kereshető fel. A Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül kötött szerződés esetén az Előfizető – a szerződéskötés napjától, vagy ha ez későbbi, a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított – 8 munkanapon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, mely elállási jogról a Szolgáltató a szerződés megkötésekor írásban köteles az Előfizetőt tájékoztatni a Szolgáltató nevének és azon címének megjelölésével, akivel szemben az Előfizető az elállási jogát gyakorolhatja és amely keltezéssel ellátott tájékoztató tartalmazza a megkötött szerződés azonosítását lehetővé tevő adatokat. A jelen pont szerinti elállás határidőben érvényesítettnek minősül, ha az Előfizető nyilatkozatát a határidő lejárta előtt elküldi (postára adja). A jelen pont szerinti elállás esetén a Szolgáltató nem köteles a belépési díj visszafizetésére, ha időközben már a SIM-kártya aktiválásra került, míg ennek hiányában a belépési díjat kamatmentesen köteles visszafizetni. A csatlakozás megvalósításához a Szolgáltatótól átvett hírközlési berendezéseket (SIM-kártya, mobileszköz vagy az adatkapcsolat létrehozására képes készülékhez csatlakoztatott egyéb eszköz), az Előfizető általi elállás esetén az Előfizető köteles az elállásra vonatkozó nyilatkozat megtételétől számított legkésőbb 3 munkanapon belül a kihelyezett hírközlési berendezést a Szolgáltató részére visszaszármaztatni az Előfizető saját költségére, valamint köteles megtéríteni az eszközök azon értékcsökkenését, mely az Előfizetőnek felróható. Nem minősül az Előfizetőnek felróható értékcsökkenésnek a rendeltetésszerű használatból eredő értékcsökkenés.

A Szolgáltató ugyancsak köteles az Előfizető által fizetett rendszeres szolgáltatási díjat kamatmentesen visszafizetni az Előfizető általi és jelen pont szerinti elállás esetén, azonban a Szolgáltatót megilleti a szolgáltatás már igénybevett részére eső arányos díj.

Nem gyakorolhatja az Előfizető a jelen pont szerinti elállási jogát, ha a szolgáltatást már teljes egészében igénybe vette.

Amennyiben az Előfizetővel való szerződéskötésre a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül kifejezetten az Előfizető kívánságára kerül sor, úgy az nem minősül az Előfizetővel – az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről szóló jogszabály szerinti – ügyfélszolgálaton kívül kötött szerződésnek és arra a szerződésre, valamint szerződéskötési eljárásra a jelen pont rendelkezései nem alkalmazhatók.

9.6. Az Előfizetők a szolgáltatásokat határozatlan vagy határozott idejű szerződés megkötésével vehetik igénybe.

9.7. A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 6 hónap. Az Előfizető kérésére kötött határozott idejű szerződés megkötésének feltétele az Előfizető általi tudomásul vétel arról, hogy az előfizetett szolgáltatáscsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkori hatályos ÁSZF szerint módosulhat.

A Szolgáltató jogosult a határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben igényelni azzal, hogy a Szolgáltató ilyen esetben biztosítja – amennyiben ilyet az ÁSZF tartalmaz – a fél éves vagy éves gyakoriságú díjfizetés esetén a határozatlan időtartamú szerződéssel rendelkező Előfizetőket megillető kedvezményt.

9.8. A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a 9.7. pont szerinti időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételül, mely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.

Amennyiben a határozatlan időre kötött előfizetői szerződés időtartama alatt Előfizető adott időszakra, és/vagy adott feltételek mellett kedvezményt vesz igénybe, akkor az időtartam letelte, vagy a feltételek megszűnése esetén Előfizető köteles a mindenkori hatályos ÁSZF-nek megfelelő díjat fizetni Szolgáltató részére.

9.9. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltató mindenkori ÁSZF-ében meghatározott feltételektől kedvezőbb feltételekkel a szolgáltatás igénybevételét olyan módon lehetővé tenni, hogy az Előfizető által vállalt kötelezettségvállalás (ún. "hűségnyilatkozat") ellenében a Szolgáltató feltételes kedvezményt biztosít.

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett valamely különleges ajánlat alapján hűségnyilatkozat aláírásával olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató a hűségnyilatkozatban megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben ezen időszak alatt az Előfizető a feltételes kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződését rendes felmondással megszünteti, vagy
- b) amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése (különösen a 13.5., 13.6. pont esetei) miatt mondja fel, vagy
- c) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinttől alacsonyabb szintre vonatkozó szerződés-módosítást kezdeményez, vagy
- d) amennyiben az Előfizető személyében változás áll be oly módon, hogy a szerződést egyéni előfizetőről nem egyéni (üzleti/ intézményi) előfizetőre kéri átírni.

A fenti esetek bármelyikének bekövetkeztekor az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és a vállalt hűségnyilatkozatában meghatározott kedvezmények összegének a Szerződés megszűntetéséig, vagy megszűnéséig történő, egyösszegű visszafizetésére köteles.

A jelen pont szerinti általános szabályok abban az esetben alkalmazandók, amennyiben az ÁSZF Melléklete(i), vagy a Szolgáltató által meghirdetett kedvezményes ajánlatok (akciók) vagy az egyedi előfizetői szerződés feltételei ezen általános szabályoktól nem térnek el.

Amennyiben az Előfizető által a hűségnyilatkozatban vállalt határozott időtartam eltelik, és az Előfizető a hűségnyilatkozata lejáratára előtt legalább 15 (tizenöt) nappal korábban a Szolgáltatóhoz beérkezően nem jelzi a Szolgáltató felé, hogy a szerződés folytatását nem kívánja és a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, abban az esetben az előfizetői jogviszony a feltételes kedvezmény alapját képező határozatlan idejű előfizetői szerződés rendelkezései szerint folytatódik tovább.

## **10. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje**

10./A. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje

10.1. Az egyedi előfizetői szerződés Előfizető vagy Szolgáltató indítványára történő módosítása – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – írásban, az előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet, a 10. fejezetben részletezett eltérésekkel.

10.2. Az egyedi előfizetői szerződést a felek közös megegyezéssel bármikor jogosultak módosítani. Az egyedi előfizetői szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítására a következő, 10.2.1., 10.2.2., 10.2.3. és 10.2.4. pontok szerinti esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel. Az Előfizető által indítványozott szerződésmódosítás feltétele, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben.

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés Előfizető indítványára történő módosításáért az 1. sz. mellékletben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

### **10.2.1. az Előfizető személye módosul (átírás)**

Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik.

Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy ítélettel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni. Átírásra – a Szolgáltató eltérő nyilatkozata hiányában – csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezzi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel,

hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie.

Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

Ha a Szolgáltató az átírás 15 napos határidejét nem tartja be, minden késedelmes nap után kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét a szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Az átírás díját az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

10.2.2. az Előfizető módosítani kívánja az előfizetett szolgáltatás(oka)t

Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen havonta egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a szolgáltató egyoldalúan változtatja a csomagot és/vagy annak előfizetési díjait – mely igényt a Szolgáltató legkésőbb

a) csomag más szolgáltatási tartalmú csomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától,

b) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt, amennyiben az Előfizető a módosítási igényét a Szolgáltatóhoz a szerződésmódosításra vonatkozó értesítése közlését követő 15 napon belül a Szolgáltatóhoz írásban bejelenti, a Szolgáltató általi szerződésmódosítás hatálybalépésével egyidejűleg teljesíti.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiekől eltérő módosítási igényt is elfogadhat, illetve ajánlhat.

10.2.3. a Szolgáltató módosítani kívánja az előfizetői szerződés lényeges feltételeit

Ha a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevétele feltételeinek módosítására (díjmódosítás, szolgáltatáscsomag változtatás) vagy minőségi célértékekre vonatkozó változtatást javasol és az erre vonatkozó szerződésmódosítás iránti ajánlatáról értesíti az Előfizetőt az ÁSZF 4.5.1.a) pontjában foglalt közvetlen értesítés útján, az Előfizető pedig az értesítésben megjelölt határidőn belül az ajánlatra elfogadó nyilatkozatot tesz, úgy a felek között a szerződésmódosítás létrejön.

Amennyiben a Szolgáltató a szerződésmódosításról szóló értesítésében megadott határidőn, de legalább 8 napon belül – az Előfizetőre hátrányos rendelkezés esetén 15 napon belül – az Előfizető nem nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

Amennyiben az Előfizető a módosítással szemben a 4.5.1.a) pont szerinti közvetlen szolgáltatói értesítéstől számított 8 napon belül a Szolgáltatónál kifogással vagy észrevétellel él, a módosítás nem tekinthető elfogadottnak és a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetői szerződés módosítása iránt.

A Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni a jelen pont szerinti értesítésben észrevétel tételi jogára, valamint annak jogkövetkezményeire.

### 10.2.3.1. Díjmódosítás

A Szolgáltató a szabadáras szolgáltatás díját közvetlen költségei és egyéb ráfordításai megtérülésének elemzésével, az igénybevett szolgáltatáscsomag jellege (tartalma) alapján állapítja meg. A Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatások díját módosítani évente legalább a hivatalos (KSH által leközzölt) fogyasztói árindex mértékével, továbbá minden olyan esetben, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők a KSH árindexet meghaladó mértékben megváltoznak, ideértve

- a) üzemeltetési, működési költségek,
- b) a hálózatépítés, korszerűsítés, fenntartás költségei,
- c) szolgáltatáscsomag tartalmának módosítása,
- d) jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek megváltozását.

### 10.2.3.2. Szolgáltatáscsomag módosítás

A Szolgáltató jogosult az Előfizető előzetes és 4.5.1.a) pont szerinti közvetlen értesítése mellett az általa szolgáltatott szolgáltatáscsomagok tartalmát megváltoztatni az Előfizetői igényeket felmérő reprezentatív piackutatás vagy dokumentált egyéb piaci információk, valamint a szolgáltatással kapcsolatos díjak gazdasági hatása alapján.

10.3. Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben:

#### 10.3.1. az Előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni előfizető) megváltozik

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel.

#### 10.3.2. az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Folyószámlás fizetési mód esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás pénzforgalmi számlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a pénzforgalmi számlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres pénzforgalmi számla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

#### 10.3.3. az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik.

Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik, köteles azt a változást követő 8 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változás megelőző 45 napon) belül azt a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

10.4. A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés módosításáért az **1. sz. mellékletben** meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben. Ez alól kivételt képez, ha a szolgáltató egyoldalúan szolgáltatáscsomagot módosít és/vagy díjat emel. Az Előfizető az előfizetői minőségre vonatkozó módosítása esetén nem köteles a Szolgáltató részére díjat fizetni.

10./B. A Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra

10.5. Az ÁSZF módosítása

10.5.1. A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult:

- a) 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,
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja,
- c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.
- d) egyéb, vis major vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen idegen tulajdonú hálózatra vonatkozó rendelkezés megváltozása) bekövetkezett lényeges változás indokolja.

A jelen pont és az ÁSZF vonatkozásában az a) pont szerint az ÁSZF-ben foglalt feltételnek minősül:

- az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, és amely a szöveg helyesbítésére, pontosítására, átfogalmazására irányul,
- a műsorelosztó hálózat műszaki paramétereinek megváltozása (fejállomás cseréje, hálózati fejlesztések).

A jelen pont és az ÁSZF vonatkozásában a c) pont szerint a körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősül, ha

- az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak,
- az egyes csomagok tartalma a szolgáltató érdekkörén kívüli okból megváltozik, tekintettel a Telenor Magyarország Zrt-vel kötött megállapodásokra,
- a fejállomás cseréje, a hálózat jellégének megváltozása miatt szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak,
- a fogyasztói árindex változása.

10./C. A Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja



10.5.3. Az ÁSZF módosítása esetén a módosításról az Előfizetőket a Szolgáltató a 4.5 pont szerinti módon minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, kivéve

- a) a 10.5.1. b) pont miatti módosításokat, mely esetben a jogszabályokban foglaltak az irányadók,
- b) a 10.5.1. d) pontja miatti módosításokat, mely esetben az Előfizetők értesítésére a Szolgáltató az esemény miatti, az ÁSZF módosítását igénylő intézkedésével egyidejűleg köteles.

