



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A Magyar Telekom Nyrt.  
egyéni előfizetők részére nyújtott  
mobil szolgáltatásokra vonatkozó  
Általános szerződési feltételei

A hatálybalépés időpontja:

2015. augusztus 31.

## Tartalomjegyzék

<b>1. Általános adatok, elérhetőség:</b> .....	<b>5</b>
1.1. A Szolgáltató neve és címe, egyéb adatai.....	5
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei.....	5
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei.....	6
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe.....	6
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség).....	7
1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	7
1.7. Tájékoztatás.....	7
1.8. Az ÁSZF-ben hivatkozott jogszabályok rövidítései.....	8
1.9. Az ÁSZF-ben alkalmazott fogalmak.....	9
<b>2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei</b> .....	<b>17</b>
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja, feltételei, a szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	17
2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	17
2.1.1.3. Az előfizetői szerződés.....	17
2.1.2. az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei.....	21
2.1.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja, feltételei,.....	21
2.1.4. A Szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	23
2.2. Az Előfizetői Szerződés létrejöttéhez szükséges adatok listája.....	24
2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	25
2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban.....	26
<b>3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma</b> .....	<b>27</b>
3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma.....	27
3.1.1. A szolgáltatás nyújtás alapja.....	27
3.1.2. A Szolgáltatás tartalma.....	28
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	55
3.2.1. A Szolgáltatás területi hatálya.....	55
3.2.2. Nemzetközi barangolás (Roaming) szolgáltatás, alternatív roaming szolgáltató választás lehetősége.....	56
3.2.3. Helyi barangolásos adatátviteli szolgáltatások.....	57
3.3. A segélyhívó szolgáltatások és a hívó helyére vonatkozó információkra vonatkozó rendelkezések.....	57
3.4. Egyetemes szolgáltatás.....	58
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	58
<b>4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága</b> .....	<b>59</b>
4.1. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	59
4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommerést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....	59
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	60
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	61
<b>5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása</b> .....	<b>64</b>
5.1. az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke.....	64
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei.....	66

<b>6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták</b> .....	<b>68</b>
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	68
6.2. az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése). 70	70
6.3. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	72
6.4. az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje. 73	73
6.5. a tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	75
6.6. tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetésé;.....	75
<b>7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér</b> .....	<b>78</b>
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjakkal kapcsolatos rendelkezések (az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybeviteléhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj).....	78
7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések.....	85
7.3. Az akciók és akciók díjak elérhetősége.....	87
7.4. A kártérítési eljárás szabályai.....	87
7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai.....	88
<b>8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai</b> .....	<b>91</b>
8.1. A mobil számhordozhatóságra vonatkozó általános rendelkezések.....	91
8.2. Alapfogalmak.....	91
8.3. A számhordozási eljárás.....	92
8.3.1. Számhordozás feltételei.....	92
8.6. A hordozott számok nyilvántartása, az Előfizetők tájékoztatása.....	97
<b>9. Szerződés időtartama</b> .....	<b>99</b>
9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	99
9.2. az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.....	100
9.2.1. Kétoldalú szerződésmódosítás.....	100
9.2.2. Egyoldalú szerződésmódosítás.....	101
9.2.3. Az Előfizetők értesítése.....	103
9.2.4. Előfizetői hívószám megváltoztatása.....	105
9.3. az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	105
<b>10. Adatkezelés, adatbiztonság</b> .....	<b>110</b>
<b>10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama</b> .....	<b>110</b>
<b>10.2. Adatbiztonság, az adatkezeléssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek</b> .....	<b>116</b>
10.3. A hívások rögzítése.....	124
10.4. A hívásrészletező, az azonosítókijelzés és a hívásátirányítás speciális szabályai.....	124
10.5. Közös adatállomány.....	128
10.6. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra.....	129
10.7. Jogorvoslat (Info tv. 14. § - 19. §).....	130
10.8. Az érintett előzetes tájékoztatásának követelménye (Info. tv. 20.§).....	132
10.9. Tiltakozás személyes adat kezelése ellen (Info. tv. 21. §).....	132
10.10. Bírósági jogérvényesítés (Info. tv. 22 §).....	133
10.11. Kártérítés (Info tv. 23.§).....	133
10.12. Az előfizető által a jelen ÁSZF hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatok.....	134

10.13. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse .....	134
<b>11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat) .....</b>	<b>134</b>
11.1. Nyilatkozatok megadásának, módosításának, visszavonásának módjai, esetei, határideje .....	134
11.2. Előfizetői névjegyzékben, tudakozóban való megjelenésre vonatkozó nyilatkozatok .....	134
11.3. A forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához kapcsolódó nyilatkozat .....	135
11.4. Értéknövelt szolgáltatások nyújtásához kapcsolódó nyilatkozat .....	135
11.5. Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatkezeléshez kapcsolódó nyilatkozat .....	135
11.6. Tételes számla igényléséhez kapcsolódó nyilatkozat .....	136
11.7. Az előválasztással választott közvetítő szolgáltatásra vonatkozó nyilatkozat .....	136
11.8. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat .....	136
11.9. Egyedi értékhatár alkalmazásának elfogadására vonatkozó nyilatkozat .....	137
11.10. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat .....	137
11.11. Azonosító kijelzésre vonatkozó nyilatkozat .....	137
11.12. Határozott idő letelte előtti, szerződésmódosításra vonatkozó nyilatkozat .....	138
<b>12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná.....</b>	<b>139</b>
12.1. Az előfizetői szerződés megszűnik:.....	139
12.2. Az előfizetői szerződés megszűnése a határozott idő elteltével.....	139
12.3. A határozott időtartam letelte előtt új határozott tartamú szerződés megkötésével .....	140
12.4. Az előfizetői szerződés megszűnése a Felek közös megegyezésével .....	140
12.5. Az előfizetői szerződés megszűnése az előfizető részéről történő rendes vagy rendkívüli felmondásának szabályai .....	140
12.6. Az előfizetői szerződés megszűnése a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával.....	141
12.7. Az előfizetői szerződés megszűnése előfizető elállása esetén .....	145
12.8. Az előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével .....	145
12.9. A szerződés megszűnése a Szolgáltató jogutóddal, jogutód nélküli megszűnésével továbbá a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével .....	146
12.10. Előfizetői szerződés megszűnése a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével.....	146
<b>13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban .....</b>	<b>148</b>
<b>14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei .....</b>	<b>149</b>
14.1. az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	149
14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	149
14.3. a végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	150
14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás .....	152
14.5. Az Előfizető további kötelezettségei.....	152
<b>15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, adatai .....</b>	<b>153</b>
<b>16. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás .....</b>	<b>154</b>
<b>17. Mellékletek.....</b>	<b>155</b>

## 1. Általános adatok, elérhetőség:

### 1.1. A Szolgáltató neve és címe, egyéb adatai

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Szolgáltató)

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Cégjegyzékszám: 01-10-041928

Tel: (36 1) 265 -9200

Fax: (36 1) 204 4128

### 1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

#### 1.2.1. Központi ügyfélszolgálat elérhetőségei

Lakossági ügyfelek részére

Telefonszám H-V 0-24	Internetes elérés	Postacím	Faxszám	Elektronikus elérhetőség
1414 1430 +36 1 2659210 1777(Domino Központ)	www.telekom.hu	1519 Budapest, Pf. 434	+36 1 2044128	www.telekom.hu/irjon nekunk

Telefonszám	Menüpont	Elérhetőség
+36 1 2659479 (normál díjas)	1-es menüpont (szervizre leadott mobil készülék utáni érdeklődés)	hétköznap 8h és 18h között
	2-es menüpont (mobil készülék egyedi azonosító (IMEI szám) alapján történő letiltás utáni érdeklődés)	hétköznap 8h és 16h között

### 1.2.2. Egyéb ügyfélszolgálatok és értékesítési pontok elérhetőségei:

Az ügyfelek személyes kiszolgálása ügyfélszolgálati irodákban és értékesítési pontokon történik.

A megyeszékhelyeken található és a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között 12 órán át nyitva tartó ügyfélszolgálati irodák, illetve az értékesítési pontok adatai az alábbi internetes oldalon találhatóak:

<http://www.t-mobile.hu/lakossagi/ugyintezes/elerhetosegek/uzletkereso>

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a szerződéskötéskor tájékoztatásként csatolja a hatályos, az Előfizető lakcíme, tartózkodási helye szerint ésszerű, általános szerződési feltételei szerinti ügyfélszolgálati címét, telefonszámát és nyitvatartási idejét. (Eszr. 7. § (2))

A telefonos ügyfélszolgálat a (36-1) 265-9210, illetve a Szolgáltató hálózatából díjmentesen hívható 1430 telefonszámokon, vagy a +36 1 265-9393 fax számon érhető el. Egyes szolgáltatások módosítása érdekében a Szolgáltató telefonos, a Szolgáltató internet honlapján elérhető internetes, SMS kód alapú SMS, illetve USSD kód alapú USSD önkiszolgáló ügyfélszolgálatokat működtet.

Önkiszolgáló ügyfélszolgálatok: A telefonos önkiszolgáló ügyfélszolgálat a (36-1) 265-9210, illetve a Szolgáltató hálózatából díjmentesen hívható 1430 telefonszámokon, Domino szolgáltatás esetén a Szolgáltató hálózatából díjmentesen hívható 1777 számon érhető el. Az SMS önkiszolgáló ügyfélszolgálat a 1430-as számra küldött, a Szolgáltató hálózatából díjmentes, meghatározott formátumú kódokat tartalmazó SMS-ekkel használható. Az USSD önkiszolgáló a telefonos önkiszolgáló ügyfélszolgálat megegyező funkciókat kínál. A \*111# kód alapállapotú telefonba történő bebillentyűzésével, majd a hívásindító gomb megnyomásával a készülék kijelzőjén egy menürendszer jelenik meg, mely a kijelző utasításait követve szolgáltatások és funkciók megtekintéséhez, módosításához biztosít hozzáférést.

A telefonos, internetes, SMS és USSD önkiszolgáló ügyfélszolgálatok és értékesítési pontok részletes leírása, működése az alábbi internetes oldalon található:

<http://www.t-mobile.hu/lakossagi/ugyintezes/elerhetosegek>

### 1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Az Előfizető a Szolgáltatással kapcsolatban észlelt hibákat a Szolgáltató személyes ügyfélszolgálati pontjain (ld. 1.2. pont), illetve a saját hálózatból díjmentesen hívható 24 órás telefonos ügyfélszolgálatán jelentheti be, a 1430 hívószámon a jelen ÁSZF 6. fejezetében foglaltak szerint.

### 1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

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

## 1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

1.5.1. A Szolgáltató a vonatkozó és mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezések feltételeivel egyezően biztosítja a vele szerződő Előfizetők érdekeinek lehető legteljesebb védelmét.

1.5.2. A Szolgáltató szolgáltatási tevékenysége felett a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság piacfelügyeleti tevékenysége keretében gyakorolja a szakmai felügyeleti jogokat. A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos kérdésekben a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatalához (Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25., Levélcím: 1525 Budapest, Pf. 75., Telefon: +36 1 4577100, Telefax: +36 1 3565520, Internet: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)) lehet fordulni. (Eht. 138. § (2) a))

1.5.3. Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht-ban, vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott és egyéb fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (1088 Budapest, József krt. 6., központi telefonszám: +36 1 459 4800, faxeszám: +36 1 210 4677, Internet: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)) jár el (Eht. 150/A. (2)).

1.5.4. Az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározottak szerint a Gazdasági Versenyhivatal (1054 Budapest, Alkotmány u. 5., Telefon: +36 1 472 8900; Fax: +36 1 472 8905, Internet: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)) jár el. (Eht. 150/A.§ (2)).

## 1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) megtalálhatók a Szolgáltató internetes honlapján ([www.telekom.hu](http://www.telekom.hu)), hozzáférhető a Szolgáltató személyes ügyfélszolgálati pontjain, továbbá az előfizetők az ÁSZF-ről a Magyar Telekom hálózatából ingyenesen hívható 1414/1430 ügyfélszolgálati telefonszámon is tájékozódhatnak.

A Szolgáltató az általános szerződési feltételeket az ügyfélszolgálatán, és internetes honlapján könnyen elérhető módon, a nyitóoldalon, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen közzéteszi. Írásbeli szerződéskötés esetén a szolgáltató általános szerződési feltételeit az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az előfizető kérésére nyomtatott formában előfizetői számára rendelkezésre bocsátja. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató tájékoztatást nyújt az általános szerződési feltételek elérhetőségéről. (Eht. 129. § (2) és 130. § (2))

## 1.7. Tájékoztatás

1.7.1. A Szolgáltató a hatályos jogszabályok előírásai szerint tájékoztatja az Előfizetőt a Szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdéstről, így különösen a Szolgáltatás területi

bővítéséről, a Szolgáltatás műszaki színvonalával és feltételeivel kapcsolatos változásokról, az új szolgáltatásokról, azok használatáról, a hozzáférés feltételeiről, a díjakról és azok változásáról. A Szolgáltató tájékoztatja továbbá az Előfizetőt a 10. fejezet szerinti adatai kezelésében, a kezelt adatok szolgáltatóknak történő átadásnak feltételeiben, az ezen adatok alapján a Szolgáltató által hozható döntések körében, a jogorvoslati lehetőségekben, valamint a közös adatállomány adatkezelője és adatfeldolgozója, az adatkezelés és adatfeldolgozás helye adataiban bekövetkező változásokról.