A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőket az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

10./D. Az Előfizetőt a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása eseteiben megillető jogok

10.5.4. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 10.5.1. pontban megjelöltek vonatkozásában módosítja, az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában tett és 4.5. pont szerinti Szolgáltatói értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető a 4.5. pont szerinti értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből 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.

Az ÁSZF Szolgáltató általi módosítása esetén az Előfizető a fentiek szerinti felmondási joga helyett jogosult az egyedi előfizetői szerződését ugyanattól a naptól hatályosan módosítani.

A jelen pont vonatkozásában az Előfizető jognyilatkozat tételének kezdő időpontja a 4.5. pont szerinti értesítési módonként az alábbi időpontban kezdődik:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítés (értesítés postai vagy elektronikus levélben) esetén a kézbesítés napját követő napon,
- b) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján történő értesítés esetén a második közzétételt követő napon.

## **11. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke**

11.1. A Szolgáltatás szüneteltetése történhet:

- a) a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból,
- b) az Előfizetői kérésére [135. § (1)],
- c) előre nem látható és el nem hárítható külső okból (vis maior);

d) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terroristaelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon,

e) az Eht. 136.§ (4) bekezdése alapján a 11.5. illetve a 11.6 pont szerint.

11.2. A Mobil Internet Szolgáltatás szünetelése esetén a Szolgáltató az Előfizetői mobilinternet szolgáltatáshoz való hozzáférést szünetelteti.

11.3. Szolgáltató általi szüneteltetés

11.3.1. Szünetel a Szolgáltatás, amennyiben az Előfizető Szerződés teljesítése átmenetileg akadályba ütközik. Az előfizető szolgáltatás szünetelésére az alábbi esetekben kerülhet sor:

a) az Előfizetői a szünetelést legálább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre –, amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;

11.3.2. A Szolgáltatás szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

11.3.3. A szünetelés időtartama alatt az Előfizetői nem köteles a havi előfizetési díj megfizetésére. Ez alól kivételt képez a GSM-rendszer karbantartási munkái miatti ideiglenes szüneteltetés.

11.3.4. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve jelen ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizetői nem köteles megfizetni a szünetelés időtartamára vonatkozó díjat. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszateríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszateríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis major, feltéve hogy a Szolgáltató igazolja, hogy minden tőle elvárható megtegye a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszűntetésére.

11.4. Az Előfizetői kérésére történő szüneteltetés

11.4.1. Az Előfizetőinek az 1 sz. mellékletben rögzített díj megfizetése esetén lehetősége van arra, hogy az előfizetést szüneteltesse, valamint a szünetelés után kérje a rendszerbe történő visszakapcsolást. Lehetőség nyílik arra is, hogy amennyiben az Előfizetői konkrét időpontot határoz meg a visszakapcsolást illetően, ettől eltérően a meghatározott időpontnál korábban is kérhesse a visszakapcsolást.

11.4.2. A Szolgáltatás szüneteltetését kérheti írásban vagy személyesen a Szolgáltató Ügyfélszolgálatain, valamint a Telefonos Ügyfélszolgálaton, melyet a Szolgáltató 3 munkanapon belül vállal.

11.4.3. A szolgáltatást egy naptári évben az egyéni Előfizető legfeljebb egy alkalommal legalább 1 hónapra, az üzleti Előfizető legfeljebb egy alkalommal legalább három hónapra, egész hónapokra szüneteltetheti. A szüneteltetés leghosszabb időtartama 6 hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

11.5. Szüneteltetés a SIM-kártya elvesztése vagy eltulajdonítása miatt

11.5.1. Az Előfizető köteles bejelenteni, amennyiben SIM-kártyáját eltulajdonították vagy elvesztette. Ebben az esetben az Előfizető kérelmére szünetel a Szolgáltatás a bejelentéstől kezdve a SIM-kártya megkerüléséig, illetve az újabb SIM-kártya aktiválásáig, de maximum a 11.4.3 pontban meghatározott időtartamig. Ebben az esetben a Szolgáltatás szüneteltetését az Előfizetői személyesen vagy a Telefonos Ügyfélszolgálaton kérheti.

11.5.2. Amennyiben Előfizetői a Szolgáltatást tovább kívánja használni, az 1. sz. mellékletében meghatározott pótlási díjat megfizetve kérheti a SIM-kártya pótlását, vagy amennyiben az elveszett/ellopott kártya megkerül, akkor személyesen vagy a Telefonos Ügyfélszolgálaton kérheti a szünetelés feloldását, melyet a Szolgáltató 3 munkanapon belül vállal. Amennyiben Előfizetői a szüneteltetést hűségidőszak alatt kéri, a hűségidőszak a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

11.6. A Szolgáltató a GPRS roaming szolgáltatásra vonatkozó tiltás Előfizető kérésére történő feloldását követően az Európai Parlament 544/2009/EK rendelete alapján automatikusan biztosítja Előfizető részére a GPRS roaming forgalom kontrollálását, Netroaming-figyelő szolgáltatása segítségével.

11.6.1. Netroaming-figyelő szolgáltatással alkalmazott limit minden esetben 29 MB.

A szolgáltatással az Előfizető az EU és az Európai Gazdasági Térség országaiban, valamint Horvátország, Szerbia és Montenegró egyes operátorain keresztül\* GPRS roamingot csak a limit eléréséig folytathat, limit elérésekor a Szolgáltató a GPRS roamingot megszakítja, kivéve, ha az Előfizető külön engedélyt ad további használatára.

Érintett operátorok:

**\*Horvátország:** Tele 2 HRV és VIPNET Cro

**Szerbia:** Telenor Serbia (VIP)

**Montenegró:** Promonte, Montenegro

11.6.2. A limit 80%-ának elérését követően Szolgáltató tájékoztató SMS-t küld, hogy a limitre vonatkozó forgalmi kerete 80 %-át már felhasználta.

11.6.3. Az értesítő SMS után Előfizető az alábbi módon járhat el:

11.6.3.1. A Telefonos Ügyfélszolgálaton keresztül kérheti a GPRS roaming további használatát az adott hónapra vonatkozóan. Ebben az esetben a limitfigyelés a következő hónap elsejével indul újra.

11.6.3.2. Kérheti a szolgáltatás lemondását, ebben az esetben a GPRS roaming limit megszüntetésre kerül és a meglévő GPRS roaming szolgáltatást az Előfizető tovább használhatja. A Szolgáltatónak jogában áll saját megítélése alapján Előfizető ezen kérését megtagadni.

11.6.3.3. Amennyiben az Előfizető nem kéri a GPRS roaming tovább használatát, akkor a limit elérését követően Szolgáltató megszakítja a GPRS roaming használatát, és a következő hónap kezdetéig nem veheti igénybe. A következő hónap első napjától ismételten igénybe veheti a fentieknek megfelelően.

11.6.4. A 100%-os limit elérésekor Szolgáltató a GPRS roaming szolgáltatást megszakítja, és azt Előfizető akkor veheti újra igénybe adott hónapon belül, amennyiben erről nyilatkozik.

## **12. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei**

12.1. A Szolgáltató jogosult korlátozni a szolgáltatáshoz való hozzáférést, ha:

- a. az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, különösen ha megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést/mobileszközt csatlakoztatott a mobil rádiótelefon-hálózathoz;
- b. az Előfizetőnek a díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is van esedékes díjtarozása, és a díjtarozás megfizetésének biztosítása céljából nem adott vagyoni biztosítékot a Szolgáltatónak,

a Szolgáltató jogosult korlátozni a szolgáltatás igénybevételét. A Szolgáltató a korlátozást 3 munkanapon belül feloldja, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez.

A Szolgáltató a 12.1 a) pont alapján - összhangban az Eht. 155. § (3) bekezdésében foglaltakkal - jogosult az általa nyújtott egyes szolgáltatások korlátozására az alábbiak szerint:

#### 12.1.1 Elektronikus levelezési szolgáltatás

A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott elektronikus levelezési szolgáltatás igénybevételét korlátozni és az általa üzemeltetett levelezőszervereken keresztül a kimenő levelek továbbítását megtagadni abban az esetben, ha az általa kezelt forgalmi adatok alapján megállapítható, hogy az előfizetői végpontról az átlagos felhasználási szokásokhoz képest olyan jelentős mennyiségű elektronikus küldemény továbbítása történt, mely továbbítása:

- a) a címzett vagy címzettek felé a Szolgáltató tudomására harmadik féltől jutott információk alapján valószínűsíthetően jogszabály előírásába ütközik;
- b) alkalmas arra, hogy a Szolgáltató, más elektronikus levelezést biztosító szolgáltató vagy a címzett által üzemeltetett rendszerek működését korlátozza vagy akadályozza.

#### 12.1.2 Internet-hozzáférés

A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott internet-hozzáférés igénybevételét korlátozni abban az esetben, ha az általa kezelt forgalmi adatok alapján megállapítható, hogy az előfizetői végpontról az átlagos felhasználási szokásokhoz képest olyan jelentős mennyiségű elektronikus küldemény vagy egyéb adat (így különösen kéretlen elektronikus levél vagy üzenet – SPAM) továbbítása történt, mely a Szolgáltató, vagy a címzett által üzemeltetett rendszerek működését korlátozza vagy akadályozza.

12.2. Amennyiben az Előfizető több Előfizetői Szerződést kötött a Szolgáltatóval, és a szolgáltatást akár egy szerződéssel kapcsolatban is nem szerződészerűen veszi igénybe, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására a többi szerződés vonatkozásában is.

12.3. Az Előfizető magatartása miatt bekövetkezett szolgáltatáskorlátozásnak az Előfizető kérésére történő megszüntetésére csak a Díjszabásban meghatározott visszakapcsolási díj és valamennyi hátralékos tartozás megfizetése után haladéktalanul, a technikai feltételek által biztosított időn belül kerülhet sor.

12.4. A Szolgáltató, amennyiben nem élt a jelen ÁSZF szerinti rendkívüli felmondási jogával, úgy a korlátozást 3 napon belül feloldja, ha az Előfizetői a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez.

12.5. Az Előfizetői magatartása miatt bekövetkezett szolgáltatás-korlátozásnak az Előfizetői kérésére történő megszüntetésére csak a jelen ÁSZF 1. sz. mellékletében meghatározott visszakapcsolási díj és valamennyi hátralékos tartozás megfizetése után 3 napon belül

kerülhet sor, ha az Előfizetői a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez.

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

13.1. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az egyedi előfizetői szerződésben eltérően nem állapodtak meg,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes csomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a felek közös megegyezésével,
- h) a Szolgáltató általi és az Előfizető szerződésszegése miatti felmondás esetén,
- i) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése (16.2. pont) miatti felmondás
- j) a Szolgáltató és a Telenor Zrt. kötött fennálló együttműködési megállapodás megszűnése esetén.

A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és **I. sz. mellékletben** megjelölt kiszállási díj megfizetésének kötelezettsége alól.

Amennyiben az Előfizető a határozott idejű szerződést jogellenesen megszünteti, úgy a határozott időből még hátralévő időtartamra eső díj 80%-át köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

13.2. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) valamelyik fél általi felmondással,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes csomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a felek közös megegyezésével
- h) a Szolgáltató és a Telenor Zrt. kötött fennálló együttműködési megállapodás megszűnése esetén .

A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és **I. sz. mellékletben** megjelölt kiszállási díj megfizetésének kötelezettsége alól.

13.3. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondási idő azon időponttól kezdődik, amikor a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó irat a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkezik.

Felmondásnak minősül az Előfizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az Előfizető nem kívánja igénybe venni a hálózaton a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ezirányú szerződésmódosítási ajánlatát.

13.4. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

13.5. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) 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, vagy
- c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- e) az Előfizető az **ÁSZF 6. sz. mellékletét** képező Hálózathasználati Irányelvekbe ütközően jár el.

13.6. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlített ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha
- b) az Előfizető a díjtartozás összecszerúságát vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,
- c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlített és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

13.7. 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 13.5.a)-d) vagy 13.6. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint

b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

### 13.8. Szerzői jogok megsértése

Az a jogosult, akinek a szerzői jogi törvény által védett szerzői művén, előadásán, hangfelvételén, műsorán, audiovizuális művén, adatbázisán fennálló jogát a Szolgáltató valamely Előfizetője által hozzáférhetővé tett információ sérti (a továbbiakban: jogosult), teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt értesítésével felhívhatja a Szolgáltatót, a jogát sértő tartalmú információ eltávolítására.