1.7.2. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnésekor, valamint eseti jelleggel az Előfizetői Szerződés hatálya alatt bármikor részletes információt kérhet az Előfizetőtől a Szolgáltatással kapcsolatos tapasztalatairól.

1.7.3. A Szolgáltató a jelen ÁSZF-fel kapcsolatos, vagy egyéb, az Előfizetőket érintő tájékoztatást a következő módon végez. (Eht. 144. § (1)):

- a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati irodákban, illetőleg az Interneten működtetett ügyfélszolgálaton közzéteszi, továbbá
- b) az abban foglaltakról a telefonos ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

1.7.4. A jelen fejezetben foglaltakon felül a Szolgáltató a Ptk. 1:3. §-ban foglaltak szerinti együttműködési, illetve közlési, tájékoztatási kötelezettségére is figyelemmel a 14. fejezet szerinti vagy egyéb módo(ko)n tájékoztatja Előfizetőit az igénybe vehető szolgáltatásokat érintő, a Szolgáltató megítélése szerint lényeges körülményekről.

1.7.5. A Szolgáltató emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszert alkalmazhat közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha az Előfizető ehhez előzetesen hozzájárult. (Akr 15. § (1)) Az Előfizetői szerződés megkötésével illetve a Szolgáltatás igénybevételével, mint ráutaló magatartással az Előfizető hozzájárulása megadottnak tekinthető ahhoz, hogy az Előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben a Szolgáltató az Előfizetőt az Eht. 144.§ (4) c. pontja alapján SMS útján tájékoztassa.

1.7.6. A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződések mintáját a honlapján az Általános Szerződési Feltételek mellett közzéteszi. (Eszr. 7. § (6))

## 1.8. Az ÁSZF-ben hivatkozott jogszabályok rövidítései

Eht.	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
Ptk.	2013. évi V. törvény a Polgári TörvénykönyvrőlEszr.6/2011. (X.6.) NMHH rendelet az elektro
Akr.	4/2012. (I.24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségekre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és



	integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról
Szhr.	2/2012. (I.24.) NMHH rendelet a számhordozás részletes szabályairól
Fgytv.	1997. évi CLV. tv. a fogyasztóvédelemről
R.	13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználókvédelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről
Eu roaming rendelet	Az Európai Parlament és a Tanács 531/2012/EU rendelete az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról
Avtv.	az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

## 1.9. Az ÁSZF-ben alkalmazott fogalmak

### 1.9.1. Előfizetői szerződés

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll. (Eht. 127. § (1))

### 1.9.2. Általános Előfizetői Szerződés

A Szolgáltató és az Előfizető között írásban létrejövő olyan előfizetői szerződés, amely alapján az Előfizető az igénybevétel díját utólag köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

Domino Előfizetői szerződés:

A Szolgáltató és az Előfizető között írásban létrejövő olyan előfizetői szerződés, amely alapján az Előfizető az igénybevétel díját előre köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

### 1.9.3. Telekom mobil szolgáltatás

A Magyar Telekom Nyrt. mobil hálózaton igénybe vehető, egyéb márka alá nem tartozó szolgáltatásai (korábbi elnevezéssel T-Mobile szolgáltatások).

Telekom otthoni szolgáltatás: a Magyar Telekom Nyrt. helyhez kötött szolgáltatásai (korábbi elnevezéssel T-Home szolgáltatások)

### 1.9.4. Mix termék

Az előre és az utólag fizetendő szolgáltatás előnyeit magában foglaló – utólag fizetett szolgáltatásként pozicionált - szolgáltatás, ahol az adott (Mix, Fun Aranytárskártya, Eco Mix, Eco Surf, Fun Dupla.) díjcsomag havidíja – mely utólag fizetendő –teljes mértékben leforgalmazható. A havidíjas szolgáltatások havidíja a mix limiten felül, utólag a havi számlában fizetendő.

Amennyiben a mix havidíj teljes egészében felhasználásra került, a továbbiakban szolgáltatások – a díjjal utólag kiegyenlítendő vagy esetlegesen akciós jelleggel bennefoglalt forgalom kivételével - igénybevételére kizárólag az előfizetéshez tartozó SIM kártya feltöltése után és pozitív egyenleg megléte esetén van lehetőség.

#### 1.9.5. 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. (Eht. 188. § 22.) Az Előfizető egyetemlegesen felel a Számlafizetővel (Domino esetén a Felhasználóval) az Előfizetői Szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítéséért (lásd egyetemleges felelősség). Amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető a Számlafizetőtől (Domino esetén a Felhasználótól) elkülönülő szerződő fél, a Számlafizető (Domino esetén Felhasználó) meghatározás alatt – az Előfizetői Szerződésben meghatározott kivételekkel – az Előfizetőt is érteni kell. Utólag fizetett szolgáltatás esetén Előfizetőként külföldi állampolgárságú természetes személy – kivéve, aki huzamos tartózkodási engedéllyel rendelkezik – vagy külföldi szervezet csak abban az esetben köthet szerződést, ha Számlafizetőként magyar állampolgárságú természetes személy vagy Magyarországon bejegyzett jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy nyilvántartásba vett más szervezet szerepel a szerződésben.

Telekom mobil előfizető: A Magyar Telekom Nyrt. mobil hálózaton igénybe vehető szolgáltatására a Szolgáltatóval előfizetői jogviszonyban álló, a Magyar Telekom Nyrt. mobil szolgáltatásait a Szolgáltató saját márkanéve, a Telekom márkanév alatt igénybe vevő előfizető (korábbi elnevezéssel T-Mobile előfizető).

Telekom otthoni előfizető: a Magyar Telekom Nyrt. helyhez kötött szolgáltatására a Szolgáltatóval előfizetői jogviszonyban álló előfizető (korábbi elnevezéssel T-Home előfizető)

#### 1.9.6. Egyéni előfizető

Az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást. (Eht. 188. § 10.)

#### 1.9.7. Számlafizető (csak utólag fizetett szolgáltatás esetén értelmezhető):

Az a természetes illetve jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy nyilvántartásba vett más szervezet (nem természetes személy), aki a Szolgáltatás díjának számla alapján történő fizetésére kötelezett. A Számlafizető egyetemlegesen felel az Előfizetővel az Előfizetői Szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítéséért (lásd egyetemleges felelősség). Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a Számlafizető az Előfizetőtől elkülönülő szerződő fél, az Előfizető meghatározás alatt – az Előfizetői Szerződésben meghatározott kivételekkel - a Számlafizetőt is érteni kell. Számlafizetőként külföldi állampolgárságú természetes személy – kivéve, aki huzamos tartózkodási engedéllyel rendelkezik – vagy külföldi szervezet csak abban az esetben köthet szerződést, ha Előfizetőként magyar állampolgárságú

természetes személy vagy Magyarországon bejegyzett jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy nyilvántartásba vett más szervezet szerepel a szerződésben.

A 2010. december 31. után létrehozott folyószámlákon az Előfizető és a Számlafizető kizárólag személyében azonos ügyfél lehet. Amennyiben 2010. december 31-ét követően meglévő folyószámlán Elő- vagy Számlafizető módosítás történik, a módosítás kizárólag mindkét szerepkörben személyében azonos ügyfélre történhet.

#### 1.9.8. Meghatalmazott útján történő eljárás

Természetes személy Előfizető/Számlafizető/Felhasználó meghatalmazottjaként egyes, a Szolgáltató által meghatározott esetekben kizárólag ügyvéd járhat el, vagy olyan természetes személy, akinek meghatalmazását közjegyző hitelesítette vagy ügyvéd készítette és ellenjegyezte. Az ügyfélszolgálati tevékenységek listájáról/az Előfizetői szerződés feletti rendelkezés egyes esetiről, melyek meghatalmazott útján történő eljárás esetén kizárólag az itt megjelölt alakszerűségekhez kötött meghatalmazás birtokában végezhetők, ügyfélszolgálatunkon, illetve honlapunkon tájékozódhat.

#### 1.9.9. Egyetemleges felelősség

Egyetemleges kötelezettség esetében minden kötelezett (jelen esetben mind az Előfizető, mind a Számlafizető (Domino esetén Felhasználó) az egész ellenszolgáltatással tartozik a Szolgáltató felé, de amennyiben bármelyikük, azaz az Előfizető vagy a Számlafizető (Domino esetén Felhasználó) szerződés szerint teljesít, vagy a kötelezettséget beszámítással megszünteti, a Szolgáltatóval szemben az összes kötelezett kötelezettsége megszűnik. Az egyetemlegesen kötelezettek egymás szerződésszegéséért is felelnek.

#### 1.9.10. Kis és középvállalkozás

A kis és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozások.

#### 1.9.11. Díjszabás

A Szolgáltató a Szolgáltatás ellenértékeként járó szolgáltatási díjakat, érvényesítésének részletes szabályait külön Díjszabásban (2. számú melléklet) rögzíti, amely az Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

#### 1.9.12. Hűségidő (csak utólag fizetett szolgáltatás esetén értelmezhető)

Valamilyen kedvezmény vagy készüléktámogatás miatt az előfizetők által vállalt meghatározott időszak. (Eszr. 26. § (3) bek.)

#### 1.9.13. Határozott idejű szerződés hűségidő vállalásával (csak utólag fizetett szolgáltatás esetén értelmezhető)

A hűségidő vállalásával kötött határozott idejű szerződésben az előfizető arra nézve vállal szerződéses kötelezettséget, hogy a Szolgáltató által biztosított, meghatározott kedvezmények

igénybevételéért a Szolgáltató szolgáltatását, illetve bizonyos esetekben a választott díjcsomagot a hűségidő időtartama (az előfizetői szerződés határozott időtartama) alatt igénybe veszi.

#### 1.9.14. Kizárólag DOMINO (előre fizetett) szolgáltatás vonatkozásában értelmezhető fogalmak

##### 1.9.14.1. Felhasználó

Az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy nyilvántartásba vett más szervezet (nem természetes személy), aki az Előfizetői Szerződés megkötését követően az Előfizetői Kártyát üzemben tartja. A Felhasználó egyetemlegesen felel az Előfizetővel az Előfizetői Szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítéséért (lásd egyetemleges felelősség). Amennyiben a Felhasználó az Előfizetőtől elkülönül, az Előfizető meghatározás alatt – az Előfizetői Szerződésben meghatározott kivételekkel – a Felhasználót is érteni kell.

##### 1.9.14.2. Felhasználói Szerződés

Domino esetén a Felhasználóval a Szolgáltatás igénybevételére kötött szerződés, tartalmában Előfizetői Szerződés.

##### 1.9.14.3. Feltöltőkártya (Mobiljegy)

A Feltöltőkártya (Mobiljegy) az Előfizetői (SIM) Kártyához tartozó folyószámla feltöltésére szolgáló eszköz. A Feltöltőkártya (Mobiljegy) kizárólag a Szolgáltató GSM rendszerében használható, a rajta lévő használati utasítás szabályai szerint, az előrefizetett szolgáltatáshoz tartozó bármely folyószámlája feltöltésére.

2014. július 1-jével a Feltöltőkártya (Mobiljegy) értékesítés megszűnik, az eddig az időpontig megvásárolt Feltöltőkártyák (Mobiljegyek) a Lejárató időig felhasználhatóak.

##### 1.9.14.4. Feltöltőkártya lejárató idő

Az az időtartam, amely alatt az előfizető a Feltöltőkártyát felhasználhatja. A Feltöltőkártya lejárató dátuma a Feltöltőkártya hátulján a „Lejárató idő:” után található. Amennyiben a Feltöltőkártya, a hátoldalán feltüntetett dátumig nem kerül felhasználásra úgy lejár és a továbbiakban nem használható fel.

##### 1.9.14.5. Rendelkezésre állási idő

Azon Díjszabásban meghatározott időtartam, melyre az Előfizető a díj előre fizetésével a Szolgáltatás igénybevételének valamint a hívószám használatának lehetőségét megvásárolta. A Rendelkezésre állási idő a Szolgáltatás értékesítését követően az Előfizető által indított első hívással kezdődik. Egyes Domino termékek promóciós értékesítése esetén a rendelkezésre állási idő kezdete eltérhet olyan módon, hogy az a szerződés megkötésével elkezdődik, ebben az esetben erről az Előfizető tájékoztatást kap. A Díjszabásban meghatározott egyes termékek esetén az első hívást a szóbeli szerződéskötéshez a termék csomagolásában található

ismertetőben megadott hívószámra kell indítania az Előfizetőnek, a megadott hívószámon a Szolgáltató munkanap 00:00 és 24:00 óra között fogadja a hívásokat.

A Rendelkezésre állási idő minden újabb Mobiljeggyel, elektronikus úton vagy egyéb módon történő feltöltéssel létrejövő új előfizetői szerződés esetén (Isd. 9.1.11.) újraindul, időtartama a Díjszabásban meghatározott díjcsomagonként és termékenként változó is lehet. A Rendelkezésre állási idő alatt az Előfizető bejövő hívásokat és SMS-t korlátlanul fogadhat, kimenő hívásokat és SMS küldést pedig az egyenlege mértékéig bonyolíthat. Ezen Szolgáltatásokat az Előfizető akkor veheti igénybe, ha forint-, illetve másodperc-egyenlege eléri vagy meghaladja a Díjszabásban illetve a Díjszabásban meghatározott minimális limit összegét. A Rendelkezésre állási idő lejártakor az Előfizető folyószámlán lévő egyenlege felhasználásához való joga megszűnik.

#### 1.9.14.6. Hívószám lekötési idő

A Rendelkezésre állási idő utolsó napját követően a Díjszabásban meghatározott azon időtartam, melyen belül az Előfizetőnek még lehetősége van egyenlegfeltöltéssel létrejövő új Domino előfizetői szerződéséhez korábbi hívószámát igényelni. A hívószám újbóli kiadását a Szolgáltató díj fizetéséhez kötheti, mely díjat a Domino Díjszabásában tüntet fel. A Hívószám lekötési idő lejártakor az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételére való jogosultsága megszűnik, és sem az Előfizetői (SIM) Kártya, sem a hívószám nem aktiválható. A Hívószám lekötési idő alatt is elérhető az egyenleg feltöltés lehetősége, továbbá biztosított az általános segélykérő – 112 –, valamint a Domino Központ hívása.

#### 1.9.14.7. Előfizetői (SIM) Kártya érvényességi ideje

Az Előfizetői (SIM) Kártya csomagolásától számított 2(két) éves időtartam, amely alatt az Előfizetői (SIM) Kártya használatba vétele regisztrálásra kell kerüljön a Szolgáltató hálózatában. Az Előfizetői (SIM) Kártya csomagolási időpontja a csomagoláson kerül feltüntetésre. A csomagolás időpontjától számított 2 (két) év leteltével lejár az Előfizetői (SIM) Kártya hálózatra való feljelentkezésének a lehetősége és az Előfizetői (SIM) Kártyához rendelt hívószám lekötésére való jog. Az Előfizető a 2 (két) év lejárata követő 1 (egy) éven belül a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál kérheti a lejárt és érvénytelen Előfizetői (SIM) Kártya azonos Szolgáltatásokat biztosító – de más hívószámmal rendelkező - érvényes Előfizetői (SIM) Kártyára való kicserélését a Díjszabásban meghatározott díj ellenében.

#### 1.9.14.8. Előfizetői (SIM) Kártya feltöltése

Az Előfizető a Rendelkezésre állási idő és a Hívószám lekötési idő alatt az Előfizetői Kártyát több módon töltheti fel:

Az Előfizetői (SIM) Kártya feltölthető: I./ Feltöltőkártya (Mobiljegy) segítségével a rajta olvasható használati utasítás szerint a Domino központ IVR önkiszolgáló telefonos ügyfélszolgálaton

keresztül a kódszám bebillentyűzésével vagy speciális szolgáltatáskód (USSD üzenet) elküldésével II./ bankautomatán keresztül (ATM) bankkártya segítségével III./ egyes bankok telefonos (Telebank) és internetes (Internetbank) ügyfélszolgálatán keresztül IV./ a Szolgáltató szerződött partnerei pénztári rendszeréhez kapcsolódó azonnali, választhatóan készpénzes vagy bankkártyás fizetéssel V./ a Szolgáltató Internetes honlapján ([www.telekom.hu](http://www.telekom.hu)) keresztül VI./ okostelefon alkalmazásokon keresztülkeresztül.

A Szolgáltató az Előfizetői (SIM) Kártya feltöltésének lehetőségeit folyamatosan bővíti, amelyre vonatkozó tájékoztatását a Domino központ IVR önkiszolgáló telefonos ügyfélszolgálatán keresztül, valamint honlapján ([http://www.t-mobile.hu/lakossagi/ugyintezes/domino\\_utmutato](http://www.t-mobile.hu/lakossagi/ugyintezes/domino_utmutato)) teszi az Előfizető részére hozzáférhetővé. Az ügyfél kezdeményezésére és jóváhagyásával bármely csatornán végrehajtott, téves számra való Domino és/vagy univerzális egyenleg feltöltés miatt a Telekom nem vállal felelőséget. Az ügyfél kezdeményezésére és jóváhagyásával végrehajtott elektronikus Domino és/vagy univerzális egyenleg feltöltés stornózására nincs lehetőség.

#### 1.9.14.9. Quick termék

A Quick termék szóbeli szerződéskötéssel igénybe vehető, előre fizetendő szolgáltatás.

#### 1.9.15. Kizárólag mobilinternet szolgáltatás vonatkozásában értelmezhető fogalmak)

1.9.15. 1. Adathálózati szolgáltatás: ide tartozik az adatátvitelt biztosító hálózati szolgáltatás azonos vagy eltérő protokollt alkalmazó állomások (végberendezések) között. A szolgáltatás nyújtható közcélú hálózaton vagy dedikált vonalon keresztül (beleértve a fogyasztói felhasználóknak dedikált hálózatokat).

1.9.15. 2. Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatás: ide tartoznak az Internet hozzáféréshez szükséges feltételek biztosítása.

1.9.15. 3. E-mail cím: A Szolgáltató Internet szerverén az a hely, ahova az adott Előfizető számára elektronikus levelet lehet küldeni. A Szolgáltató a választható szolgáltatáscsomagoktól (díjcsomagoktól) függően, különböző terjedelmű e-mail boxot biztosít a számára, ahová az elektronikus levelek érkeznek és ahonnan az Előfizető le tudja őket hívni.

1.9.15. 4. IP cím: A Szolgáltató Internet belépési pontjához kapcsolódó, a számítógép azonosítására szolgáló cím.

1.9.15. 5. Nyilvános IP cím: A szolgáltató által kezelt nyilvános címtartományból biztosított, az Internet hálózatra közvetlenül csatlakozó IP cím.

1.9.15. 6. Statikus IP cím: Az Előfizető számára dedikáltan biztosított Nyilvános IP cím, így az Előfizető minden esetben ugyanazon IP cím alatt kapcsolódik a hálózathoz.

1.9.15. 7. Dinamikus IP cím: Az Előfizető számára esetleg biztosított IP cím, így az Előfizető alkalmanként különböző IP cím alatt kapcsolódik a hálózathoz.

1.9.15. 8. IP címfordítás: Az a műszaki megoldás, amikor egy belső privát IP hálózatban található Privát IP címek egy szolgáltatói átjárón keresztül kapcsolódnak az Internet hálózathoz. Az átjáró biztosítja a címfordítás révén a belső címek és az Internet közti adatforgalmat, úgy hogy a csomagok címezésében a belső Privát IP-t egy Nyilvános külső IP címre cseréli. Ugyanez történik visszafelé a külső IP cím belsőre cserélésével.

1.9.15. 9. Privát IP cím: A szolgáltató hálózatában biztosított, Internet hálózatról közvetlenül nem elérhető belső hálózati IP cím. A Privát IP címet használó Előfizető automatikusan, az IP címfordítás révén éri el az Internet szolgáltatást.

1.9.15. 10. Szolgáltatás hozzáférési szám: Az a hívószám, amelyet az Előfizetőnek be kell billentyűznie GSM mobil készülékébe az általa hívni kívánt nemzetközi szám elé, amennyiben a VoIP szolgáltatást igénybe kívánja venni.

1.9.15. 11. Domain: Az Előfizető rendelkezésére bocsátott önálló Internet tartomány, az Internet címek egy halmazához neveket rendelő adatbázis. A domain egyedi azonosítására szolgál az alfanumerikus karakterekből álló domain név (pl. cegnev.hu).

1.9.15.12. Meghatározások a Mobil Internet Fix szolgáltatáshoz:

1.9.15.12.1. WLANSID: Az Internet Fix szolgáltatás egyedi eszköz azonosítója. Az Előfizető a szolgáltatás használatát a WLANSID és az Internet Fix regisztrációs jelszó megadásával kezdi meg. Az első belépést követően azonnal meg kell változtatni a WLANSID-et tetszőleges felhasználónévre, amelyet a rendszer is kikényszerít. A szolgáltatás számlázása a WLANSID alapján történik.

1.9.15.12.2. WLAN regisztrációs jelszó: Az Internet Fix Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető által megadott 6 számjegyből álló egyedi azonosító. A jelszót az Előfizető a szolgáltatás első alkalommal történő igénybevételekor használja. Az első belépést követően azonnal meg kell változtatni, amelyet a rendszer is kikényszerít. Amennyiben az Előfizető elfelejti a regisztrációt követően megadott jelszavát, akkor a jelszó emlékeztető kérdésre megadott válasszal van 3 lehetősége a jelszó megismerésére. Amennyiben ez sem elégséges, akkor az ügyfélszolgálat az ügyfélszolgálati WLAN portálon az Internet Fix szolgáltatás szerződés jelszava ellenében visszaállítja a szerződéskötéskor megadott regisztrációs jelszót, ezzel biztosítva az Előfizető újbóli belépési lehetőségét, mintha az, az első belépés lenne.

1.9.15.12.3. WLAN szerződés jelszó: Az Internet Fix szolgáltatáshoz kapcsolódó Előfizetői Szerződés 5 számjegyű egyedi azonosítója. A szerződés jelszóval intézheti az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos igényeit.

1.9.15.12.4. WLAN felhasználónév és jelszó: A regisztrációt követően az ügyfél által választott, a szolgáltatás használatához szükséges azonosítók

1.9.16. Lezárt díjcsomag: a meglevő felhasználók részére érvényben marad, de új előfizetés megkötésekor, illetve díjcsomag váltásnál nem választható.



1.9.17. A számla beérkezési határideje: \*a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 18/2009. (VIII.6.) MNB rendelet 11. § (1) értelmében „A fizetési megbízás azon a napon teljesül, amikor a pénzüsszeget a kedvezményezett fizetési számláján jóváírják. Jelen Üzletszabályzatban a fizetési, befizetési, díjfizetési stb. határidő az adott termékre, szolgáltatásra vonatkozó számlán feltüntetett beérkezési határidőt jelenti.



## 2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

### 2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja, feltételei, a szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

#### 2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1.1. A felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg.

2.1.1.2. A Szolgáltató az előfizetői szerződést az általános szerződési feltételei szerint köti meg az alábbiak szerint. (Eht. 129. § (1))

#### 2.1.1.3. Az előfizetői szerződés

- a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az egyedi előfizetői szerződés aláírásával (mely történhet hagyományos módon, papíron golyóstollal vagy a megfelelő kliens oldali eszközön - tablet - biztonságos biometrikus aláíráson alapuló elektronikus aláírással), illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
- b) távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással, illetve a szerződés megerősítéséhez szükséges kód Szolgáltatóhoz való megérkezésével,
- c) írásban a szolgáltathoz beérkezett ajánlat esetében a szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve a 2.1.1.5. pont szerinti hozzáférhetővé tétele időpontjában.
- d) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával, jön létre.

Amennyiben az írásbeli szerződés aláírása tableten történik, a Szolgáltató a létrejött előfizetői szerződés elérési útvonaltól az előfizető által erre a célra megadott e-mail címre és/vagy SMS-ben küldi meg.

2.1.1.4. A szóbeli szerződéskötéssel megvásárolható termék esetén a vásárló hozzájárul, hogy a Szolgáltató az általa a szerződéskötéskor megadott adatokat a Szerződés létrejötte előtt az Országos Személyi adat és lakcímnnyilvántartó Hivatal adatbázisában ellenőrizze. Ha a Szolgáltató úgy ítéli meg (pl. nyilvánvalóan nem valós név megadása), vagy a nyilvántartás adatai alapján megállapítható, hogy az adatok nem valódiak, az Előfizetői Szerződés nem jön létre. Egy aktiválható hívószámhoz legfeljebb 3 próbálkozás lehetséges, ezen túl csak a Telekom üzlet személyes ügyfélszolgálati pontjain lehetséges a szerződéskötés írásban és személyesen.

2.1.1.5. Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, azt a szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott szerződést a szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül elektronikus levélben (e-mail) megküldi az előfizetőnek, vagy az iktatott szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadja.

2.1.1.6. Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató az egyedi előfizetési szerződésben megjelölt időtartamon belül a Szolgáltatás nyújtását megkezdi. (Eszr. 5. § (5)) A Szolgáltató az előfizetői szerződés létrejöttének - számhordozás esetében a számhordozás megvalósulásának – időpontjától és a Díjszabásban meghatározott előre fizetendő díjak megfizetése esetén vállalja, hogy az egyedi előfizetési szerződésben meghatározott időn belül hálózatához hozzáférési pontot biztosít az Előfizető részére.