Az értesítésnek tartalmaznia kell:

- a) a sérelem tárgyát és a jogsértést valószínűsítő tények megjelölését;
- b) a jogsértő tartalmú információ azonosításához szükséges adatokat;
- c) a jogosult nevét, lakcímét, illetve székhelyét, telefonszámát, valamint elektronikus levelezési címét.

Amennyiben a jogosult meghatalmazottja útján jár el, az értesítéshez az értesítési-eltávolítási eljárásban való képviselő ellátására feljogosító teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazást is csatolni kell.

Az értesítés átvételétől számított 12 órán belül a Szolgáltató – a jogosult jogát sértő információt biztosító Előfizető 3 munkanapon belül történő írásbeli tájékoztatása mellett – köteles intézkedni az értesítésben megjelölt információhoz való hozzáférés nem biztosítása vagy az információ eltávolítása iránt, és feltüntetni, hogy az eltávolítás milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján történt.

Az eljárás kifogásolása az Előfizető részéről

Az érintett Előfizető a tájékoztatás átvételétől számított 8 napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban a szolgáltatónál kifogással élhet az érintett információ eltávolításával szemben.

A kifogásnak tartalmaznia kell:

- a) az eltávolított, illetőleg hozzáférhetővé tett információ azonosítását, ideértve azt a hálózati címet, ahol az korábban hozzáférhető volt, továbbá az érintett igénybe vevőt azonosító adatokat;
- b) indokolt nyilatkozatot arról, hogy az igénybe vevő által biztosított információ nem sérti a jogosult értesítésében megjelölt jogát.

A kifogás átvételkor a Szolgáltató haladéktalanul köteles az érintett információt újra hozzáférhetővé tenni, és erről a jogosultat a kifogás megküldésével értesíteni, kivéve, ha az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását bíróság vagy hatóság rendelte el.

Ha az érintett Előfizető a jogsértést elismeri, vagy határidőben nem terjeszt elő kifogást, vagy az nem tartalmazza a fent megjelölt adatokat, és nyilatkozatot, a Szolgáltató az információhoz való hozzáférés nem biztosításának, illetve az információ eltávolításának hatályát köteles fenntartani.

Ha a Szolgáltató intézkedése nem vezet eredményre, tehát az Előfizető a tiltott magatartást a felszólítást követő 3 (három) napon belül nem szünteti meg, illetőleg arra az Előfizető magyarázatot nem ad, vagy a tiltott magatartás megismétlődik a Szolgáltató felhívása ellenére, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondja.

### 13.9. A Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött előfizető szerződésfelmondásának speciális szabályai

13.9.1. A Szolgáltatónak jogában áll a Mobil Internet Szolgáltatásra vonatkozó előfizető szerződést a jelen ÁSZF 5.3.1.3.c) pontban, 5.3.3.4. pontban, valamint a 5.3.5. pontban

bekezdésében foglaltak alapján 15 napos felmondási idő alkalmazásával rendkívüli felmondással megszüntetni.

13.9.2. A Szolgáltatónak jogában áll a Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött Egyedi Előfizető Szerződést 60 napos felmondási idő alkalmazásával felmondani, amennyiben a Szolgáltató és a vele együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt. közötti együttműködési szerződés bármely okból megszűnik és a Telenor Magyarország Zrt. a továbbiakban nem biztosítja a Mobil Internet Szolgáltatáshoz a szükséges mobil hálózatot a Szolgáltató részére.

13.10. A Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról minden esetben tértivevényes, postai úton kézbesített levélben köteles értesíteni. Kézbesítettnek kell tekinteni a felmondást akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza.

13.11. A Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát, és
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

13.12. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF 12. pontjának feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

13.13. A Szolgáltató általi 13.5., 13.6. és 13.7. pont szerinti felmondási idő alatt a Szolgáltató a kárenyhítés érdekében az előfizetői szolgáltatás körét illetve használatát a jelen ÁSZF 12. pontja szerint korlátozhatja.

13.14. Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

13.15. Az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató részére legkésőbb a szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének napját követő 5 munkanapon belül visszaszolgáltatni a kihelyezett hírközlési eszközöket (SIM-kártya, mobileszközt, vagy az adatkapcsolat létrehozására képes készülékhez csatlakoztatott egyéb eszköz) és amely visszaszolgáltatás költsége (pl. utazási költség a Szolgáltató ügyfélszolgálatához) az Előfizetőt terheli abban az esetben, ha a szolgáltatásból való kikapcsoláskor nem kerül sor a berendezés Szolgáltató általi átvételére és elszállítására. A határidő túllépése az eszközök Előfizető általi elvesztésének minősül és az Előfizetőt az **1. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli. A Szolgáltató a visszaadási kötelezettségről tájékoztatja az Előfizetőt írásban (a Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondásban, az előfizetői szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének egyéb eseteiben pedig a Szolgáltató által kibocsátott, jogviszonyt lezáró elszámolás vagy hasonló iratküldés esetén), azonban a tájékoztatástól és annak időpontjától függetlenül az Előfizetőt a visszaadási kötelezettség a jelen pont szerinti határidőn belül terheli.



#### **14. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete**

14.1. A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ÁSZF 2.1. pontja szerinti ügyfélszolgálat mellett hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 2.2. pontja tartalmazza.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

- hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon vagy

- az ügyfélszolgálatnál szóban személyesen, vagy telefonon,

- az ügyfélszolgálatához küldött levélben, vagy elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus hírközlés útján jelentheti be. Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető ügyfélazonosító számát. A szolgáltató a telefonhálózaton elérhető hibabejelentő szolgálat elérését köteles a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani.

A telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

14.2. Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a 14.1. pont szerinti bármely módon tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékek alatti szintű használhatóságára vonatkozik (hibás teljesítés).

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,

b) a Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás időnként a maximálisan vállalt sebességet el nem érve, de a garantált minimális célértéken belül vehető igénybe,

c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,

d) az Előfizető az ÁSZF 7. **mellékletében** vállalt szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

14.3. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult érdekkörébe tartozó hibát legfeljebb a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 72 óra időtartamon belül (célérték) kijavítani.

Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor tájékoztatta.

14.4. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, az előfizetői azonosító számot,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba észlelésének pontos földrajzi-(pl.:település) és fizikai (pl.:kültéri, beltéri) helyét,
- f) a hiba észlelése során milyen módon vette igénybe az Előfizető a szolgáltatást statikusan vagy dinamikusan (pl.:mozgó járművön),  
- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza
- g) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- h) a hiba okát,
- i) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- j) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

14.5. A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

- a) telefonon, vagy ügyfélszolgálaton személyesen tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg visszaolvasásával,
- b) a telefonos üzenetrögzítőre mondott vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott telefonszámon a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg beolvasásával.

14.6. A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére jelen ÁSZF 16.2. pontjában meghatározott díjcsökkentést nyújt.

14.7. Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető köteles a hibásnak vélt SIM-kártyát és a Szolgáltató által biztosított mobil eszközt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatára eljuttatni.

14.8. Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott végberendezés illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.

14.9. A 14.3. pontban foglaltak nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra az alábbiak szerinti kötbér fizetésére köteles:

- a) Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

b) Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az a) pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

14.10. Az Előfizető nem jogosult a hálózatot érintő javítási vagy karbantartási munkálatokat önmaga végezni, vagy a Szolgáltatón kívüli személlyel végeztetni.

Amennyiben a hibakivizsgálás vagy –elhárítás során megállapításra kerül, hogy az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező mobilkészítőt az Előfizető önmaga kívánta javítani vagy a javításra harmadik személyt vett igénybe és ezzel a Szolgáltatónak kárt okozott, úgy köteles az okozott kárt (beleértve a más előfizetőket is érintő hibaelhárítás megghiúsításából eredő kárt is), valamint a hibaelhárítással kapcsolatban felmerült költséget a Szolgáltató részére megtéríteni.

14.11. A Szolgáltató a hálózat karbantartását a szolgáltatásminőség szolgáltató általi ellenőrzésének adatai vagy az Előfizető megalapozott bejelentése alapján végzi, amennyiben a hálózat vagy annak része állapota miatt a karbantartás szükséges.

## **15. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).**

15.1. A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 2.1. pontja tartalmazza.

A szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani.

Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 30 munkanapon is zárva tart és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson. Az ügyfélszolgálat ezen zárvatartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetemény útján, valamint internetes oldalán.

15.2. Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, SIM-kártyát tilthat le, SIM-kártya cserére/pótlásra vonatkozó igényt jelenthet be, mobilkészítőt letiltást kezdeményezhet, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, bejelentést tehet és panasszal élhet.

15.3. Ha az ügyfélszolgálaton az Előfizető hibát kíván bejelenteni (hibabejelentés), a Szolgáltató az ÁSZF 14. pontja szerint jár el.

Az ÁSZF vonatkozásában:

- panasz: a Szolgáltatónak illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek (alkalmazottnak, megbízottnak) a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó nyilatkozat, mely szerint a Szolgáltató vagy a személy eljárása nem felel meg a jogszabályoknak vagy az ÁSZF-nek,
- díjfizetésre vonatkozó bejelentés: azon nyilatkozat, melyben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja (továbbiakban: díjreklamáció),
- bejelentés: a panaszon és díjreklamáción kívüli minden olyan előfizetői nyilatkozat, észrevétel, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra vonatkozik.

15.4. A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt egy évig megőrzi.

A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése illetve panasza alapján tartalmazza
  - a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
  - b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, Előfizető azonosító számát,
  - c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
  - d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
  - e) a hiba észlelésének pontos földrajzi-(pl.:település) és fizikai (pl.:kültéri, beltéri) helyét,
  - f) a hiba észlelése során milyen módon vette igénybe az Előfizető a szolgáltatást statikusan vagy dinamikusan (pl.:mozgó járművön),
- a Szolgáltató vizsgálatának eredményeként tartalmazza
  - g) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
  - h) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
  - i) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a továbbiak szerint köteles eljárni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató - törvény eltérő rendelkezése hiányában - harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A Szolgáltató köteles írásbeli válaszában megadni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató – a 30 napon belül – köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

Az előfizetői panasz elutasításáról szóló indokolt álláspontját a Szolgáltató az Előfizető részére legkésőbb a panasz benyújtását követő 15 napon belül megküldi.

15.5. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. Az összes adat birtokában a Szolgáltató (hangrögzítés tényéről való tájékoztatást követően) telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a Panaszos Előfizetővel. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF 13.6. pontjában foglaltak szerint felmondani.

A díjreklamációra vonatkozó nyilvántartás az alábbiakat tartalmazza:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető pénzforgalmi számlaszáma;
- c) a SIM- kártya azonosítója;
- d) a díjreklamáció tárgyát;
- e) a díjreklamáció dátumát és időpontját;
- f) a díjreklamáció tárgyában tett intézkedéseket;
- g) a kivizsgálás eredményét;
- h) az előfizető értesítésének dátumát, időpontját és módját.

A Szolgáltató jogosult a 15.4. pont szerinti és a díjreklamációra vonatkozó nyilvántartást egységes nyilvántartásként kezelni.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az Előfizető a vitatott díj eredeti fizetési határidőre történő megfizetésére köteles és a díjreklamációnak a vitatott díjon (díjtételen) kívüli díjakra nincs halasztó hatálya.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke azonos a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

15.6. Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az egyéni Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat naptári évente legfeljebb két alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Nem egyéni Előfizetők részére vagy egyéni Előfizetőknek az éven belüli harmadik alkalomtól a Szolgáltató az adatok nyomtatott formában történő kiszolgáltatásért oldalanként az **ÁSZF 1. sz. mellékletében** meghatározott adatkezelési és nyomtatási díjat számíthat fel. Ha az előfizetési díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles az egyéni Előfizetőnek nyomtatott formában díjmentesen átadni.

15.7. Az Előfizető kötbérigénnyel léphet fel, ha a Szolgáltató az átírást vagy a hibajavítást az arra az ÁSZF szerint rendelkezésére álló időtartam alatt nem végezte el.

Az átírás késedelmes teljesítése miatti kötbérre vonatkozó szabályokat az ÁSZF 10.2.1. pontja, a szolgáltatás hibás teljesítése és a hibajavítás késedelme miatti kötbérre vonatkozó szabályokat és körülményeket az ÁSZF 14. pontja, megfizetésének módjait a 14.2. pontja tartalmazza.

Az átírás teljesítésére vonatkozó határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét számlán kell jóváírnia.