2.1.1.7. Az egyedi előfizetési szerződésben meghatározott, vagy az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül a szolgáltatás nyújtás elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. (Eszr. 5. § (6))

2.1.1.8. Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a 2.1.1.7. pont szerinti kötbér felét megfizeti. (Eszr. 5. § (7))

2.1.1.9. A legrövidebb szerződési időszak, azaz az előfizetői jogviszony legrövidebb időtartama utólag fizetett szolgáltatás esetén 24 óra, előre fizetett szolgáltatás esetén 60 nap. (Eht. 131. § (1) i.)

2.1.1.10. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult az Előfizető fizetőképességét akár harmadik személyek igénybevétele útján vizsgálni és az Előfizetőtől ehhez szükséges információkat illetőleg ezt igazoló okmányokat kérni.

Kedvezményes vagy részletfizetésre történő eszköz- illetve készülékvásárlás esetén, ha az Előfizető az adásvételi szerződésből eredően, vagy a szolgáltatási szerződésből eredő bruttó 20.000,- Ft-ot meghaladó lejárt tartozással rendelkezik, a Szolgáltató a fizetési kötelezettség esedékessé válásától számított 5 éven belül, jogosult a fizetőképesség vizsgálat során figyelembe venni a tartozás tényét.

A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a szerződéskötést megtagadni, vagy a szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték (pl.: bankgarancia, kezesség, mobilelőleg stb.) adásához kötni.

A biztosíték összegét a Szolgáltató az összes körülmény figyelembe vételével, egyedileg állapítja meg, amely során (a fentiek felül) figyelembe veszi a korábbi kedvezményes eszköz- illetve készülékvásárlásból eredő tartozást is.

A Szolgáltató az alábbi esetekben megtagadhatja az előfizetői szerződés vagy a szerződésmódosítás megkötésére vonatkozó igényt:

- a) ha az Előfizetőnek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása van, vagy
- b) ha a korábbi előfizetői szerződés megszűnését az előfizető érdekkörében felmerülő okból eredő, 1 éven belüli felmondás okozta, vagy
- c) ha az igénylő a Szolgáltatót megtévesztette, vagy a megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen) és ezzel kárt okozott), vagy
- d) amennyiben olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyre nézve a Szolgáltató az Előfizető szerződését egy éven belül legalább két alkalommal díjtartozás miatt felmondta, Szolgáltató jogosult szolgáltatási kockázatelemzést végezni, valamint az igénybejelentőtől az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolását kérni. Szolgáltató az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság hitelt érdemlő igazolásáig, illetve ha a Szolgáltató a kockázati elemzés eredménye alapján a szerződéskötést kockázatosnak minősíti, a szerződés megkötését előleg, vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti. A kockázati elemzéshez, illetve az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság igazolásához szükséges dokumentumok: személyi igazolvány; lakcímkártya vagy egyéb bérleti, albérleti, adás-vételi szerződés ide vonatkozó része, az igénylő nevére szóló közüzemi szolgáltatások (gáz, távfűtés, elektromos áram, víz-, csatorna) számlalevelei és a befizetéseket igazoló dokumentumok, jövedelemigazolás. A számlalevelek és befizetéseket igazoló dokumentumok bemutatásának a megtagadása esetén a Szolgáltató a szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti.
- e) ha Szolgáltató a kedvezményes ajánlatok megrendelési feltételül szabja az igénylő fizetőképességének vizsgálatát, és a megadott feltételeknek nem felel meg.

Ha az előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló – akár szolgáltatásból, akár a Szolgáltató szolgáltatásaihoz kapcsolódó eszköz, végberendezés vagy készülék részletfizetésre történő vásárlásából eredő - általános forgalmi adóval együtt (a továbbiakban: bruttó) számított 20 000,- Ft-ot meghaladó lejárt tartozással rendelkezik, vagy korábbi 20 000,- Ft-ot meghaladó tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és az Előfizetői szerződést a szolgáltató a díjfizetési

kötelezettség elmulasztása miatt szüntette meg, úgy a szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést előleg (vagy egyéb biztosíték) megfizetéséhez kösse.

### **Vagyoni biztosíték**

A fizetőképességi vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételét és/vagy a kedvezményes készülék vásárlását megfelelő vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötni, amelyből az Előfizető díjtartozása esetén közvetlenül kielégítheti díjigényét, illetve felhasználhatja az előfizető által okozott kár enyhítésére.

A vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató a fizetőképességi vizsgálat eredménye, a megrendelt szolgáltatás és díjcsomag típusa, a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke, kedvezményes készülékvásárlás esetén a készülék értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az Előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság, és az eset összes körülményei alapján állapítja meg.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a biztosítékot, az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott időtartam leteltét követően átvezeti az előfizető folyószámlájára, amennyiben az Előfizetőnek nincs a Szolgáltató felé díjtartozása.

Az átkönyvelt összeget a Szolgáltató a továbbiakban az előfizető által történt befizetesként kezeli, az előfizető kérésére visszautalja az előfizető számára, ennek hiányában az átkönyvelést követően kiállított számlák díjának kiegyenlítésére folyamatosan beszámítja.

Amennyiben a Szolgáltató tartozás miatt a szerződés felmondására kényszerül, a biztosíték (szolgáltatás igénybevételéhez kötött biztosíték, szolgáltatási díjból eredő, készülék vásárláshoz kötött biztosíték készülékrészlet tartozásból eredő) kárenyhítés céljára felhasználásra kerülhet.

#### 2.1.1.11. Az internet szolgáltatásra vonatkozó speciális szabályok

- HotSpot szolgáltatás esetén ráutaló magatartás tanúsításával jön létre az Előfizetői Szerződés.
- A Mobil Internet Fix szolgáltatás:

A Mobil Internet Fix szolgáltatás megrendelése után a Szolgáltató szerelője telefonon megkeresi az Előfizetőt, és egyeztet az Előfizető által megadott adatokat, illetve felkeresi az Előfizetőt egy előre egyeztetett időpontban. Amennyiben a helyszíni mérés eredménye lehetővé teszi a telepítést a kért létesítési helyszínen, Szolgáltató szerelője elkészíti a szerződést, amit helybenhagyólag mindkét fél aláír. Ezt követően Szolgáltató szerelője végzi el a helyszíni beszerelési munkálatokat.
- A Black Berry Instant e-mail szolgáltatás esetén a szerződéskötés ráutaló magatartással történik, mivel csak meglévő általános előfizetőink igényelhetik a szolgáltatást (Domino előfizetők részére nem elérhető).

- A Mobilinternet szolgáltatás igénybe vételére irányuló új előfizetői jogviszony létrejötte esetén írásban történik a szerződéskötés, illetve a Szolgáltatóval – akár más elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére - már fennálló előfizetői jogviszony esetén szóban vagy ráutaló magatartással (Eht. 129. § (1) bek.) is történhet.
- A t-email alap és t-email plusz szolgáltatásra az előfizetői szerződés a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban és a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül köthető meg.

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

2.1.2.1. A szerződés megkötésére irányuló igényt írásban, elektronikus szerződéskötési felületen, telefonon vagy a Telekom ügyfélkapcsolati pontjain személyesen lehet megtenni.

2.1.2.2. Az ajánlattétel időpontja az az időpont, amikor az összes szükséges adatot hiánytalanul tartalmazó igénybejelentés és az összes szükséges kapcsolódó irat a Szolgáltatóhoz megérkezik.

2.1.2.3. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges, a 2.2. pontban meghatározott adatokat. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül határidő megadásával írásban vagy szóban felhívja az igénybejelentőt az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezése.

2.1.2.4. A Szolgáltató az Előfizető előfizetői szerződés megkötésére irányuló igény szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően - amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, meg küldi, vagy távollévők között szóban vagy elektronikus úton kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést hozzáférhetővé teszi, vagy az ajánlatot elutasítja. (Eszr. 5. § (1))

#### 2.1.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja, feltételei,

##### 2.1.3.1. Előfizetői (SIM) Kártya biztosítása

2.1.3.1.1. Az előfizetői szerződés létrejötte esetén, amennyiben a megrendelt Szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges a Szolgáltató az Előfizető azonosítására szolgáló, a Szolgáltatást megtestesítő Előfizetői (SIM) Kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére, amely csak a mindenkor előírásoknak megfelelő Készülékkel használható.

2.1.3.1.2. Előfizetői (SIM) kártya: a Szolgáltatás igénybevételére jogosult Előfizető azonosítására szolgáló eszköz, amely minimálisan tartalmazza az Előfizető azonosító számát valamint a Szolgáltatások igénybevételére szolgáló információkat.

2.1.3.1.3. A Szolgáltató az Előfizetői (SIM) Kártyát az Előfizetőnek fel nem róható módon bekövetkező meghibásodása, használatra alkalmatlanná válása esetén megfelelőre cseréli.

2.1.3.2. Az Előre Fizetett (Domino) Szolgáltatás nyújtása

2.1.3.2.1. Az Előfizető a jogviszony létrejöttét követően, az Érvényességi idő lejáratáig az első hívásával aktiválja az Előfizetői (SIM) Kártyát. Nem minősül ilyen első hívásnak a segélykérő hívószámok és segélyszolgálati állomások (mentők - 104, rendőrség - 107, tűzoltóság - 105, általános segélykérő - 112), a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatának (1430) és tudakozójának (1733) felhívása. A Rendelkezésre állási idő az Előfizetői (SIM) Kártyáról indított első hívással kezdődik el, melyre vonatkozó részletesen információkat a jelen ÁSZF alapfogalmi fejezete tartalmazza.

2.1.3.2.2. Az Előfizető a Rendelkezésre állási idő alatt veheti igénybe a Szolgáltatást oly módon, hogy a folyószámláján lévő összeg erejéig hívást vagy SMS-t indít, vagy igénybe veszi az egyéb szolgáltatásokat, illetőleg hívást vagy SMS-t fogadhat az összegtől függetlenül. Ezen Szolgáltatásokat az Előfizető akkor veheti igénybe, ha a folyószámláján lévő forint- illetve másodperc-egyenlege eléri vagy meghaladja Díjszabásban illetve a Díjszabásban meghatározott minimális limit összegét.

2.1.3.2.3. Amennyiben az Előfizető folyószámláján szereplő összeg egyenlege a felhasználás következtében nullára csökken, úgy a rendszer a lejárat előtt 15 (tizenöt) másodperccel hangjelzést ad és a lejárat után maximum 5 (öt) másodpercen belül automatikusan elbontja a folyamatban lévő hívást, illetőleg az SMS üzenetet nem küldi ki és nem teljesít adatátviteli szolgáltatást sem.

2.1.3.2.4. Az Előfizetőnek lehetősége van a folyószámláját az ÁSZF fogalmaknál meghatározott módon feltölteni, amelynek eredményeképpen a Rendelkezésre állási idő a feltöltés időpontjától kezdődően újra indul az ott meghatározott jogosultságokkal. A feltöltésekhez kapcsolódó rendelkezésre állási idők nem adódnak össze, mivel a rendelkezésre állási idő mindig a feltöltés napjától kezdődik. Amennyiben a feltöltés olyan értékben történt, melynek feltöltése esetén a rendelkezésre állási idő rövidebb lenne a feltöltés előtti rendelkezésre állási időnél, akkor az eredeti rendelkezésre állási idő marad érvényben.

2.1.3.2.5. Amennyiben az Előfizető a folyószámláját a Rendelkezésre állási idő alatt nem tölti fel, annak lejártakor megszűnik a lehetőség a hívások kezdeményezésére és SMS küldésre, illetőleg a hívások és SMS fogadására, azonban a Hívószám lekötési idő tartamáig az Előfizető az Előfizetői Kártyához tartozó hívószámát megtarthatja és a folyószámláját a Fogalmaknál meghatározott módon ismét feltöltheti, és ezzel újra indíthatja a Rendelkezésre állási időt.

2.1.3.2.6. Abban az esetben, ha a Hívószám lekötési idő nélkül jár le, hogy az Előfizető a folyószámláját feltöltötte volna, az Előfizetői (SIM) Kártya érvényessége megszűnik, az többé nem használható fel, melynek eredményeképpen az Előfizető véglegesen elveszíti az adott

Előfizetői (SIM) Kártyához tartozó hívószám lekötésére, illetőleg a folyószámla feltöltésre való jogosultságát. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés a 12. fejezet szerint megszűnik.

2.1.3.2.7. A Szolgáltató jogosult meghatározni, hogy egy előfizető évente legfeljebb két Domino csomagot vásárolhat. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az egy éven belüli második vásárlásra csak a Szolgáltató egyedi elbírálása alapján van mód. Az Előfizető az Előfizetői szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy a Domino készülék csomag továbbértékesítése tilos.

2.1.3.3. Quick termékre vonatkozó speciális szabályok

2.1.3.3.1. A Szolgáltató és az Előfizető Quick termék vonatkozásában szóbeli szerződést köt, melynek során az Előfizető a díjmentesen hívható, a termék csomagolásán vagy a Szolgáltató egyéb tájékoztatójában feltüntetett telefonszámra hívást indít, ahol megadja az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatait és megteszi a szükséges nyilatkozatokat. Az adatokat megadó személy a szóbeli szerződéskötés során tudomásul veszi és adatok megadásával kifejezetten elismeri, hogy az általa megadott adatok, természetes személy esetén az ő saját és valóságnak megfelelő adatai, nem természetes személy esetén az általa képviselt személy valóságnak megfelelő adatai és annak képviseletére jogosult. Ha az adat megadásakor az adatok nyilvánvalóan valótlanok, úgy a szolgáltató a szerződéskötést megtagadja. Ha azonban az adatok megadását követően derül ki, hogy az adatok valótlanok, úgy a szolgáltató a SIM kártyát letiltja és az előfizetői szerződés érvénytelen. A megjelölt hívószámra érkezett hívások tartalma rögzítésre kerül, azt a szolgáltató a vonatkozó jogszabályok szerint tárolja.

2.1.3.3.2. A szóbeli szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint kezdi meg. A Szolgáltató az Előfizető belföldi bejelentett címére a szóbeli szerződés megkötését követően adategyeztető levelet küld. Az Előfizetői Szerződés megerősítéséhez az adategyeztető levélben megadott időpontig a megerősítő kód visszaküldése szükséges. Ennek elmaradása esetén a SIM kártya letiltásra, a szolgáltatás pedig a 5.1.3.4. pont szerint szüneteltetésre kerül. Ez esetben a Domino egyenlege elveszhet. A SIM kártya ismételt aktiválására adatai egyeztetését követően ügyfélszolgálati pontjainkon kerülhet sor.

2.1.3.3.3. Előre fizetett szolgáltatás (Domino) igénybe vételére szóban a Ptk. 2:11. és 2:12. § szerinti, 14 életévét betöltött természetes személy is köthet előfizetői szerződést. Az Előfizető a szóbeli szerződéskötéskor nyilatkozhat, hogy a Szolgáltatást egyéni előfizetőként kívánja-e igénybe venni.

2.1.4. A Szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.1.4.1. A Szolgáltató az integrált GSM900/DCS1800/IMT-2000/UMTS2100 rendszerű mobil rádiótelefon-hálózatán nyújtott hangátviteli és mobilinternet Szolgáltatás nyújtására legkésőbb a Hatósági Szerződésben (900 MHz/1800 MHz), illetve hatósági határozatban (2100 MHz) rögzített frekvenciahasználati jogosultságok időtartamának lejártáig vállal kötelezettséget.

A Hatósági Szerződés jogosultságainak a lejáratai:

- a GSM 900 rendszerű mobil rádiótelefon szolgáltatás esetében: 2022. április 8. napja és
- a DCS 1800 rendszerű mobil rádiótelefon szolgáltatás esetében 2022. október 07. napja.
- Az UMTS 2100 rendszerű mobil rádiótelefon szolgáltatás esetében a Szolgáltató a frekvenciakijelölési határozatban megszabott időpontig, 2019. december 31. napjáig vállal kötelezettséget a Szolgáltatás nyújtására.

2.1.4.2. A szolgáltatás területi hatályának meghatározása a 3. fejezetben került rögzítésre. A 3. fejezetben meghatározott szolgáltatások egyebekben a Szolgáltató általi megszüntetés, kivezetés időpontjáig vehetők igénybe.

2.1.4.3. A szolgáltatás-típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének, igénybe vételének különös feltételeit, korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák.

2.1.4.4. A mobilinternet szolgáltatás igénybe vételének földrajzi korlátai

2.1.4.4.1. A 3. fejezetben meghatározott szolgáltatások jellege országos, a Magyar Köztársaság területén vehető igénybe a Szolgáltató ellátottsági, lefedettségi területén. A HotSpot és a Mobil Internet Fix szolgáltatással ellátott területek felsorolását a 8. számú melléklet tartalmazza. A műszakilag megfelelő berendezések használatával, a mobil rádiótelefonon keresztül igénybevett mobilinternet szolgáltatás a Szolgáltató mobil rádiótelefon szolgáltatás lefedettség területén vehető igénybe. A Szolgáltató honlapján rendszeresen közzéteszi a mindenkori lefedettséget mutató térképet. A szolgáltatás-típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének, igénybe vételének különös feltételeit, korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák.

2.1.4.4.2. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból

A Szolgáltató Budapesti Internet Kicserélő Központján (BIX) keresztül más hazai Internet és elektronikus hírközlő szolgáltatóhoz is kapcsolódik a szolgáltatás. A magyarországi forgalom ezen a központon keresztül cserélődik ki. A szolgáltatás a nemzetközi Internet hálózathoz a Telekomtól bérelt vonalon keresztül kapcsolódik. Az üzembiztonság növelése érdekében redundáns, alternatív kapcsolatok is kiépülnek nemzetközi gerincpontokhoz

## 2.2. Az Előfizetői Szerződés létrejöttéhez szükséges adatok listája

### 2.2.1. Természetes személy esetén

Előfizető neve, leánykori neve, állandó lakcíme, tartózkodási helye, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, születési helye, -ideje, anyja neve, az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén az előfizető adataival történő esetleg későbbi visszaélés megelőzése érdekében a, személyi igazolvány vagy útlevél illetve a személyazonosságot igazoló egyéb dokumentum (pl.: ideiglenes személyi igazolvány, stb.), annak száma, továbbá a lakcímet igazoló hatósági



igazolvány, valamint ezek mellett egy, az Előfizetőt azonosító egyéb okmány (pl.: útlevél, társadalombiztosítási igazolvány, jogosítvány, adóigazolvány, bankkártya, stb.), annak száma, és az Előfizető egyéb elérhetősége (telefonszám, e-mail cím). Meghatalmazott esetén az ügyvéd meghatalmazása, illetve a közjegyzői okiratba foglalt meghatalmazás, mely tartalmazza mind az Előfizetőre, mind a meghatalmazottra vonatkozó fenti adatokat, továbbá mindkét esetben a meghatalmazott személyi igazolványa vagy útlevele illetve a személyazonosságot igazoló egyéb dokumentum (pl.: sorkatonai igazolvány, ideiglenes személyi igazolvány, stb.), annak száma valamint ügyvéd esetében az ügyvédi igazolvány és annak száma is.

#### 2.2.2. Nem természetes személy esetén

Előfizető neve, székhelye, levelezési címe, cégbejegyzési - ha nincs, más nyilvántartási - száma, adószáma, bankszámlaszáma, a képviselő(k) vagy meghatalmazott(ak) neve, valamint egyéb elérhetősége (telefonszám, e-mail cím), és az igazoló dokumentumok sorszáma. A szerződéskötéskor be kell mutatni képviselő(k) vagy meghatalmazott(ak) személyi igazolványát vagy útlevelét illetve a személyazonosságot igazoló egyéb dokumentumát (pl.: ideiglenes személyi igazolvány, stb.), a cégbírósi végzést (ha nincs, más nyilvántartásba vételt igazoló dokumentumot), az adóbejelentkezési lapot, bankszámla szerződést, a képviselő(k) aláírási címpéldányát és meghatalmazott személy(ek) eljárása esetén a meghatalmazott(ak) meghatalmazását, mely tartalmazza mind az Előfizetőre, mind a meghatalmazott(ak)ra vonatkozó fenti adatokat.

2.2.3. Az előfizetői szerződés létrejöttékor illetve módosításakor az Előfizető az általa közölt adatok hitelességét okmányokkal köteles igazolni, szóbeli szerződéskötés esetén az adatok valódisága tekintetében büntetőjogi felelősség terheli. A Szolgáltató jogosult az igénybejelentéssel egyidejűleg az ügyfél, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján, illetőleg a meghatalmazás jogszerűségét ellenőrizni, illetve szóbeli szerződéskötéskor megadott adatokat a Szerződés létrejötte előtt az Országos Személyi adat és lakcímnnyilvántartó Hivatal adatbázisában ellenőrizze.

2.2.4. A Szolgáltató a nem írásban megkötött előfizetői szerződések esetén is rögzíti az Előfizető személyes adatait (Eht. 129. § (7)).

2.2.5 Az Előfizető felelőssége tudatában kijelenti, hogy az Előfizetői Szerződés saját nevében való megkötésére jogosult, szerződéskötési képessége korlátozva nincs, illetve az általa közölt adatok és a bemutatott okmányok a valóságnak megfelelnek.

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

2.3.1. A Szolgáltató vállalja, hogy hálózatához hozzáférési pontot biztosít az Előfizető részére az egyedi előfizetési szerződésben meghatározott időn belül.

2.3.2. Az Internet szolgáltatás technikai igénybevételéhez hordozható, vagy asztali számítógépre, a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlő hálózat (mobil rádiótelefon vagy telefon) és a számítógép illesztését biztosító interfészre, telefonra és megfelelő szoftver alkalmazására van szükség.

2.3.3. Mobil Internet Fix szolgáltatás biztosításának esetén a Szolgáltató vállalja, hogy a szerződés aláírását követően megkezdi a szolgáltatást, amennyiben:

- az Előfizető oldalán a szükséges műszaki feltételek, csatlakozási felületek biztosítva vannak,
- a szolgáltatást és a WLAN szerződést az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálati telefonszámán a WLAN szerződés jelszó és a WLAN azonosító ellenében beaktiváltatja a sikeres telepítést követően,
- az Előfizető gondoskodik a WLAN végberendezés energia-ellátásáról és a WLAN végberendezés megfelelő, előírt klímaviszonyairól és elhelyezésének lehetőségéről.

A hozzáférés létesítésének alapfeltétele minden esetben, hogy Előfizető folyószámláján tartozás ne mutakozzon.

Amennyiben Szolgáltató biztosítja a WLAN végberendezést az Előfizető részére, a telepítés folyamata a következő:

- Első lépésként biztosítani kell a Szolgáltató és az Előfizető közötti összeköttetést, majd az összeköttetés kiépítése után következik a WLAN hálózati beállítások konfigurálása.
- A Szolgáltató és az Előfizető közötti összeköttetés kiépítése és a hálózati beállítások után történhet a szolgáltatás aktiválása, majd azt követően az első belépés (éles próba) a Szolgáltató telepítője közreműködésével.
- A számítógép konfigurálása minden esetben az Előfizető feladata.

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

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

2.4.2. Az előfizetői adatok változására vonatkozó szabályokat a 14.4. pont tartalmazza.

## 3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

### 3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

#### 3.1.1. A szolgáltatás nyújtás alapja

##### 3.1.1.1. Hatósági szerződések

Azok a szerződések, amelyeket a Szolgáltató 2013. szeptember 6. napján, majd 2013. október 11. napján kötött a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósággal. A 2013. szeptember 6. napján kötött szerződés alapján a Szolgáltató jogosult elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtására a 905,9-913,9/950,9-958,9 MHz valamint az 1743,1-1758,1/1838,1-1853,1 MHz (677-751 csatornák) frekvenciatartományok (ahol a feltüntetett értékek a ténylegesen igénybevett frekvenciasávot jelölik) használatával a Magyar Köztársaság teljes területén, a földfelszín tekintetében beleértve a metrálóutakat is. A 2013. október 11. napján kötött szerződés alapján Szolgáltató jogosult használni a 886,9-887,9/931,9-932,9 MHz-es és a 913,9-914,9/958,9-959,9 MHz-es sávreszeket is.

##### 3.1.1.2. IMT-2000/UMTS frekvenciahasználati jogosultság

A Magyar Telekom Nyrt. (mint a T-Mobile Magyarország Rt. jogutódja) a Nemzeti Hírközlési Hatóság BP-14415-17/2004.számú, 2004. december 7-i keltezésű, 2004. december 22-én hatályba lépett határozatával frekvenciahasználati jogosultságot szerzett 2x 15 MHz (1920-1935/2110-2125 MHz) frekvenciaosztásos duplex frekvenciablokk (FDD), valamint 1x 5 MHz időosztású duplex (TDD) frekvenciablokkra (1915-1920) MHz. Ezt követően a hírközlési hatóság K762-1/2005. ügyiratszámom 2019. december 31-ig érvényes frekvenciakijelölési határozatában tette lehetővé Szolgáltató számára IMT-2000/UMTS rendszerű közcélú mobil rádiótelefon hálózat rendszertechnikai tervének elkészítését, illetve a hálózat rendszerelemei telepítésének megkezdését. A hírközlési hatóság 2005. június 23-án az E10131-1/2005.sz. határozatával keret-rádióengedélyt adott Szolgáltatónak, ami lehetővé tette IMT-2000/UMTS közcélú mobil rádiótelefon hálózat bázisállomásainak üzembe helyezését és üzemeltetését a frekvenciakijelölési határozatban megszabott időpontig.

##### 3.1.1.3. IMT-2000/UMTS (továbbiakban UMTS vagy 3G) szolgáltatási jogosultság

Szolgáltató IMT-2000/UMTS előfizetői- és hálózati interfész bejelentését a Nemzeti Hírközlési Hatóság 2005. március 21-én nyilvántartásba vette a BB-1038-127/2005. sz. levelével, szolgáltatás-bejelentését 2005. május 5-én vette nyilvántartásba BB 8266-1/2005.sz. levelével. Az interfész- és szolgáltatás-bejelentésekkel, valamint a nyilvános 3G/UMTS szolgáltatás feltételeinek jelen ÁSZF-be iktatásával Szolgáltató megszerezte a jogosultságot 3G/UMTS szolgáltatás nyújtására.