A Szolgáltató nem köteles a hibajavítás késedelme miatt kötbért fizetni az ÁSZF 14. pontjában (különösen 14.2.a)-d)) megjelölt esetekben.

15.8. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából megghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárért felel, mely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az általános elvárhatóság szempontjából a Szolgáltató feltételezi a gazdasági életben körütekintő, megfelelően informált fogyasztót, aki a rendelkezésére álló információk birtokában képes ésszerű vásárlói döntést hozni.

Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

15.9. Az előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év.

15.10. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem engedélyezett eszköz csatlakoztatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes szolgáltatás igénybevételből eredő károkért).

15.11. Egyik Fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított valamely kötelezettsége teljesítéséért azokban az esetekben, amikor olyan, az adott Fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan a háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, szél- és hóvihár, belvíz, más természeti katasztrófa, közműszolgáltatás szünetelése), illetve a törvény alapján arra feljogosított szervezetek rendkívüli helyzetben tett intézkedéseinek következményei. Ezek az esetek a szerződő feleket az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként véltlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

15.12. Mobileszköz letiltása iránti kérelem befogadása

15.12.1. A Szolgáltató kizárólag az Előfizetői írásbeli kérésére intézkedik a mobileszköz letiltásáról. Ehhez a jogosultságot hitelt érdemlően bizonyítani kell, valamint az Előfizetőnek nyilatkoznia kell arról, hogy a mobileszköz letiltásából eredő mindennemű felelősséget vállal. A kérelemhez az Előfizetőnek be kell nyújtania a Szolgáltatóhoz az alábbi iratok másolatát:

- vásárlást igazoló számla,
- jótállási jegy,
- a mobileszköz eltulajdonítása miatt tett rendőrségi feljelentés.

A Szolgáltató a mobileszköz letiltását az Előfizetői bejelentés beérkezésétől számított legfeljebb 5 munkanapon belüli határidővel vállalja. Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a SIM-kártya és a mobileszköz letiltása érdekében az Előfizető Szolgáltató által kezelt személyes adatait es a bejelentéssel együtt benyújtott fenti dokumentumokat a Szolgáltatóval együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt. részére átadja.

A letiltás területi hatálya a műszaki lehetőségektől, illetve a bel- és külföldi Szolgáltatók közötti egyezményektől függ. A letiltáshoz csatolni kell az Előfizetői azon nyilatkozatát, hogy a mobilszköz letiltásából eredő mindennemű felelősséget az Előfizetői vállal.

15.12.2. A mobilszköz letiltható más magyar vagy külföldi Szolgáltató megkeresésére is, amennyiben kétoldalú szerződés, a Szolgáltató által is aláírt nemzetközi megállapodás vagy a GSM MoU Association működési rendje alapján ennek helye van.

15.12.3. Egyéb esetekben a Szolgáltató a mobilszköz letiltására csak jogszabályban előírt bírósági vagy rendőrségi megkeresés alapján jogosult.

## **16. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

16.1. A szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizető jogait, így különösen az Előfizetőt megillető kötbér mértékét az ÁSZF 14. pontja, az egyéb igények érvényesítési módját és eljárását az ÁSZF 15. pontja tartalmazza.

16.2. Ha az Előfizető hibabejelentése alapján elvégzett vizsgálat és hibaelhárítás során nyilvánvalóvá válik, hogy a Szolgáltató a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, e tényről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul és megfelelő indoklással értesíti. Az Előfizetőt a hiba kijavításáig a bejelentésétől számított 72 órát, illetve az Előfizető esetleges késedelmével meghosszabbodott hibajavítási határidőt meghaladó időtartamra terjedően naponta megillető és jóváírandó díjcsökkentés mértéke a havi előfizetési díj egy napra eső összegével egyenlő.

16.3. Ha az Előfizető a szolgáltatás minőségi problémája miatt a Szolgáltatótól díjcsökkentést kapott, ugyanazon minőségi probléma miatt egyidejűleg kötbérrre nem jogosult.

Amennyiben a szolgáltatás súlyos hibája 30 napon túl is fennáll és a hiba oka igazoltan a Szolgáltató ügkörébe tartozik, az Előfizető jogosult az előfizetői szerződést a Szolgáltató súlyos szerződésszegésére hivatkozással felmondani, és amely felmondás esetén az Előfizető mentesül – esettől függően – a 9.9. pont szerinti visszafizetési kötelezettség, illetve a határozott idejű szerződés esetén a határozott idő végéig fizetendő díj megfizetése alól.

16.4. Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult a **4. sz. melléklet** szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét.

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

17.1. Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és az Internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést (számítógép/mobileszköz) csatlakoztathat. Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.



17.2. Az Előfizető felelős végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges végberendezési hiba elhárítása vagy a végberendezés szolgáltatás igénybevételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára vagy alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

17.3. A számítógép konfigurálása az Előfizető ügykörébe tartozik.

17.4. Az Előfizető végberendezés hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a **4. sz. melléklet** szerinti illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (**1. sz. melléklet** szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

17.5. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizető által használt végberendezést (mobileszközt) és SIM-kártyát ellenőrizni, mely ellenőrzésben az Előfizető köteles közreműködni. Ha ellenőrzése során a Szolgáltató hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, vagy ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemem kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató ezen írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

## **18. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás**

18.1. A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen **ÁSZF 5. sz. melléklete** szerinti Adatvédelmi és Adatkezelési Szabályzat tartalmazza.

18.2. A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról – az Előfizető kérésére – köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltató felé nem jelenti be, úgy az Előfizető mulasztásának időtartamára a Szolgáltató mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.

18.3. A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az előfizetői szerződés fennállása alatt illetve azután annyi ideig tárolhatja, ameddig arra a hálózat kiépítettségének műszaki dokumentálása szükségessé teszi, illetve az Előfizetők tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak.

18.4. A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak kizárólag erre jogszabályban felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

18.5. A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli.

18.6. A Mobil Internet Szolgáltatással kapcsolatos adatkezelés speciális szabályai

18.6.1. A Szolgáltató az Eht 157.§ által adott felhatalmazás alapján jogosult az **5. sz. mellékletében** írtakon túl a Szolgáltatással kapcsolatos személyes adatok kezelését:

- a) a továbbított adat terjedelme, a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI)
- b) az Előfizetői által kapcsolattartás céljából megadott mobil hívószám.

18.6.2. Az Eht. 159/A. §-a által a Mobil Internet Szolgáltatás, az internetes hozzáférési és levelezési szolgáltatás vonatkozásában elrendelt kötelező adatkezelés alapján kezelt adatok:

- a) a szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint a mobil-előfizető azonosítója (IMSI);
- b) a szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója a közlés megkezdésekor, valamint az adott cellaazonosítóhoz az adott szolgáltatás nyújtásának időpontjában tartozó cella tényleges földrajzi helyének meghatározását lehetővé tevő adatok.

18.6.3. Az Előfizetői hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a SIM-kártya és a mobileszköz letiltása érdekében az Előfizetői Szolgáltató által kezelt személyes adatait és a bejelentéssel együtt benyújtott dokumentumokat a Szolgáltatóval együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt. részére átadja.

18.7. Tájékoztató a Mobil Internet Szolgáltatással továbbított küldemények és személyes adatok biztonságáról

18.7.1. A Szolgáltató és a GSM technológia által nyújtott biztonsága a Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető,
- b) hitelessége és hitelesítése biztosított,
- c) változatlanlansága igazolható,
- d) a jogosulatlanul hozzáférés ellen védett legyen.

18.7.2. A Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

18.7.3. A jelenlegi körülmények között a GSM-technológiával lebonyolított adatátvitel lehallgatása magánszemély harmadik fél számára gyakorlatilag nem megoldható. Ezt a Szolgáltató a Telenor Magyarország Zrt-vel együttműködésben megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel biztosítja.

18.7.4. A Szolgáltató a hírközlési törvény és a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján köteles együttműködni a titkos információgyűjtésre külön törvényben felhatalmazott szervezetekkel, a nyomozhatóságokkal, valamint a hírközlési hatósággal, melynek keretében köteles lehetővé tenni, hogy az említett szervezetek a távközlő hálózaton továbbított közleményeket és egyéb adatokat a vonatkozó jogszabályok által meghatározott feltételekkel megismerhessenek és rögzíthessenek.

**19. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok**

19.1. Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként az **I. sz. mellékletek** szerinti egyszeri díjakat köteles fizetni.

19.2. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért az **I. sz. melléklet** szerinti díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak: havi előfizetési díj, csökkentett előfizetési díj.

19.3. A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága a naptári havi előfizetés esetén a tárgyhónap 21 napjáig, vagy a számlán feltüntetett fizetési határidőig esedékes.

19.4. Az egyes díjak fogalmát az ÁSZF 19.15. pontja tartalmazza.

19.5. A Szolgáltató lehetőséget biztosíthat naptári féléves és éves előre fizetésre, mely esetben az Előfizetők díjkedvezményben részesülhetnek. A díjkedvezmény csak abban az esetben érvényes, ha az Előfizető a díjat annak esedékességéig megfizeti és a szolgáltatási szerződést a teljes időszak alatt nem módosítja vagy mondja fel.

A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF-nél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-nek megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben kedvezményes akció keretében határozott időre veszi igénybe a szolgáltatást, a határozott idő lejártát követően Szolgáltató jogosult jogviszonyát határozatlan idejű előfizetői szerződéssé módosítani.

Akciós kedvezmény lehet:

- a) a bekapcsolási díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
- b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
- c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
- d) egyéb eseti kedvezmény(ek),
- e) ajándéksorsolás
- f) az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

Az akció keretében a Szolgáltató a belépés és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

19.6. Féléves és éves díjfizetési gyakoriság esetén amennyiben a díjfizetéssel ily módon rendezett időszakon belül az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatást valamely alacsonyabb tartalmú csomag irányába (lefelé) módosítja, köteles az előfizetői díjkedvezményt az előfizetői szerződés módosításával egyidejűleg megfizetni. Felfelé módosítás esetén az Előfizetőnek a díjkülönbözetet az időszakból hátralevő hónapokra kell megfizetni.

Akcio meghirdetése esetén a Szolgáltató a kedvezményes előfizetői szerződésben jogosult az Előfizető szerződésmódosítási és felmondási jogának gyakorlását meghatározott időre kizárni. Amennyiben az Előfizető ennek ellenére nem a Szolgáltató hibája miatt felmondja a szerződést, az adott akciós kiírásban megjelölt jogkövetkezmények terhelik.

A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai elsősorban az, ha

- a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő előfizetői szerződését felmondja,
- b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

Valamely akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet — ha van — megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

Amennyiben az Előfizető valamely ideiglenes akció keretében kötött szerződésben vállalta, hogy valamely szolgáltatást az akcióban meghirdetett feltételekkel valamely határozott ideig igénybe vesz, a meghatározott időtartam alatt az Előfizető általi előfizetői szerződés felmondása, szüneteltetése vagy módosítása, vagy a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése vagy díjhátraléka miatti felmondás esetén az Előfizető a kapott kedvezményt elveszti. A kedvezmény elvesztése alapján az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a kedvezmény elvesztésére jogosító időpontban egy összegben megfizetni az akciós kedvezmény igénybe vételének időpontjától visszamenőleg az akció nélküli (ÁSZF szerinti) és az akciós díjak (ideértve az igényléskor fizetendő díjakat is) közötti különbözetet, annak a Ptk. szerinti késedelmi kamatával együttesen.

A Szolgáltató általi és Előfizetőre hátrányos egyoldalú szerződésmódosítás esetén való eljárás szabályait a 10.5.4. pont tartalmazza.

19.7. A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési, a bekapcsolási, a kiegészítő bekapcsolási díj előre, az egyéb egyszeri vagy forgalomtól függő díjak pedig utólag esedékesek.

Az Előfizető az egyéni előfizetői szerződésben meghatározhatja fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:

- a) készpénzzel az ügyfélszolgálati irodában, díjbeszedőnél illetve helyi megbízottnál,
- b) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkkel),
- c) csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzügyintézeti átutalás,
- d) Előfizető részéről történő pénzügyintézeti átutalás,

e) felhatalmazó levél alapján az Előfizető pénzforgalmi számlája terhére azonnali beszedési megbízás,

f) a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény szerint a munkáltató által a munkavállalónak vagy a magánszemély számára államháztartási forrásból, pályázat útján biztosított, adómentesen nyújtható számítógép-, és internethasználatra fordítható pénzhelyettesítő eszköz (így különösen utalvány vagy egyedi kód) felhasználása.