### 3.1.2. A Szolgáltatás tartalma

3.1.2.1. A Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szerződés alapján mobil rádiótelefon szolgáltatást, mobilinternet szolgáltatást és egyéb kapcsolódó szolgáltatásokat nyújt (Szolgáltatás). A Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizetői Szerződésben meghatározott időponttól, szóbeli szerződéskötés esetén az Előfizetői adatok megadásától és a szerződés megerősítéséhez szükséges kód Szolgáltatóhoz történő megérkezésétől, elektronikus úton történő szerződéskötés esetében pedig a szolgáltatás előfizető által történő aktiválásától az Előfizető számára folyamatosan biztosítja, és amennyiben szükséges, az Előfizető a díjfizetési kötelezettségét a Szolgáltatás igénybevétele előtt előre teljesítette. Az Előfizető jogosult az általa kiválasztott díjcsomagnak megfelelő díjtételek ellenében, illetve előre megfizetett díj ellenében a Díjzabásokban meghatározott a Szolgáltatás igénybevételére. A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítése során és a Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosítása érdekében minden tőle elvárható intézkedést megtesz annak érdekében, hogy tevékenységét úgy fejtsse ki, ahogy az az elektronikus hírközlési szolgáltatóktól az adott helyzetben általában elvárható. Ennek keretében a Szolgáltatás biztosítását működtető rendszert folyamatosan ellenőrzi, karbantartja, esetleges meghibásodás esetén - a rendelkezésre álló műszaki lehetőségek keretein belül - megfelelően javítja. A Szolgáltató a hálózatában csak a mindenkori jogszabályi előírásoknak megfelelő berendezéseket alkalmaz.

#### 3.1.2.2. Mobil rádiótelefon szolgáltatás

Olyan nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás, amelynek során e szolgáltatás nagy térben mozgó bármely előfizetője - mobil rádiótelefon hálózat hálózati végpontján csatlakoztatott - nem helyhez kötött berendezésről indított hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal, amelynek elérése az ANFT-ben meghatározott választási eljárás útján lehetséges. E szolgáltatás beszédátvitelre, valamint az ehhez kapcsolódó szolgáltatásokra és egyéb szolgáltatásokra (például adatátviteli szolgáltatások, rövid szöveges üzenetküldés, WAP, GPRS alapú szolgáltatások) szolgál (Eht. 188.§ 72.).

3.1.2.3. Az Előfizető által az előfizetői szerződésben meghatározott feltételek szerint a Szolgáltatás keretében, illetve ahhoz kapcsolódóan az alábbiakban felsorolt, illetve a 3. számú mellékletben rögzített szolgáltatások vehetők igénybe.

3.1.2.4. Az alábbiakban felsorolt Szolgáltatások igénybevétele csak hatályos Előfizetői Szerződés mellett a Díjzabásban meghatározott díj ellenében lehetséges. Ezen szolgáltatások nemzetközi barangolás (nemzetközi roaming) esetén a mindenkori nemzetközi (roaming) megállapodások feltételei szerint vehetők igénybe. A roaming GPRS (mobilinternet) szolgáltatás igénybevételéhez az előfizetőnek rendelkeznie kell aktív belföldi GPRS szolgáltatással, illetve a roaming szolgáltatás igénybevételét megelőzően szükséges választania a díjzabásban meghatározott roaming adatdíjcsomagok közül. Amennyiben az Előfizető az EU/EGT területén alternatív barangolás szolgáltatót (a belföldi szolgáltatótól eltérő barangolásszolgáltató) vesz igénybe, úgy ezen alternatív barangolás szolgáltató csak abban az esetben tud adatroaming

szolgáltatást nyújtani ügyfelének, ha Magyar Telekomnál rendelkezik aktív belföldi GPRS szolgáltatással. Amennyiben az előfizető helyi barangolós adatátviteli szolgáltató szolgáltatását kívánja igénybe venni, szintén szükséges, hogy rendelkezzen belföldi GPRS szolgáltatással.

3.1.2.5. A Szolgáltató jogosultsággal rendelkezik GSM 900 és DCS 1800 integrált mobil rádiótelefon szolgáltatás nyújtására, továbbá az előző két fogalomban meghatározottak szerint IMT-2000/UMTS szolgáltatás nyújtására, amely az Előfizető és a Szolgáltató között létrejött jogviszony tárgya, és amelyet a Szolgáltató díj ellenében biztosít az Előfizető részére. A Szolgáltatás a mobil rádiótelefon hálózaton nyújtott előfizetői mobil rádiótelefon szolgáltatás (Eht 188. § 72.), amely megvalósulhat az adott hálózat előfizetői, illetőleg a hálózattal összekapcsolt hálózatok igénybevevői között, valamint amelyek során e szolgáltatás nagy térben mozgó bármely előfizetője - rádiótelefon hálózat hálózati végpontján csatlakoztatott - nem helyhez kötött berendezésről indított hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal. A mobil rádiótelefon szolgáltatás keretei között lehetőség van az Európai Szabványosítási Intézet (ETSI) MSZ ETS 300 500, MSZ ETS 300 501, MSZ ETS 300 502 és MSZ ETS 300 503 számon honosított szabványokban meghatározott hordozószolgáltatások, távszolgáltatások és többletszolgáltatások, valamint az ETSI által szabványosított újabb GSM szolgáltatások igénybevételére, beleértve a csomagkapcsolt GSM adatátvitelt (GPRS) is. Az IMT/2000/UMTS szolgáltatásra vonatkozó szabványokat a Szolgáltató Interfész bejelentési adatlapja tartalmazza, mely elérhető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság honlapján a [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu) címen.

3.1.3. A Szolgáltató fent meghatározott nyilvánosan elérhető integrált GSM900/DCS1800/IMT-2000/UMTS mobil rádiótelefon és mobil internet szolgáltatása (továbbiakban: Szolgáltatás) keretében, illetve ahhoz kapcsolódóan a 3. számú mellékletben, illetve az alábbiakban meghatározott szolgáltatások vehetők igénybe a jelen ÁSZF -ben foglalt feltételek szerint.

#### 3.1.3.1. Beszédhívás szolgáltatás

Nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével megvalósított, kétirányú hangalapú kommunikációt lehetővé tevő csatlakozás. (Eht. 188.§ 50/a.)

#### 3.1.3.2. SMS Szolgáltatás Rövid szöveges üzenetszolgáltatás. (Eht. 188. § 99/b.)

3.1.3.2.1. Az SMS Szolgáltatás segítségével az Előfizető rövid (maximum 160 karakteres) szöveges üzeneteket küldhet Készülékéről, továbbá más, SMS küldésére alkalmas műszaki berendezéséről olyan Készülékekre vagy más műszaki berendezésekre, melyek alkalmasak SMS-ek fogadására. Az SMS címzettjei olyan Készülékkel vagy más műszaki berendezéssel rendelkezők lehetnek, akiknek saját szolgáltatójuknál az SMS Szolgáltatást aktiválták, illetve nemzetközi barangolás (nemzetközi roaming) esetén a barangolás területén működő szolgáltató az SMS Szolgáltatást biztosítja. A Szolgáltató a rendszerhez való csatlakozáskor automatikusan aktiválja az SMS fogadásának lehetőségét, azonban nem minden Készülék alkalmas SMS küldésére. Az egy SMS-ben elküldhető karakterek száma, valamint az SMS elolvasásának módja készülék típusonként különböző.

3.1.3.2.2. Az SMS Szolgáltatásával a Szolgáltató vállalja, hogy a lehető legrövidebb időn belül megkísérli az elküldött SMS-t kiküldeni a címzettnek. Amennyiben a címzett Készüléke vagy műszaki berendezése nincs bekapcsolva vagy szolgáltatási területen kívül tartózkodik, akkor a Szolgáltató SMS küldő központja tárolja az üzenetet. Ez a tárolási idő maximum az első kiküldési kísérlettől számított 14 nap. A Szolgáltató az első kiküldési kísérlettől számított maximum 3 napon keresztül a címzett készülék vagy műszaki berendezés bekapcsolásától számítva 30 percen belül, e 3 nap letelte után pedig 12 órán belül a címzettnek megkísérli az SMS-t kiküldeni.

3.1.3.2.3. A Szolgáltató az elküldött SMS eljuttatásáért nem vállal felelősséget, és az SMS küldésének díját a kézbesítés sikerességétől függetlenül akkor is kiszámlázza, ha

- a) a címzett fél olyan Készülékkel vagy műszaki berendezéssel rendelkezik, amelyek nem alkalmas SMS-ek fogadására,
- b) a címzett nem ismeri az SMS elolvasásának módját,
- c) a címzett Készülékének vagy műszaki berendezésének memóriája megtelt és ezért az nem képes újabb SMS fogadására,
- d) a címzett készüléke vagy műszaki berendezése megkapja az üzenetet, de a címzett nem olvassa azt el, vagy kitörli a készülékéből elolvasás nélkül,
- e) a címzett nem kapcsolja be a Készülékét vagy műszaki berendezését a tárolási idő alatt és annak leteltével az üzenet automatikusan törlődik a Szolgáltató SMS küldő központjából,
- f) a címzett az SMS fogadását letiltotta,
- g) a címzett hívószámát a feladó nem a nemzetközi formátumban adta meg,
- h) az SMS-t egy nem létező címre adták fel vagy
- i) a címzett fél nem tartózkodik a Szolgáltató mindenkori lefedettségi területén,

3.1.3.2.4. Az SMS küldésekor a küldő Előfizető telefonszáma minden esetben megjelenik a címzett Előfizető Készülékén vagy bármilyen, SMS fogadására alkalmas műszaki berendezésen a küldött üzenettel együtt, függetlenül a jelen ÁSZF 5.2.6. pontjába foglaltaktól. Egyes Készülékek esetében a küldő hívószámát a készülék nem tudja megjeleníteni.

3.1.3.2.5. Belföldön az SMS költségeit a küldő Előfizető viseli a Szolgáltató Díjszabása szerint, kivételt képeznek ez alól az Előfizető által a fogadott emeltdíjas SMS szolgáltatás keretében fogadott SMS-ek melyek fogadása a hatályos Díjszabás szerinti díj fizetéséhez kötött, Nemzetközi barangolás (nemzetközi roaming) esetén az Előfizető a Szolgáltató díjain felül a nemzetközi barangolás területén működő szolgáltató díjszabása szerint megállapított díjakat is köteles megfizetni. A [www.telekom.hu](http://www.telekom.hu) weboldaltól történő SMS küldéséhez aktív internet kapcsolatra van szükség, melynek díja az SMS küldésének díján felül terheli az Előfizetőt.

3.1.3.2.6. A Szolgáltató nem felel a mobil rádiótelefon hálózatán keresztül továbbított SMS-ek tartalmáért, hiszen azokat nem ismerheti meg.

3.1.3.2.7. Reklám SMS-t a Szolgáltató csak abban az esetben küldhet és/vagy továbbíthat az Előfizető részére, ha ehhez az Előfizető előzetes hozzájárulását megszerezte. (Eht. 162 § (1))

3.1.3.2.8. Amennyiben az Előfizető olyan SMS-t kap, amelyet nem kért vagy amelynek tartalma sérti, panaszával közvetlenül az SMS küldőjéhez kell fordulnia.

3.1.3.2.9. Az Előfizető részére harmadik fél által egyéb SMS központon keresztül küldött olyan SMS-t, amelynél az azonosító használata nem felel meg az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről szóló 3/2011. (IX.26.) NMHH rendelet 1. sz. melléklet 2.1.5. pont-jában foglaltaknak, azaz számjegyeken és + karakteren kívül más karakterekből áll, ezért a feladó beazonosítása a távközlési címzési eljárások alapján egyértelműen nem lehetséges, az előfizetők védelme érdekében a Szolgáltató rendszere kéréstlen üzenetként (spam) azonosítja, az nem kerül továbbításra az Előfizető részére.

### 3.1.3.3. Áramkörkapcsolt Fax- és Adatátviteli Szolgáltatás

3.1.3.3.1. A Szolgáltató a Fax- és Adatátviteli Szolgáltatás keretén belül biztosítja az Előfizető számára a Díjszabásban meghatározott díj ellenében, hogy arra alkalmas Készülékén fax- és adathívásokat kezdeményezzen, illetve utólag fizetett szolgáltatás esetén fogadjon

3.1.3.3.2. Utólag fizető szolgáltatás esetén a Szolgáltató a fax- és adathívások fogadásához az Előfizető kérésére és a Díjszabásban meghatározott díj ellenében külön hívószámokat bocsát az Előfizető rendelkezésére.

3.1.3.3.3. A Szolgáltató Fax Szolgáltatását két arra alkalmas Készülék, egy Készülékhez megfelelő interfészen keresztül kapcsolt számítógép, illetve G3 típusú faxberendezés valamint egy másik mobil vagy vezetékes hálózatra kapcsolt számítógép illetve G3 típusú faxberendezés között lehet igénybe venni.