A c)-e) pontok szerinti fizetési módnál az Előfizető kötelezettsége a befizetés azonosításához szükséges adatok feltüntetése, melynek elmulasztásából vagy hiányos teljesítéséből eredő következmények az Előfizetőt terhelik.

19.8. A Szolgáltató az esedékes díjakról az esedékesség hónapjában számlát küld az Előfizetőnek, a számla összegét az azon feltüntetett határnapiig kell kiegyenlítenie. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári napnál. Ha az Előfizető a számlát a tárgyhoz 15-éig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan.

Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

19.9. A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított valamely fizetési mód igénybevételével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálat útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

19.10. A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

19.11. A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt mértékben köteles haladéktalanul visszafizetni. A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, utolsó napja az összeg visszafizetésének napja.

19.12. A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkor hatályos Ptk.-ban meghatározott késedelmi kamat mértékével azonos.

A Szolgáltató és az Előfizető jogosult a másik féllel szembeni lejárt követelését beszámítás útján érvényesíteni.

19.13. A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 293. §-a szerinti módon számolja el, így ha az Előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Az Előfizető eltérő rendelkezése hatálytalan.

19.14. A Szolgáltató az esetleges díjhátralék biztosítékként az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérhet. Vagyoni biztosíték/Biztosíték fajtái:

a) ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, melynek összege az Előfizetőt terhelő havi rendszeres előfizetési díj összegének ötszöröse, és amelynek alapításával kapcsolatos költségek ugyancsak az Előfizetőt terhelik.

b) pénzbeli óvadék: Amennyiben az Előfizető egy éven belül kétszer tizenöt napos fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt pénzbeli vagyoni biztosíték, mint óvadék nyújtására felhívni. Az óvadék összege megegyezik az Előfizető előfizetői szerződése alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. Negyvenöt napos fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult díjigényét az óvadékból kielégíteni. Az Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt az óvadék összegét folyamatosan a Szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben az óvadék összegéből a Szolgáltató díjhátralék címén érvényesíti igényét, az Előfizető köteles az óvadék összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az Előfizetői jogviszony megszűnik, a Szolgáltató az óvadéknak a tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az Előfizető által megjelölt pénzforgalmi számlára, vagy azt ügyfélszolgálati pénztárából kifizeti.

19.15. Az ÁSZF-ben megjelölt díjak meghatározását és alkalmazásának eseteit a jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozó része határozza meg:

#### 19.15.1. Adatforgalmi díj

19.15.1.1. Az adatforgalom alapú díjazás esetében előfizetési díjon felül a tényleges adatforgalom alapján díjat kell fizetni.

19.15.1.2. Az adatforgalmi díjat az adatmennyiség (kbyte, Mbyte) 1 egységre jutó díjának és a mért adatmennyiség szorzata adja.

19.15.1.3. Az adatforgalmi díj általában az Előfizetői által az előfizető hozzáférési ponton keresztül ténylegesen letöltött adatmennyiség, Mobil Internet Szolgáltatás esetén a teljes, le- és feltöltött adatmennyiség mérésen alapul, melybe beleszámít az adatforgalmat vezérlő egyéb információk által képviselt adatmennyiség is.

19.15.1.4. A Szolgáltató az adatforgalom mérésének módját az egyedi előfizető szerződésben ettől eltérően is meghatározhatja.

#### 19.15.2. Adminisztrációs díj

Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, valamint bármely személy kérésére az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függő díj, mely utóbbi megfizetése alól a Szolgáltató az Előfizető részére évente 1 alkalommal díjmentességet biztosít.

#### 19.15.3. Áthelyezési díj

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges, a szolgáltató az Előfizetőt az új előfizetői hozzáférési helyen bekapcsolási díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő lehet.

#### 19.15.4. Átírási díj

A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.

#### 19.15.5. Egyszeri szerződéskötési díj

A szolgáltató által a szerződéskötéskor alkalmazandó díj.

#### 19.15.6. Elállási díj

Ha az Előfizető a szerződéskötést követően, de még az aktiválás előtt a szerződést felmondja, köteles a Szolgáltató részére az elállási díjat megfizetni.

#### 19.15.7. Előfizetési díj (Internet-hozzáférési szolgáltatás előfizetési díja)

A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért.

Az előfizetési díjak alapjául szolgáló csomagtartalmakat, az Előfizetők által fizetendő előfizetési díjakat a jelen **ÁSZF 1. sz. melléklete** tartalmazza.

#### 19.15.8. Fizetési felszólítás díja

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő Előfizető részére megalapozottan küldött tértivevényes ajánlott levél költsége és a fizetési felszólítás díja együttesen.

#### 19.15.9. Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges mobil eszközt, vagy az adatkapcsolat létrehozására képes készülékhez csatlakoztatott egyéb eszközt a Szolgáltató bocsátja az Előfizető rendelkezésére, az előfizetői szerződés hatálya alatt ennek használatáért a szolgáltató használati díj megfizetését írhatja elő.

#### 19.15.10. Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges mobil eszköz, vagy az adatkapcsolat létrehozására képes készülékhez csatlakoztatott egyéb eszköz elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizetőt megtérítési díj fizetési kötelezettség terheli.

#### 19.15.11. Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges mobil eszközt, vagy az adatkapcsolat létrehozására képes készülékhez csatlakoztatott egyéb eszközt a Szolgáltató bocsátja az Előfizető rendelkezésére, akkor Előfizető ezen szolgáltatás megszűnése esetén azt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékaul az Előfizető óvadékot köteles fizetni a szolgáltató részére a mobil eszköz, vagy az adatkapcsolat létrehozására képes készülékhez csatlakoztatott egyéb eszköz átadásakor.

Az óvadékot a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az Előfizetőnek, kivéve, ha

- az Előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, mely esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható.

#### 19.15.12. Roaming óvadék

A Szolgáltató kérésére az Előfizető által, saját kezdeményezésre befizetett összeg, melyet az Előfizető az általa jövőben igénybe venni kívánt roaming szolgáltatások ellenértékéért, vagy annak részeként fizet meg

Az óvadékot a Szolgáltató a roaming szolgáltatás megszűnését követő 6 hónappal köteles visszafizetni az Előfizetőnek, kivéve, ha

- Előfizető a díjhátralékát nem rendezte, mert akkor Szolgáltató jogosult ezen összegből azt kielégíteni.

#### 19.15.13. Belépési Díj:

A Szolgáltató hálózatába történő bekapcsolásért az Előfizető által egyszeri alkalommal fizetendő csatlakozási díj, amely a szerződés megszűnése esetén sem kerül visszafizetésre az Előfizető részére.

#### 19.15.14. Kikapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetel, kikapcsolási díj fizetendő.

#### 19.15.15. Korlátozási díj

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására kerül sor, korlátozási díj fizetendő.

#### 19.15.16. Szolgáltatás-csomag módosítási díj

Az Előfizető által kezdeményezett, az ingyenes csomag módosítási lehetőséget követő ismételt csomag módosítás teljesítéséért fizetendő díj.

#### 19.15.17. Visszakapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő. Az Előfizető egyszeri visszakapcsolási díj fizetésére köteles amennyiben a szolgáltatás szüneteltetését kérte, kétszeres mértékű visszakapcsolási díj fizetendő abban az esetben, ha a szüneteltetésre vagy a korlátozásra az Előfizetőnek felróható okból került sor.

#### 19.15.18. Vizsgálati díja

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

## 20. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma

20.1. A felügyeleti szervek megjelölését, elérhetőségeit a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

20.2. Az Előfizető a **4. sz. mellékletben** megjelölt felügyeleti szervezetek közül az Előfizető a szolgáltatás nyújtásának helye szerint illetékes szervezethez jogosult fordulni.

## 21. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

21.1. A Szolgáltató a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételeket az ügyfélszolgálatán mindenki számára megtekinthetően közzéteszi és arról vagy annak az



Előfizető vagy Felhasználó által megjelölt egyes részeiről kérésre másolatot készít az **I. sz. mellékletben** megjelölt díj ellenében.

21.2. A Szolgáltató a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételeket az internetes honlapján mindenki számára megtekinthetően közzéteszi.

## **22. Alkalmazandó jogszabályok**

22.1. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre a 2003. évi C. törvény (Eht.), az annak felhatalmazása alapján kibocsátott rendeletek és a Ptk. szabályai az irányadók.

**1. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak**

Tarifacsomagok	Internet 1 GB	Internet 5 GB	Internet 15 GB
Egyszeri csatlakozási (szerződés kötési) díj (nettó)	7 500 Ft	7 500 Ft	7 500 Ft
Havidíj (Nettó)	1 752 Ft	4 232 Ft	6 952 Ft
Havidíjban foglalt forgalmi keret	1 GB	5 GB	15 GB
IP cím	1 db dinamikus		
Forgalmi keret túllépése esetén (Nettó)	Túlforgalmazási díj: 0Ft A havidíjban foglalt adatmennyiség elérése után 128/64 kbps sávszélességre csökkentés		
Roaming gprs forgalom díja (nettó)	200 Ft/100Kb (100 Kb-os egységekben számlázva)		
SMS-küldés díja (Nettó)	Nem lehetséges		

**MOBIL INTERNET SZOLGÁLTATÁS ESETÉN**

Szolgáltatás megnevezése	Díj Ft
Adminisztrációs díj	820.-Ft + ÁFA
Átírási díj	820.-Ft + ÁFA
Belépési (Bekapcsolási) díj	20.000.-Ft + ÁFA
Elállási díj	2.500.- Ft + ÁFA
Fizetési felszólítás díja	400.-Ft + ÁFA
Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja	1.600,- Ft + ÁFA / db / hó
Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díja	7.500,- Ft + ÁFA
Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék összege	7.500,- Ft + ÁFA
Roaming óvadék összege	60.000,- Ft + ÁFA
Előfizető által fizetendő kötbér	19.15.22 pont szerint
Visszakapcsolási díj	2.500.- Ft + ÁFA
Szolgáltatás (csomag) módosítás díja	2.000. Ft+Áfa
Fénymásolat díja / ÁSZF /	10.- Ft+ÁFA
Kikapcsolási és korlátozási díj	2.000,-Ft+ÁFA
Csökkentett előfizetési díj	400,- Ft+ÁFA
Vizsgálati díj	5.000.-Ft + ÁFA + a mindenkori hatósági díj



**2. sz. melléklet: Meghatalmazás****Meghatalmazás**

(ajánlott, alkalmazása nem kötelező)

Alulírott \_\_\_\_\_ (születési hely,  
idő: \_\_\_\_\_; anyja neve: \_\_\_\_\_;  
lakcím \_\_\_\_\_) a Ptk. 222. §. alapján ezúton  
meghatalmazom \_\_\_\_\_-t (születési  
hely, idő: \_\_\_\_\_; anyja  
neve: \_\_\_\_\_;  
lakcím: \_\_\_\_\_),  
hogy a TARR Építő, Szolgáltató és Kereskedelmi Kft. (székhely: 7100 Szekszárd, Kadarka u.  
18.; cégjegyzékszám: 17-09-000720; adószám: 10401127-2-17)  
kábeltelevíziós/internet/telefonszolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződéssel  
kapcsolatosan teljes körűen eljárjon, helyettem aláírjon.

**Dátum:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
**Aláírás****Jelen meghatalmazást elfogadom:****Dátum:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
**Aláírás**

Előttük, mint tanúk előtt:

1. Aláírás .....

2. Aláírás .....

Név .....

Név .....

Cím .....

Cím .....

## 3. sz. melléklet: Egyedi előfizetői szerződés



**"TARR" Építő, Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.**  
 7100 Szekszárd, Bezerédj I. u. 2.  
 Cg.: 17-09-000720

Felhívjuk figyelmét, hogy szolgáltatásonként külön-külön előfizetői szerződés jön létre a vonatkozó Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) szerint akkor is, ha az egyedi szerződés(ek) egy nyomtatvány felhasználásával kerülnek megkötésre!

## 1. Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálati irodák, hibabejelentés	Nyitva tartás	Elérhetőségek:
7100 Szekszárd, Bezerédj I. u. 2.	Hétfő-Péntek: 8 – 16	Tel: 40/416-000 vagy 1223 Fax: 74/413-636 Web: <a href="http://www.tarr.hu">http://www.tarr.hu</a> Email: <a href="mailto:info@tarr.hu">info@tarr.hu</a>
7200 Dombóvár, Jókai M. u. 9.	Hétfő, Kedd, Szerda, Péntek: 8 – 16, Csütörtök 8-17	
7020 Dunaföldvár, Kossuth L. u. 2.	Hétfő-Péntek: 8 – 16	
7150 Bonyhád, Perczel M. u. 19.	Hétfő-Péntek: 8 – 16	
7030 Paks, Rákóczi F. u. 5-7.	Hétfő-Péntek: 8 – 16	
8900 Zalaegerszeg, Munkácsy M. u. 1.	Hétfő, Kedd, Csütörtök, Péntek: 8 – 16, Szerda 8-18	
8300 Tapolca, Deák F. u. 9.	Hétfő-Péntek: 8 – 16	
8960 Lenti, Dózsa Gy. u. 1	Hétfő-Péntek: 8 – 16	
7700 Mohács, Szabadság u. 18.	Hétfő-Péntek: 8 – 16	

## 2. A szerződés adatai/típusa

A szerződés száma	Előfizetés típusa	Kirendeltség ahol a szerződés készül
	<input type="checkbox"/> egyéni <input type="checkbox"/> közületi	

## 3. A szerződő felek

Jelen szerződés létrejött a "TARR" Építő, Szolgáltató és Kereskedelmi Kft. (7100 Szekszárd, Táncsics M. u. 2.) továbbiakban: **Szolgáltató**, másrésztől:

Törzsadatok		
Megnevezés	Előfizető	Költségviselő
Név:		
Születési név:		
Allandó lakhely, székhely:		
Tartózkodási hely/levelezési cím:		
Allandó lakhely, székhely:		
Közület esetén kapcsolattartó neve:		
Értesítési telefonszám <sup>1</sup> :	+36 (____) _____	+36 (____) _____
E-mail cím <sup>1</sup> :	_____@_____	_____@_____
Azonosító okmány típusa, száma / cégjegyzék szám:		
Adószám. <sup>1,2</sup> /adóazonosító jel <sup>1</sup> :		
Anyja születési neve <sup>1</sup> :		
Szül. hely, idő:		
Számlavezető bank neve <sup>3</sup> :		
Bankszámlaszám <sup>1,3</sup> :		

<sup>1</sup> Kijelölése nem kötelező, kitöltésével az előfizető kifejezetten hozzájárul az adatkezeléshez.

<sup>2</sup> Kijelölése azon vállalkozások részére kötelező, melyek nem rendelkeznek cégjegyzék számmal

<sup>3</sup> A banki adatokat nem természetes személy előfizetőnek, valamint átutalással vagy csoportos beszedési megbízással fizető előfizetőnek kell kitölteni!

Díjfizetés módja:	
A szolgáltatások előfizetési díj fizetésének gyakorisága	havonta
Az előfizetési díj fizetésének módja	Banki átutalással <input type="checkbox"/> ; postai csekken <input type="checkbox"/> ; külön megállapodás alapján (csoportos) beszedési megbízással <input type="checkbox"/> ügyfélszolgálatánál pénztári befizetés <input type="checkbox"/>

## 4. MOBIL INTERNET

Igényelt Internet (64.20.18 Internet hozzáférés ellátás) szolgáltatási csomag	
Szolgáltatási csomag:	Internet ..... GB tarifacsomag
Szerződés időtartama:	2010.....-től <input type="checkbox"/> határozatlan <input type="checkbox"/> határozott : ..... ig
<b>Díjak szerződéskötéskor (ÁSZF):</b>	
Előfizetési díj / hó	..... Ft + ÁFA= ..... Ft
Belépési díj (egyszeri)	..... Ft + ÁFA= ..... Ft
Óvadék	..... Ft + ÁFA= ..... Ft
Egyéb:	..... Ft + ÁFA= ..... Ft
<b>Egyéb igények</b>	

**5. A szerződés megszüntetésének feltételei (Kivonat az ÁSZF-ből)**

13.3. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondási idő azon időponttól kezdődik, amikor a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó irat a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkezik. Felmondásnak minősül az Előfizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az Előfizető nem kívánja igénybe venni a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ezirányú szerződés módosítását ajánlatát. 13.4. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb, mint 60 nap. 13.5. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel mondhatja fel, ha a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg, b) 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, vagy c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, e) az Előfizető az ÁSZF 6. sz. mellékletét képező Hálózathasználati Irányelvekbe ütközően jár el.

13.6. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összegét, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha b) az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott díjakat folyamatosan megfizeti, c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

13.7. 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 13.5.a)-d) vagy 13.6. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

6. A szolgáltatás szünetelésének feltételeit az ÁSZF 11. pontja, a szolgáltatás korlátozásának feltételeit az ÁSZF 12. pontja tartalmazza.

7. A szerződésszegés jogkövetkezményeit az ÁSZF tartalmazza, a szolgáltatás minőségére vonatkozóan a 14. pontban, a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozóan a 11. pontban, a díjvisszatérítés rendjére vonatkozóan a 16. pontban, az előfizetőt megillető kötbér mértékére vonatkozóan a 14. és 16. pontban.

8. A szolgáltatásra vonatkozó hibabejelentések a hibabejelentő szolgáltatónál telefonon és az ügyfélszolgálatnál tehető telefonon, személyesen vagy írásban a jelen egyedi előfizetői szerződés 1./ pontjában megjelölt elérhetőségeken. A számlapanaszok bejelentése a jelen egyedi előfizetői szerződés 1./ pontjában megjelölt ügyfélszolgálaton tehető személyesen vagy írásban. A hibabejelentések elintézési rendjét az ÁSZF 14. pontja, a számlapanaszok elintézési rendjét az ÁSZF 15. pontja, a karbantartási szolgáltatásokra vonatkozó információkat az ÁSZF 14. pontja tartalmazza.

9. A szerződésmódosítás feltételei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetén (Kivonat az ÁSZF-ből)

10.1. Az egyedi előfizetői szerződés Előfizető vagy Szolgáltató indítványára történő módosítása – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – írásban, az előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet, a 10. fejezetben részletezett eltérésekkel. 10.2. Az egyedi előfizetői szerződést a felek közös megegyezéssel bármikor jogosultak módosítani. Az egyedi előfizetői szerződésnek a felek közös megegyezéssel történő módosítására a következő, 10.2.1., 10.2.2., 10.2.3. és 10.2.4. pontok szerinti esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel, hogy az Előfizető által indítványozott szerződésmódosítás feltétele, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben: A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés Előfizető indítványára történő módosításáért az 1. sz. mellékletben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben. 10.2.1. az Előfizető személye módosul (átírás) Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik.

Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy ítélettel vagy hagyatékadó végzéssel kell igazolni. Átírásra – a Szolgáltató eltérő nyilatkozata hiányában – csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozás a felek valamelyike illetve a jogutódot az átírással egyidejűleg rendezi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírást kérelembe hozózzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

Ha a Szolgáltató az átírás 15 napos határidejét nem tartja be, minden késedelmes nap után kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét a szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Az átírás díját az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

10.2.2. az Előfizető módosítani kívánja az előfizetett szolgáltatás(ok)at

Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(ok)át igénye szerint, de díjmentesen havonta egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a szolgáltató egyoldalúan változtatja a csomagot és/vagy annak előfizetési díjait – mely igényt a Szolgáltató legkésőbb a) csomag más szolgáltatási tartalmú csomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától, b) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt, amennyiben az Előfizető a módosítási igényét a Szolgáltatónak a szerződésmódosításra vonatkozó értesítése közlését követő 15 napon belül a Szolgáltatóhoz írásban bejelenti, a Szolgáltató általi szerződésmódosítás hatálybalépésével egyidejűleg teljesíti.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiekől eltérő módosítási igényt is elfogadhat, illetve ajánlhat.

10.2.3. A Szolgáltató módosítani kívánja az előfizetői szerződés lényeges feltételeit Ha a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevétele feltételeinek módosítására (díjmódosítás, szolgáltatás csomag változtatás) vagy minőségi célértékekre vonatkozó változtatást javasol és az erre vonatkozó szerződésmódosítás iránti ajánlatáról értesíti az Előfizetőt az ÁSZF 4.5.1.a) pontjában foglalt közvetlen értesítés útján, az Előfizető pedig az értesítésben megjelölt határidőn belül az ajánlatra elfogadó nyilatkozatot tesz, úgy a felek között a szerződésmódosítás létrejön. Amennyiben a Szolgáltató a szerződésmódosításról szóló értesítésében megadott határidőn, de legalább 8 napon belül – az Előfizetőre hátrányos rendelkezés esetén 15 napon belül – az Előfizető nem nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik. Amennyiben az Előfizető a módosítással szemben a 4.5.1.a) pont szerinti közvetlen szolgáltatói értesítéstől számított 8 napon belül a Szolgáltatónál kifogással vagy észrevétellel él, a módosítás nem tekinthető elfogadottnak és a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetői szerződés módosítása iránt. A Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni a jelen pont szerinti értesítésben észrevétel tételei jogára, valamint annak jogkövetkezményeire. 10.2.3.1. Díjmódosítás A Szolgáltató a szabadáras szolgáltatás díját közvetlen költségei és egyéb ráfordításai megtérülésének elemzésével, az igénybevett szolgáltatás csomag jellege (tartalma) alapján állapítja meg. A Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatások díját módosítani évente legalább a hivatalos (KSH által leközlött) fogyasztói árindex mértékével, továbbá minden olyan esetben, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők a KSH árindexet meghaladó mértékben megváltoznak, ideértve üzemeltetési, működési költségek, a hálózatépítés, korszerűsítés, fenntartás költségei, szolgáltatás csomag tartalmának módosítása, jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek megváltozását.

10.2.3.2. Szolgáltatás csomag módosítás

A Szolgáltató jogosult az Előfizető előzetes és 4.5.1.a) pont szerinti közvetlen értesítése mellett az általa szolgáltatott szolgáltatás csomagok tartalmát megváltoztatni az Előfizetői igények felmérése reprezentatív piackutatás vagy dokumentált egyéb piaci információk, valamint a szolgáltatással kapcsolatos díjak gazdasági hatása alapján.

10.3. Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben: 10.3.1. az Előfizető előfizetői minőség (egyéni, nem egyéni előfizető) megváltozik

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel.

10.3.2. az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Folyószámlás fizetési mód esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni. A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás pénzforgalmi számlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a pénzforgalmi számlás fizetésre való áttérés során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres pénzforgalmi számla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is. 10.3.3. az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik. Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik, köteles azt a változást követő 8 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változás megelőző 45 napon) belül azt a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges kárért vagy bármely többletköltségért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti. 10.4. A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés módosításáért az **1. sz. mellékletben** meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben. Ez alól kivételt képez, ha a Szolgáltató egyoldalúan szolgáltatáscsomagot módosít és/vagy díjat emel. Az Előfizető az előfizetői minőségre vonatkozó módosítása esetén nem köteles a Szolgáltató részére díjat fizetni.

#### 10.5. Az ÁSZF módosítása

10.5.1. A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult: a) 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, b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja. d) egyéb, vis major vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen idegen tulajdonú hálózatra vonatkozó rendelkezés megváltozása) bekövetkezett lényeges változás indokolja. A jelen pont és az ÁSZF vonatkozásában az a) pont szerint az ÁSZF-ben foglalt feltételnek minősül: - az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, és amely a szöveg helyesbítésére, pontosítására, átfogalmazására irányul, - a műsorelosztó hálózat műszaki paramétereinek megváltozása (fejállomás cseréje, hálózati fejlesztések). A jelen pont és az ÁSZF vonatkozásában a c) pont szerint a körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősül, ha - az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak, - az egyes csomagok tartalma a szolgáltató érdekkörén kívüli okból megváltozik, tekintettel a Telenor Magyarország Zrt-vel kötött megállapodásokra, - a fejállomás cseréje, a hálózat jellegének megváltozása miatt szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak, - a fogyasztói árindex változása.