3.1.3.3.4. A Szolgáltató Adatátviteli Szolgáltatását két számítógép között lehet igénybe venni, amennyiben valamelyik számítógép vagy mindkettő egy Készülékhez megfelelő interfészen keresztül kapcsolódik.

3.1.3.3.5. A Szolgáltató hálózata a G3 típusú faxtovábbítást valamint a GSM rendszeren 1200-9600 bps, UMTS rendszeren 1200-56000 bps tartományba eső sebességű szabványosított adattovábbítást teszi lehetővé transzparens és nem transzparens üzemmódban. A Fax- és Adatátviteli Szolgáltatás igénybevételével küldött üzeneteket csak abban az esetben lehet a címzetthez eljuttatni, ha a kapcsolat felépül, azaz az Előfizető Készüléke bekapcsolt állapotban és a fent meghatározott faxberendezéshez vagy a számítógéphez csatlakoztatva van. A forgalomban lévő Készülékek közül nem mindegyik alkalmas a Fax- és Adatátviteli Szolgáltatás igénybevételére. Erre a Szolgáltató az Előfizető figyelmét felhívja.

3.1.3.3.6. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az általa forgalmazott Fax- és Adatátviteli Szolgáltatásra alkalmas Készülékekről tájékoztatást ad az Előfizetőnek, kérés alapján ezen készülékek listáját az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

3.1.3.3.7. A Fax- és Adatátviteli Szolgáltatás minőségében a rádióhullámok terjedési tulajdonságai miatt időben és térben változás állhat be, erre tekintettel az átvitt adatok esetleges hibáiból származó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

3.1.3.3.8. A Szolgáltató a Fax- és Adatátviteli Szolgáltatás használatához szükséges eszközökre kizárólag ajánlást ismertet, de a tényleges eszköz típusát illetve üzembe helyezését és annak módját az Előfizetőnek kell kiválasztania. A Szolgáltató nem garantálja a szolgáltatás megfelelő működését az ajánlásban nem szereplő, általa nem tesztelt eszközök használata esetén.

3.1.3.3.9. A Szolgáltató biztosítja, hogy a Fax- és Adatátviteli Szolgáltatást az Előfizető által használni kívánt Készülék, a szolgáltatás igénybevételehez aktivált Előfizetői (SIM) Kártya valamint a Szolgáltató demonstrációs számítógépe és interfészből álló rendszerén működés közben az Előfizető megtekintse. Az Előfizető által használni kívánt rendszer teljes összeállítását és beüzemelését azonban nem a Szolgáltató végzi. Erre a Szolgáltató az értékesítéskor az Előfizető figyelmét felhívja. Erre a munkára a Szolgáltató külső cégeket ajánl, amely cégek az összeállítást és beüzemelést díjazás ellenében elvégzik, és az elvégzett munkára szavatosságot vállalnak. A beüzemelést végző cégek tevékenységével összefüggő bárminemű kárért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. Az Előfizető a használni kívánt rendszert a Szolgáltató ajánlásától eltérő módon is beüzemeltetheti, illetve a Szolgáltató által ajánlottól eltérő más vállalkozóval is beüzemeltetheti.

3.1.3.3.10. Szolgáltató a csomagkapcsolt és az áramkörkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatásaihoz kapcsolódó alkalmazásként Előfizető számára mobil készülékről kezdeményezhető e-mail üzenet küldési lehetőséget biztosít SMTP szerverén keresztül meghatározott díj ellenében.

3.1.3.3.11. Szolgáltató abban az esetben, ha az Előfizető által beállított e-mail postafiókjának azonosítását el tudja végezni az SMTP szerverén (csak t-email postafiókok), akkor az Előfizető által beállított postafiók nevét változatlanul hagyva kézbesíti a címzettnek a küldendő levelet. Ellenkező esetben, az e-mail postafiók azonosíthatóságának hiányában, Szolgáltató az Előfizető által beállított e-mail postafiók címét átírja a csomagkapcsolt, illetve áramkörkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatást igénybevevő Előfizető SIM kártyájának hívószámára a következő formátumban: hívószám@t-mobile.t-email.hu, és a címzettnél ebben a formában jeleníti ezt meg.

3.1.3.4. Adathálózati Szolgáltatás – beleértve ebbe az IP alapú hangátvitelt (VoIP)

3.1.3.4.1. A Szolgáltató adathálózati szolgáltatásához tartozik az adatátvitelt biztosító hálózati szolgáltatás azonos, vagy eltérő protokollt alkalmazó állomások (végberendezések) között. A szolgáltatás nyújtható a szolgáltatáshoz szükséges elektronikus hírközlő hálózaton vagy dedikált vonalon keresztül (beleértve a fogyasztói felhasználóknak dedikált hálózatokat).



3.1.3.4.2. A Szolgáltató a Telekom mobil adathálózati szolgáltatás keretében Internet Protokoll alapú hangátviteli szolgáltatásokat nyújt.

3.1.3.4.4. A Szolgáltató mobilinternet (és Intranet) hozzáférés-, ellátás szolgáltatást nyújt dinamikus IP cím kezeléssel.

3.1.3.5. Csomagkapcsolt (GPRS) Adatátviteli Hordozószolgálat

A Szolgáltató integrált GSM900/DCS1800/IMT-2000/UMTS mobil rádiótelefon hálózatán nyújtja a csomagkapcsolt adatátviteli hordozószolgálatot (GPRS). A csomagkapcsolt adatátviteli hordozószolgálatot (GPRS) az ETSI TS 122 060 és ETSI TS 123 060 műszaki specifikációk írják le.

3.1.3.6. Hangposta Szolgáltatás

3.1.3.6.1. A Hangposta Szolgáltatás nyújtásakor a Szolgáltató vállalja, hogy az Előfizető hangpostafiókjába érkezett hangüzenetet fogadja és maximum 20 üzenetet 5 napig tárol (Utólag fizetett szolgáltatás esetén a Postamester Szolgáltatás esetén maximum 60 üzenetet 15 napig tárol).

3.1.3.6.2. A Hangposta Szolgáltatás az Előfizető számára a Díjszabásban rögzített számon és feltételekkel érhető el. Az Előfizető számára érkezett hangüzenetekről a Szolgáltató SMS-ben értesíti az Előfizetőt.

3.1.3.6.3. Az üzenetek elvesztéséből származó esetleges károkért a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli. A Szolgáltató jogosult törölni a hangpostafiókot, amennyiben az előfizetés az Előfizetőnek felróható okból szünetel, az Előfizetői Szerződés felmondásra kerül, illetve ha a hangpostafiókot 45 napig folyamatosan nem használja, azaz nem fogad üzenetet illetve nem hívja fel hangpostafiókját. A megszüntetett hangpostafiók helyett bármikor új, alapállapotú hangpostafiók kérhető, amennyiben az alapszolgáltatás nyújtásának feltételei fennállnak.

3.1.3.6.4. A Hangposta Szolgáltatás elérésére az Előfizetőnek jelszó használatával van lehetősége, kivéve a Szolgáltató mobil rádiótelefon hálózatából, saját telefonszámról történő hívás esetét, ahol csak akkor van szükség a jelszó megadására, ha ezt a beállítást az ügyfél igényli. A hangpostafiók jelszaváról a Szolgáltató a Hangposta Szolgáltatás aktiválásakor tájékoztatja az Előfizetőt. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által adott jelszót megváltoztatni. Amennyiben a szolgáltatás eléréséhez szükséges jelszó az Előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut vagy a Szolgáltató által adott jelszót az Előfizető nem, illetve egy könnyen kitalálható vagy speciális számsorozatra (ilyenek az azonos számokból – pl.: 11111 –, vagy számsorozatokból – pl. egymást követő számokból, mint az 12345, 98765, stb. – álló sorozatok) változtatja meg, továbbá amennyiben az ügyfél nem él a jelszóvédelem lehetőségével, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. A jelszót az Előfizető köteles bizalmasan kezelni. Ezen kötelezettség megszegéséből eredő kárért kizárólag az Előfizető felel.

3.1.3.6.5. A Szolgáltató a Hangposta Szolgáltatást igénybevevő Előfizetőit hívó feleket, az általuk kezdeményezett hívások hangpostára történő átirányításáról a számlázás megkezdése előtt hangjelzéssel figyelmezteti. A hívás díjmentes megszakítására rendelkezésre álló időtartam legalább 2 másodperc hosszúságú. (Eszr. 14. § (2) bek.)

3.1.3.6.6. A Hangposta szolgáltatás megfelelő átirányítási beállításokkal működik. Az átirányítások működését a Szolgáltató a rendszerei révén biztosítja. A rendszer oldali átirányítások (nem válaszol és nem elérhető átirányítási esetekben) másodlagos prioritású átirányításokként működnek, azaz az Előfizető felül tudja írni ezeket az átirányításokat. Ha az Előfizető nem állít be átirányítást, vagy törli a korábban általa beállított átirányításokat, abban az esetben a másodlagos prioritású átirányítások lépnek életbe annak érdekében, hogy az Előfizető az aktív Hangposta szolgáltatását használhassa. Abban az esetben is biztosítottak a hangposta átirányítási beállítások, ha az ügyfél aktív hangposta szolgáltatás mellett aktív hívásértesítő szolgáltatással is rendelkezik. Ez a működés minden aktív hangposta szolgáltatással rendelkező Előfizető számára biztosított, a rendszer oldali beállítások szintén kikapcsolhatók.

3.1.3.7. Faxposta Szolgáltatás (utólag fizetett szolgáltatás esetén)

3.1.3.7.1. A Faxposta Szolgáltatás nyújtásakor a Szolgáltató vállalja, hogy az Előfizető faxboxszámára érkezett faxüzeneteket fogadja és 15 napig maximum 30 db faxüzenetet tárol. A 15 nap letelte után a Szolgáltató a faxüzeneteket törli a rendszeréből.

3.1.3.7.2. A Faxposta Szolgáltatás keretén belül az Előfizető saját faxboxszámot kap a szolgáltatáshoz, amelynek felhívásakor a Faxposta normál faxhanggal jelentkezik be és fogadja az Előfizetőnek küldött faxüzeneteket. Az Előfizető a faxok érkezéséről - a Díjszabásban meghatározott díj ellenében - felhívással értesülhet, amennyiben a megfelelő beállításokat a faxboxban elvégzi. Amennyiben az Előfizető rendelkezik mobil Fax előfizetéssel, azaz mobil faxszámmal, akkor SMS-ben is kap értesítést a faxok érkezéséről. Az Előfizető az érkezett faxüzeneteket bármelyik hálózatról bármelyik G3 típusú faxberendezésre lehívhatja, illetve Magyarországon belül (külön kérésre külföldre is) bármelyik hálózatba továbbküldheti.

3.1.3.7.3. A faxbox felhívása mobil rádiótelefon hálózaton belüli mobilszámra irányuló faxhívásnak minősül és ezért az Előfizetőnek a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetnie.

3.1.3.7.4. Ha az Előfizető a faxpostára érkezett faxot továbbküldi, az külön faxhívásnak minősül, amelyért az Előfizető mindenkor az aktuális Díjszabásban feltüntetett díjat köteles megfizetni.

3.1.3.7.5. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy abban az esetben, ha az Előfizető a faxboxát 3 hónapig folyamatosan nem használja, az Előfizető faxboxát és a Faxposta Szolgáltatást megszüntesse. A Faxposta Szolgáltatás megszüntetését kiváltó oknak tekintendő, ha az Előfizető a 3 hónap alatt egyszer sem kapott üzenetet a faxboxába.

3.1.3.7.6. A Faxposta Szolgáltatás elérésére az Előfizetőnek jelszó használatával van lehetősége. A faxbox jelszaváról a Szolgáltató a Faxposta Szolgáltatás aktiválásakor tájékoztatja az Előfizetőt. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által adott jelszót megváltoztatni. Amennyiben a szolgáltatás

eléréséhez szükséges jelszó az Előfizetőnek felrőhatóan illetéktelen személy tudomására jut vagy a Szolgáltató által adott jelszót az Előfizető nem, illetve egy könnyen kitalálható vagy speciális számsorozatra (ilyenek az azonos számokból – pl.: 11111 –, vagy számsorozatokból – pl. egymást követő számokból, mint az 12345, 98765, stb. – álló sorozatok) változtatja meg, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. A jelszót az Előfizető köteles bizalmasan kezelni. Ezen kötelezettség megszegéséből eredő kárért kizárólag az Előfizető felel.

3.1.3.7.7. Mix termék esetén a Faxposta szolgáltatást a Szolgáltató nem biztosítja.

3.1.3.8. Belföldi Kék szám és Belföldi Zöld szám Szolgáltatás (utólag fizetett szolgáltatás esetén)

A Belföldi Kék szám és Belföldi Zöld szám szolgáltatásokat a Szolgáltató a vonatkozó egyedi szerződésben foglalt feltételek szerint nyújtja.