10.5.3. Az ÁSZF módosítása esetén a módosításról az Előfizetőket a Szolgáltató a 4.5 pont szerinti módon minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, kivéve a) a 10.5.1. d) pont miatti módosításokat, mely esetben a jogszabályokban foglaltak az irányadók, b) a 10.5.1. e-f) pontja miatti módosításokat, mely esetben az Előfizetők értesítésére a Szolgáltató az esemény miatti, az ÁSZF módosítását igénylő intézkedésével egyidejűleg köteles. A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőket az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken. 10.5.4. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 10.5.1. pontban megjelöltek vonatkozásában módosítja, az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában tett és 4.5. pont szerinti Szolgáltatói értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására. Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető a 4.5. pont szerinti értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondást követően a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Az ÁSZF Szolgáltató általi módosítása esetén az Előfizető a fentiek szerinti felmondási joga helyett jogosult az egyedi előfizetői szerződését ugyanattól a naptól hatályosan módosítani. A jelen pont vonatkozásában az Előfizető jognyilatkozat tételének kezdő időpontja a 4.5. pont szerinti értesítési időpontként az alábbi időpontban kezdődik: a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítés (értesítés postai vagy elektronikus levélben) esetén a kézbesítés napját követő napon, b) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján történő értesítés esetén a második közzétételt követő napon.

10.5. Az előfizető jogosult jogvita esetén a vitát hatóság elé terjeszteni. A hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését és elérhetőségét az ÁSZF 16.4., 20. pontjai és a 4. sz. melléklete tartalmazza.

11. Az egyes szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-ek a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, valamint internetes honlapján érhető el.

12. Amennyiben a szolgáltatás igénybevételének előfeltétele határozott időtartamú hűségnyilatkozat, vagy szerződés-kiegészítés, úgy azok az Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képezik.

13. **Az Előfizető nyilatkozatai** a) A jelen egyedi előfizetői szerződés tartalmát megismertem, a benne foglaltakat elfogadom és magamra és a velem egy háztartásban lakókra nézve kötelezően tudomásul veszem.

b) Kijelentem, hogy a jelen Szerződés megkötésekor az előlapon megadott előfizetői kategóriába tartozom:  **egyéni** /  **nem egyéni**

c) Tudomásul veszem, hogy az előfizetési szerződésem elválaszthatatlan részét képező mindenkor érvényes, az egyes szolgáltatásokhoz tartozó Általános Szerződési Feltételek és annak mellékletei (különösen a Szolgáltató Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzata) megtekinthető az Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában annak nyitva tartási idejében, továbbá a Szolgáltató internetes honlapján., d) Kijelentem, hogy az egyedi előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az ÁSZF-ek – hatályos rendszeres és eseti díjakat, valamint költségértételeket is tartalmazó – kivonatát átvettem. e) Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás egyes feltételeit (különösen a díjat és a szolgáltatott csomagok összetételét) a Szolgáltató az érvényes Általános Szerződési Feltételekben szabályozott módon előzetes értesítés mellett, egyoldalúan is módosíthatja. Beleegyezek abba, hogy ha a Szolgáltatónak az egyoldalú szerződésmódosításról szóló tájékoztatóban megadott határidőn belül nem nyilatkozom, továbbá ha díjmódosítás esetén a módosított díjat befizetem, az a módosított feltételek elfogadásának minősüljön. f) Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás egyes feltételei (különösen a harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés, illetve jogellenes jelvételezés esetén a Szolgáltatót megillető kötbér) a szerződésre irányadó lényeges rendelkezéstől jelentősen eltérnek. g) Tudomásul veszem, hogy a Szolgáltató az általa kezelt adataimat nemfizetés esetén behajtás céljából megbízottjának átadhatja, és személyes adataim kezelése során a hatályos törvények és rendeletek, valamint az érvényes Általános Szerződési Feltételek mellékleteként kiadott Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzata szerint jár el. h) Személyes adataimnak a Szolgáltató marketing céljaira (sorsolás, tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb.) történő felhasználásához hozzájárulok. Tudomásul veszem, hogy ezen nyilatkozatomat a Szolgáltató ügyfélszolgálatán később bármikor megváltoztathatom.

**igen**

**nem**

i) Személyes adataimnak harmadik fél marketing céljaira (tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb.) történő kiadásához hozzájárulok. Tudomásul veszem, hogy ezen nyilatkozatomat a Szolgáltató ügyfélszolgálatán később bármikor megváltoztathatom.

**igen**

**nem**

j) Tudomásul veszem, hogy a Szolgáltató az Eht. Tv. 157 par. (2) bek. foglalt adatokon túl további adatot is nyilvántart rólam. Jelen aláírással hozzájárulok ezen adatok nyilvántartásához.

**igen**

**nem**

14. Amennyiben a szerződéskötést követően derül ki, hogy szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei nem állnak fenn, akkor jogosult a már megkötött egyedi előfizetői szerződéstől egyoldalúan elállni. Szolgáltató törekszik arra, hogy a műszaki megvalósíthatóságról az igényelő/előfizető részére pontos információkat adjon, de nem tud garanciát vállalni azok pontosságára.

Kelt: .....

szolgáltató

előfizető





**4. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén****Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén**

**1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén az NHH-hoz vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez:**

**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf.75.

Telefon: 06 1 / 457-7100

Telefax: 06 1 / 356-5520

E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

Cím: 1133 Budapest Visegrádi u. 100.

Levelezési cím: 1376 Budapest 62. Pf.997.

Telefon: 06 1 / 468-0500

Telefax: 06 1 / 468-0509

E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala-Pécs**

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány utca 53.

Levelezési cím: 7602 Pécs Pf. 459.

Telefon: 06 72 / 508-800

Telefax: 06 72 / 508-808

E-mail: [uszi-pecs@nmhh.hu](mailto:uszi-pecs@nmhh.hu)

**2. Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén:**

**Tolna Megyei Kereskedelmi és Iparkamara Tolna Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. utca 23-25.

Telefon: 06 74 / 411-661

Telefax: 06 74 / 411-456

E-mail: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu)**Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara Zala Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefon: 06 92 / 550-514

Telefax: 06 92 / 550-525

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

**Baranya Megyei Kereskedelmi és Iparkamara Baranya Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre utca 36.

Telefon: 06 72 / 507-154

Telefax: 06 72 / 507-152

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

**Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara Veszprém Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8200 Veszprém, Budapest utca 3.

Telefon: 06 88 / 429-008

Telefax: 06 88 / 412-150

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

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége – Kaposvári Kirendeltség**

Cím: 7400 Kaposvár, Fő u. 57.

Levelezési cím: 7401 Kaposvár, Pf. 76.

Telefon: 06 82 / 510-868; 06 82 / 510-868

Telefax: 06 82 / 510-661

E-mail: [fogyvedddf\\_kaposvar@nfh.hu](mailto:fogyvedddf_kaposvar@nfh.hu)

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége – Pécsi Kirendeltség**

Cím: 7622 Pécs, Bajcsy-Zs. u. 14-16.

Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 900.

Telefon: 06 72 / 510-790, 06 72 / 510-790, 06 72 / 510-494, 06 72 / 510-494

Telefax: 06 72 / 510-791

E-mail: [fogyvedddf\\_pecs@nfh.hu](mailto:fogyvedddf_pecs@nfh.hu)

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége – Szekszárdi Kirendeltség**

Cím: 7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13.

Levelezési cím: 7101 Szekszárd, Pf. 294.

Telefon: 06 74 / 510-414; 06 74 / 510-414

Telefax: 06 74 / 510-413

E-mail: [fogyvedddf\\_szekszard@nfh.hu](mailto:fogyvedddf_szekszard@nfh.hu); [ugyfelszolgalat.tolna@nfh.hu](mailto:ugyfelszolgalat.tolna@nfh.hu)

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelősége – Zalaegerszegi Kirendeltség**

Kirendeltség vezető: Erdei Lehel

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. út 10.

Levelezési cím: 8901 Zalaegerszeg, Pf. 558.

Telefon: 06 92 / 510-530

Telefax: 06 92 / 510-641

E-mail: [fogyvednydf\\_zalaegerszeg@nfh.hu](mailto:fogyvednydf_zalaegerszeg@nfh.hu)

**Nemzeti Fogasztóvédelmi Hatóság Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége – Pécsi Kirendeltség**

Kirendeltség vezető: Farkasné Bálint Rózsa  
Cím: 7622 Pécs, Bajcsy-Zsilinszky u. 14-16.  
Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 900.  
Telefon: 06 72 / 510 790  
Telefax: 06 72 / 510 791  
E-mail: [fogyved\\_ddf\\_pecs@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_pecs@nfh.hu)

**Nemzeti Fogasztóvédelmi Hatóság Közép-dunántúli Regionális Felügyelősége – Veszprémi Kirendeltség**

Kirendeltség vezető: Roxer Egon  
Cím: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1.  
Levelezési cím: 8210 Veszprém, Pf. 2184.  
Telefon: 06 88 / 564-136  
Telefax: 06 88 / 564-139  
E-mail: [fogyved\\_kdf\\_veszprem@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu)

**Fogasztóvédelmi Főfelügyelőség**

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.  
Telefon: 06 1 / 459-48-00  
Telefax: 06 1 / 210 46-77

**3. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvénybe ütköző magatartása esetén:****Gazdasági Versenyhivatal**

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.  
Levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf. 1036  
Telefon: 06 1 / 472-88-51; 06 1 / 472-89-05  
E-mail: [ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu)

**4. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:****Szekszárd Város jegyzője – Dr. Kilián Orsolya**

7100 Szekszárd, Béla tér 8.  
Telefon: 06 74 / 504-103  
Telefax: 06 74 / 510-251  
E-mail: [jegyzo@szekszard.hu](mailto:jegyzo@szekszard.hu)

**Bonyhád Város jegyzője – Kovács Péter**

Cím: 7150 Bonyhád, Széchenyi tér 12.  
Telefon: 06 74 / 500-202  
Telefax: 06 74 / 500-280  
E-mail: [jegyzo@bonyhad.hu](mailto:jegyzo@bonyhad.hu)

**Dombóvár Város jegyzője – Dr. Gábor Ferenc**

Cím: 7200 Dombóvár, Szent István tér 1.

Telefon: 06 74 / 564-510

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

**Dunaföldvár Város jegyzője – Bárdos Lászlóné dr.**

Cím: 7020 Dunaföldvár, Kossuth Lajos u. 2.

Telefon: 06 74 / 541-551

Telefax: 06 74 / 541-555

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

**Lenti Város jegyzője – Dr. Csizmadia Bernadett**

Cím: 8960 Lenti, Zrínyi utca 4..

Telefon: 06 92 / 553-911

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

**Mohács Város jegyzője – Dr. Kovács Mirella**

Cím: 7700 Mohács, Széchenyi tér 1.

Telefon: 06 69 / 505-521

Telefax: 06 69 / 505-505

E-mail: [kovacs\\_mirella@mohacsph.hu](mailto:kovacs_mirella@mohacsph.hu)

**Paks Város jegyzője – Dr. Blazsek Balázs**

Cím: 7030 Paks, Dózsa György u. 55-61.

Telefon: 06 74 / 500-533

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

**Tapolca Város jegyzője – Dr. Imre László**

Cím: 8300 Tapolca, Hősök tere 15.

Telefon: 06 87 / 510-126

Telefax: 06 87 / 511-164

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

**Zalaegerszeg Város jegyzője – Kovács Gábor**

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Kossuth L. u. 17-19.

Telefon: 06 92 / 502-102

Telefax: 06 92 / 502-119

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

**5. Az első fokon illetékes bírósági fórum:****Szekszárdi Városi Bíróság**

Cím: 7100 Szekszárd, Augusz I. u. 1-3.

Levelezési cím: 7101 Szekszárd, Pf. 246.

Telefon: 06 74 / 419-511, 06 74 / 419-511

Telefax: 06 74 / 419-511

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

## 5. sz. melléklet: Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat

### Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat

#### 1. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

A jogszabályban kötelezően előírt illetve jogként biztosított adatkezelés alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

1.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 157.§ (2) bekezdése szerint a Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető pénzforgalmi számlaszama,
- d) az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,
- e) az előfizető címe és az előfizetői hozzáférési pont típusa,
- f) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja,
- g) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- h) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

1.2. Az Eht. 141. § alapján a Szolgáltató a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében a következő adatokat kezelheti:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

1.3. Az Eht. 154. § (1) bek. alapján a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a Felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes következő adatokat:

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát,
- c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
- d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).
- f) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- g) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

1.4. Az elektronikus hírközlési szolgáltató saját üzletszerzési céljából - az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az 1.1. pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (műsorprogram tartalom ismertető, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.) küldésével az Előfizetők folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

## **2. A személyes adatok tárolásának időtartama és módja**

2.1. Az 1.1. a)-c) pontja szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, az 1.1. d)-h) pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A szolgáltató az 1.1. f) pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a 143. § (2) bekezdése szerinti elévülést követő 1 év után, 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

Az Igénylő 1.1. pont szerinti adatait a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

2.2. Az 1.2. és 1.3. pont szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását vagy panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információk kötelezettségei elévüléséig kezeli.

2.3. A Szolgáltató a 3.1.pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából köteles

a) az 1.1. a) pontja szerinti adatokat a szerződés megszűnéséig,

b) az 1.1. b)-h) pontja szerinti adatokat három évig megőrizni.

2.4. A Szolgáltató a 3.1.pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából - legfeljebb három évig - kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatokat.

2.5. Az 1.4. pont szerinti adatokat a Szolgáltató saját üzletszerzési céljából az Előfizető hozzájárulásának időtartama alatt kezelheti, az ilyen célú kezelést az Előfizető hozzájárulásának visszavonásakor, egyéb esetben a 2.1. pont szerint a Szolgáltató megszünteti.

2.6. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely 1. pontban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

2.7. A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

2.8.1. A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

2.8.2. A papír alapú nyilvántartásokat az illetéktelenek elől elzárva kell tartani.

2.8.3. A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.

2.8.4. A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón levő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat el kell égetni vagy más módon (égetéssel, iratmegsemmisítővel) ellenőrzöttén meg kell semmisíteni.

### **3. A személyes adatok továbbításának esetei**

3.1. Az 1.1. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

3.2. Az 1.2. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.3. Az 1.3. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik
- b) a panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.4. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetőleg a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

3.5. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából.

3.6. A 3.1.-3.5. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

### **4. Az Előfizető hozzájárulása és módosításának joga**

4.1. A Szolgáltató az Előfizető adatkezeléshez való előzetes hozzájárulását köteles megszerezni minden olyan esetben, amikor az adatkezelést jogszabály számára kötelezően nem írja elő.

4.2. Az Előfizető adatkezelési hozzájárulását a Szolgáltató a következők szerint szerezheti meg:

a) az egyéni előfizetői szerződés keretében nyilvántartott hozzájáruló adatkezelési nyilatkozattal,

b) egyes ajánlat vagy akció esetén az Előfizető által szolgáltatott adatlapon tett nyilatkozattal

4.3. Az Előfizető a hozzájárulásával történő adatkezelésről szóló nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tett vagy postai úton megküldött írásbeli nyilatkozatával bármikor szabadon megváltoztathatja.

4.4. Az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai közül a legutóbbi keltezésű az érvényes.

## **5. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai**

5.1. A Szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes jogszabályokban és jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatban meghatározottak szerint teheti lehetővé.

5.2. A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.

## **6. Az adatvédelmi felelős**

6.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Fodorné Fekete Gabriella

beosztása: Ügyfélszolgálat vezető

elérhetősége: 40/416-000.

6.2. Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani

a) azt, hogy a Szolgáltató és alkalmazottja, tagja, megbízottja az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályokat és jelen szabályzatot megismerje és munkája során betartsa,

b) az adatvédelem és adatbiztonság követelményeinek személyi és tárgyi feltételeit,

c) jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatnak az Előfizetők és Felhasználók részére az ügyfélszolgálati irodában, valamint ha van, internetes honlapján való nyilvános elérhetőségét.



## 6. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek

### Az ISzT által támogatott hálózathasználati irányelvek (AUP - Acceptable Use Policy)

#### 1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek olyan, általában az Internet szolgáltatók által világszerte elfogadott irányelvek gyűjteménye, melynek az ISzT javaslata szerint a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben kellene szerepelnie. Ezek az irányelvek nem csupán ajánlások, mint amik a Netiquette jellegű dokumentumokban szerepelnek, hanem szigorú szankciókkal betartandó követelmények.

Jelen irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja, azáltal, hogy védi a szolgáltató érdekeit, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.

Az ISzT nyomatékosan ajánlja, hogy minden szolgáltató megkövetelje az ügyfeleitől az irányelvek betartását.

A felhasználóknak a jelen irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartott `abuse@<szolgáltató>.hu` e-mail címen.

A hálózathasználati irányelvek jelen szövegét az ISzT 2002. december 19-i közgyűlése elfogadta.

#### 2. A hálózathasználati irányelvek alapelve

Az alapelv a hálózathasználati irányelvek alkalmazásában az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

#### 3. Általános hálózathasználati irányelvek

3.1. Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a szolgáltató szolgáltatási irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató előnyben részesíti a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a szabálytalan tevékenység beszüntetésének szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.

3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és ezeket az irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.

3.3. Nem szabad a szolgáltatásokat semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

3.4. Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet a felhasználó a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

3.5. Nem szabad a szolgáltatást becsmérlés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.

3.6. Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.

3.7. Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.

Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.

3.8. Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.

3.9. Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).

3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.

3.11. Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.

3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing).

A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel.

Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

#### **4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek**

4.1. Nem szabad a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).

4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.

4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.

4.4. Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).

4.5. Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

### **5. A kapcsolattartás irányelvei**

A szerződő félnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt.

A "contact" információknak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférést korlátozza.

### **6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek**

A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és a jelen szabályzat elveibe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

### **7. A hálózathasználati irányelvek módosítása**

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen szöveget az irányelvek szellemében megváltoztassa, de a mindenkor mérvadó szöveg az általa előre megjelölt helyen (ez az ÁSZF, valamint egy web-oldal) elérhető lesz.

## 7. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói

### Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

#### Értelmező kiegészítések a minőségi mutatókhoz

##### 1. ÚJ HOZZÁFÉRÉS LÉTESÍTÉSÉNEK IDEJE

###### **A minőségi mutató meghatározása:**

Az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított időtartam, amelyen belül a Szolgáltató hozzáférést biztosít az Előfizető által igényelt szolgáltatáshoz. A megadott érték a szolgáltatáshoz létesített új hozzáférések 80 %-a esetén teljesített határidő, naptári napban számolva.

A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:

- visszavont megrendelések,
- számhordozási esetek,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia (pl. kártyás szolgáltatás),
- ha az igénylő halasztást vagy későbbi időpontot kért a létesítésre,
- azok az esetek, amikor a Szolgáltató és az Előfizető közötti szolgáltatási szerződés az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól eltérő megállapodás alapján jön létre.

A Szolgáltató által vállalt célérték:

5 nap

##### 2. MINŐSÉGI PANASZOK HIBAEHÁRÍTÁSI IDEJE

###### **A minőségi mutató meghatározása:**

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje, órában számolva (beleszámítandók a munkaszüneti és ünnepnapok is).

Minőségi panasz: a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz meg, és a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak vagy a hálózat meghibásodásának tulajdonítható.

A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:

- a végberendezés hibája,
- az Előfizető kéri a javítás elhalasztását,
- a Szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

A Szolgáltató által vállalt célérték:

72 óra

##### 3. DÍJREKLAMÁCIÓK KIVIZSGÁLÁSI ÉS ELINTÉZÉSI IDEJE

###### **A minőségi mutató meghatározása:**

Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje, naptári napban számolva.

A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- a számla kiállításával, illetve
- a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz.

A Szolgáltató által vállalt célérték:

30 nap

#### 4. A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

##### **A minőségi mutató meghatározása:**

A rádiótelefon-rendszer bázisállomásainak összesített meghibásodási idejének és az összes bázisállomás teljes elvi üzemidejének aránya az előre tervezett szolgáltatási szünetek kivételével.

A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:

- a szolgáltatásnak az Előfizető kérésére történő szünetelése,
- az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) miatti szünetelés,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelés.

	A Szolgáltató által vállalt célérték:
GSM	99,7 %
UMTS (3G)	97 %

#### 5. A SZOLGÁLTATÁSI TERÜLET EGÉSZÉT ÉRINTŐ SZÜNETELÉS

##### **A minőségi mutató meghatározása:**

Azon időtartam, amely alatt – az adatgyűjtési időszakban – a szolgáltatás annak váratlan kiesése miatt az összes Előfizető számára egyidejűleg nem volt igénybe vehető (a szolgáltatási terület egészét tekintve, percben megadva).

A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:

- a szolgáltatásnak az Előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelés,
- az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) miatti szünetelés,
- a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a Szolgáltató erről az Előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A Szolgáltató által vállalt célérték:

1 évre 6000 perc

Havi 600 perc

#### 6. AZ ELŐFIZETŐK LEGALÁBB 10 %-ÁT ÉRINTŐ SZÜNETELÉS

##### **A minőségi mutató meghatározása:**

Szolgáltatáskiesésnek nevezzük, ha a Szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatás elérését lehetővé tevő bázisállomások/hotspotok 10 %-a meghibásodás miatt nem üzemel. A mutató az ily módon definiált üzemmentes időszakok összesített ideje, percben megadva.

A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:

- a szolgáltatásnak az Előfizető kérésére történő szünetelése,
- vis maior esetek,

- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelés,
- illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a Szolgáltató erről Előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A Szolgáltató által vállalt célérték:

1 évre 6000 perc

Havi 600 perc

## 7. GARANTÁLT (ÁTLAGOSAN ELVÁRHATÓ) LE- ÉS FELTÖLTÉSI SEBESSÉG

### A minőségi mutató meghatározása:

A hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetői számára 80 %-ban garantál, kilobit/secumban.

Ezt a minőségi mutatót a Szolgáltató évközben 4 alkalommal, 50 különböző helyen, álló helyzetben méri, és az összesített eredményt teszi közzé.

A Szolgáltató külön mutatót és értéket rendel az alábbi különböző adatátviteli technológiákhoz:

	A Szolgáltató által vállalt célérték:
GPRS – letöltés	30 kbit/s
GPRS – feltöltés	8 kbit/s
EDGE – letöltés	100 kbit/s
EDGE – feltöltés	50 kbit/s
UMTS (3G) – letöltés	120 kbit/s
UMTS (3G) – feltöltés	40 kbit/s

\*A fenti célértékek alól kivételt képeznek azon mobilinternet tarifacsomagok, ahol a szolgáltatás hozzáférési sebességeként a Díjszabás szerint egyedi mérték kerül meghatározásra.

## 8. AZ ELŐFORDULÓ HIBÁK ELHÁRÍTÁSA (VÁLLALT ELHÁRÍTÁSI HATÁRIDEJE)

A hiba típusa	A hiba elhárítása
Mobilkészülék-hiba.	Amennyiben a mobilkészülék az Előfizető tulajdona az Előfizető megjavíttatja. A Szolgáltató által biztosított hibás mobilkészüléket a Szolgáltató 5 munkanapon belül megjavítja.
SIM-kártya hiba.	A Szolgáltató az Előfizetői igény beérkezésétől számított 5 munkanapon belül működő SIM-kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére.
Az alapszolgáltatás igénybevehetősége az Előfizető számára lehetetlen (a besugárzási területen belül) a központban tárolt téves előfizetői adatok következtében.	A Szolgáltató a hiba megállapításától számított 72 órán belül gondoskodik az előfizetői adatok helyességének visszaállításáról.
A Szolgáltatás lokálisan (az egyes	A Szolgáltató a hiba megállapításától számított

bázisállomás-vezérlők által ellátott területen) nem elérhető.	72 órán belül lehetővé teszi az alapszolgáltatás igénybevételét.
Az alapszolgáltatás nem elérhető a teljes hálózatban.	A Szolgáltató a hiba megállapításától számított 72 órán belül lehetővé teszi az alapszolgáltatás igénybevételét.

**8. sz. melléklet: Nyilatkozat az elállási jog tudomásulvételéről****Nyilatkozat**

Alulírott \_\_\_\_\_ (születési hely,  
idő: \_\_\_\_\_; anyja neve: \_\_\_\_\_;  
lakcím \_\_\_\_\_) nyilatkozom, hogy az üzleten  
kívül fogyasztóval kötött szerződésekről és az üzleten kívüli kereskedés folytatásának egyes  
feltételeiről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet 4. §-ában foglalt tájékoztatásnak a  
Szolgáltató eleget tett, és tájékoztatott, hogy elállási jogomat a szerződéskötés napjától  
számított 8 munkanapig gyakorolhatom.

**Dátum:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Aláírás**