3.1.3.9. MMS-szolgáltatás (alkalmazás) MMS: Multimédiás üzenetküldés szolgáltatás. (Eht. 188.§ 70/b.)

3.1.3.9.1. Az MMS-szolgáltatás (alkalmazás) és az arra alkalmas Készülék vagy más műszaki berendezés segítségével fényképet, videofelvételt, hangot és írott szöveget egyaránt tartalmazó üzenetek küldhetők és fogadhatók, amennyiben az Előfizető Előfizetői (SIM) Kártyáján az MMS-szolgáltatás (alkalmazás) aktiválásra került és előre fizetett szolgáltatás esetén és az Előfizető forintegyenlege eléri vagy meghaladja a Díjszabásban meghatározott minimális limit összegét. Az MMS-szolgáltatás (alkalmazás) arra alkalmas készülékkel minden Előfizető számára elérhető. MMS üzenet elektronikus levelezési (e-mail) címre is küldhető. Az MMS-üzenet küldése és fogadása (letöltés, elolvasás) készüléktípusonként különbözhet. Az MMS-küldést az érintett szolgáltatók MMS-központjának áteresztő képessége – MMS-üzenet mérete – és az egyes készülékek (küldő, fogadó) korlátai és beállításai befolyásolják.

3.1.3.9.2. MMS-küldés esetén amennyiben a címzett mobilkészüléke vagy más műszaki berendezése nincs bekapcsolva, vagy Szolgáltatási területen kívül tartózkodik, akkor a Szolgáltató MMS-küldő központja tárolja az üzenetet. Ez a tárolási idő az első kiküldési kísérlettől számított legfeljebb 14 nap.

Olyan mobil hívószámra küldött MMS-üzenet esetén, ahol az ahhoz tartozó Előfizetői (SIM) kártyára nincs beaktiválva az MMS-szolgáltatás (alkalmazás), az MMS-üzenet érkezéséről a Szolgáltató a címzettet SMS-üzenetben értesíti. A Szolgáltató vállalja, hogy a lehető legrövidebb időn belül megkísérli a feladott MMS-ről szóló értesítő SMS-t a címzettnek kiküldeni.

3.1.3.9.3. A Szolgáltató az elküldött MMS eljuttatásáért nem vállal felelősséget és az MMS-szolgáltatást (alkalmazást) a kézbesítés sikerességétől függetlenül akkor is kiszámlázza, ha

- a) a címzett fél olyan Készülékkel vagy egyéb műszaki berendezéssel rendelkezik, amelyik nem alkalmas MMS-üzenetek fogadására, vagy a Készülékben lévő Előfizetői (SIM) Kártyán nem került aktiválásra az MMS-szolgáltatás (alkalmazás);
- b) a címzett nem ismeri az MMS-üzenet fogadás (letöltés, elolvasás) módját;

- c) a címzett Készülékének vagy egyéb műszaki berendezésének memóriája megtelt és ezért a készülék vagy berendezés nem képes újabb MMS-üzenet fogadására;
- d) a címzett készüléke vagy műszaki berendezése megkapja az MMS-üzenetet, de a címzett az MMS-üzenetet nem tölti le, vagy nem olvassa el, illetve olvasás nélkül törli;
- e) a címzett nem kapcsolja be mobilkészülékét vagy egyéb műszaki berendezését a tárolási idő alatt, vagy Szolgáltatási területen kívül tartózkodik és annak elteltével az üzenet automatikusan törlődik a Szolgáltató MMS-központjából;
- f) a címzett hívószámát vagy e-mail címét a feladó nem az előírt formátumban adta meg;
- g) az MMS-üzenetet nem létező hívószámra vagy e-mail címre adták fel;
- h) az MMS-üzenet nem a honlapunkon, vagy ügyfélszolgálatainkon elérhető listában szereplő MMS partner operátorok valamelyikének hívószámára került elküldésre;
- i) ha az MMS mérete meghaladja a fogadó MMS-központ vagy készülék korlátait, beállításait.

3.1.3.9.4.MMS-üzenet küldésekor a feladó Előfizető hívószáma minden esetben megjelenik a címzett mobilkészülékén vagy bármilyen, MMS-fogadására alkalmas műszaki berendezésén a küldött üzenettel együtt, függetlenül a jelen ÁSZF 5.2.6. pontjában foglaltaktól.

3.1.3.9.5. Az MMS-szolgáltatás (alkalmazás) díjait mindenkor az érvényes Díjszabás tartalmazza.

3.1.3.10. Autóskártya szolgáltatás (utólag fizetett szolgáltatás esetén)

3.1.3.10.1. Az Autóskártya szolgáltatást díjsomagtól függően lehet igénybe venni, mindenkor a Díjszabásban rögzített díj ellenében és feltételek szerint. Az Autóskártya Szolgáltatásra az ÁSZF rendelkezései vonatkoznak, az alábbi eltérésekkel:

3.1.3.10.2. A Szolgáltató az Előfizető már meglévő Előfizetői (SIM) Kártyája mellett az Autóskártya Szolgáltatás igénybevételéhez egy Előfizetői Autós (SIM) Kártyát – a továbbiakban Autóskártya - bocsát az Előfizető rendelkezésére.

3.1.3.10.3. Az Autóskártya Szolgáltatás igénybevételével az Előfizetőnek lehetősége nyílik arra, hogy a gépjárműben rögzített és egyéb Készülékét anélkül tudja használni, hogy az Előfizetői (SIM) Kártyát egyik készülékből a másikba kellene helyezni, valamint lehetővé válik, hogy az Autóskártyát tartalmazó Készülék bekapcsolásával a hívások fogadását automatikusan az Autóskártya vegye át.

3.1.3.10.4. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF 5. fejezet szerinti esetben és feltételekkel (lopás, elvesztés) az Autóskártyát kikapcsolja a hálózathoz, ez az Előfizetői (SIM) Kártya működését nem befolyásolja.

3.1.3.10.5. Az Autóskártyára vonatkozó, az Előfizető által kezdeményezett kikapcsolás, szünetelés vagy felmondás az Előfizetői (SIM) Kártyára csak külön rendelkezés esetén van hatással.

3.1.3.10.6. Az Autóskártyára vonatkozó, Korlátozásra vagy Szüneteltetésre a jelen ÁSZF 5. fejezetében, az Autóskártya Előfizetői Szerződés megszűnésére a 12. fejezetben foglaltak irányadók. 3.1.3.10.7. A Szolgáltatás híváslistájában az Autóskártyáról indított hívások különösen szerepelnek.

3.1.3.10.8. Az ÁSZF hívószám kijelzésre vonatkozó szabályai annyiban módosulnak, hogy a Hívószám Kijelzés Szolgáltatás keretében a hívott fél készülékén hívásfogadásakor az Előfizetői (SIM) Kártya hívószáma jelenik meg, akár arról, akár az Autóskártyáról indították a hívást. Ez alól kivételt képeznek az SMS és az MMS Szolgáltatások, amikor minden esetben annak a SIM Kártyának a hívószáma jelenik meg, amelyről az SMS-t illetve MMS-t küldték, továbbá amennyiben roaming helyzetben indítják az Autóskártyáról a hívást, ilyenkor az Autóskártya száma kerül kijelzésre a hívott félnél. DuoNet kártyákról indított SMS és MMS küldéskor a kártya saját hívószáma kerül elküldésre és kijelzésre. Alternatív barangolás szolgáltató választás ezen típusú értéknövelt szolgáltatásokat biztosító SIM kártyákon nem igénybe vehető.

3.1.3.10.9. Az Előfizetői (SIM) Kártya hívószámához rendelt Hangpostafiók mindkét SIM Kártyáról egyaránt, teljes körűen használható. Az értesítő SMS-t a Szolgáltató az Előfizetői (SIM) Kártya hívószámára küldi.

3.1.3.10.10. Az Autóskártya Szolgáltatás igénybevétele során, amikor egyik SIM Kártyát tartalmazó Készülék sincs bekapcsolt állapotban, az Előfizetői (SIM) Kártyán beállított átirányítások érvényesülnek. Amennyiben csak az egyik SIM Kártyát tartalmazó Készülék van bekapcsolt állapotban, a Szolgáltató a beérkező hívásokat a bekapcsolt Készülékben lévő SIM Kártyára irányítja. Ha mindkét SIM Kártyát tartalmazó Készülék bekapcsolt állapotban van, a Szolgáltató a beérkező hívásokat minden esetben az Autóskártyára továbbítja. Amennyiben az Autóskártyán nem fogadják a hívást, úgy a hívások az autóskártya hívásbeállításai alapján kerülnek továbbításra.

3.1.3.10.11. Amennyiben mindkét SIM Kártyát tartalmazó készülék bekapcsolt állapotban van, úgy mindkét SIM kártyáról lehetséges hívást kezdeményezni, illetve hívást fogadni. Az Autóskártya és az Előfizetői (SIM) Kártya nem hívhatják egymást.

3.1.3.10.12. Mix termék esetén az Autóskártya szolgáltatást a Szolgáltató nem biztosítja.

3.1.3.10.13. Az Autóskártya szolgáltatást a Szolgáltató a vonatkozó egyedi szerződésben foglalt feltételek szerint nyújtja.

### 3.1.3.11. Mobil Vásárlás Szolgáltatás

3.1.3.11.1. A Mobil Vásárlás Szolgáltatás igénybevételével az Előfizető Készülékének segítségével a Szolgáltatótól és/vagy Harmadik Felektől termékeket és szolgáltatásokat rendelhet, illetve vásárolhat meg. A Mobil Vásárlás Szolgáltatás utólag fizetett Szolgáltatás esetén univerzális egyenleg feltöltésre valamint a Szerencsejáték Zrt. oldalán való sportfogadásra, szerencsejátékra 90 napot meghaladóan fennálló előfizetői jogviszony esetén vehető igénybe. Nem vehető igénybe a Mobil Vásárlás szolgáltatás az Előfizető részére,

amennyiben az elektronikus hírközlési szolgáltatást a Szolgáltató korlátozta (5.2. pont), illetve szünetelteti (5.1. pont), vagy a Domino SIM Rendelkezésre állási ideje lejárt.

3.1.3.11.2. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Mobil Vásárlás Szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető hívószáma a szolgáltatás teljesítése érdekében Harmadik Felek részére átadásra kerülhet függetlenül attól, hogy a hívószám kijelzés letiltásra került.

3.1.3.11.3. A Mobil Vásárlás Szolgáltatás igénybeviteléhez a Szolgáltató az Előfizető részére személyre szabott négyjegyű vásárlási kódot biztosít, ami a Mobil Vásárlás Szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető által meghatározott összeg feletti tranzakciók Előfizető általi jóváhagyását (autorizálást) szolgálja. A vásárlási kódhoz az Előfizető a hívószáma alapján történő azonosítás után juthat hozzá a Mobilvásárlás Önkiszolgáló felületén, ahol lehetőség van az általa meghatározott összeg beállítására, módosítására

3.1.3.11.4. A személyre szóló vásárlási kódra az előfizetői jelszóra vonatkozó rendelkezéseket kell megfelelően alkalmazni. Eszerint a személyre szóló vásárlási kódot a Szolgáltató személyes adatként és üzleti titokként, az adatvédelemre vonatkozó szabályok figyelembe vételével kezeli. A személyre szóló vásárlási kódot az Előfizető köteles bizalmasan kezelni. Amennyiben a vásárlási kód az Előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. Ezen kötelezettség megszegéséből eredő kárért kizárólag az Előfizető felel.

3.1.3.11.5. Utólag fizetett szolgáltatás esetén a Mobil Vásárlás Szolgáltatás igénybevétele során megrendelt/vásárolt terméket/szolgáltatást az Előfizető a Díjfizetésre vonatkozó rendelkezések szerinti feltételeknek megfelelően köteles kiegyenlíteni. A Mobil Vásárlás szolgáltatás keretében az univerzális egyenleg terhére megrendelt/megvásárolt termékekről/szolgáltatásokról a Szolgáltató jogosult az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. tv. 164. § -a alapján gyűjtőszámlát kiállítani.

3.1.3.11.6. Az előre fizetett Mobil Vásárlás Szolgáltatás igénybeviteléhez a Szolgáltató az Előfizető részére egy univerzális egyenleget biztosít.

3.1.3.11.8. Utólag fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető a Mobil Vásárlás Szolgáltatást utólag fizetve kizárólag mindenkor a hatályos Díjszabásban meghirdetett értékhatárig veheti igénybe.

3.1.3.11.9. A Szolgáltató az előfizetőkkal a teljesített Mobilvásárlás termék, szolgáltatásértékesítésekről havonta számol el, az elszámolás napja a tárgyhavi számlában feltüntetett beérkezési határidő, előre fizetett szolgáltatás esetén a tárgyhónap utolsó napja.

3.1.3.11.12. Amennyiben a Mobil Vásárlás Szolgáltatás igénybevétele során a megrendelni/vásárolni kívánt mobil vásárlási terméket/szolgáltatást a Szolgáltatótól és Előfizetőtől elkülönülő Harmadik Fél biztosítja, a termék/szolgáltatás árát, minőségét, illetve a vásárlás egyéb körülményeit illető reklamációkat kizárólag a Harmadik Fél ügyfélszolgálatja kezeli a 3.1.3.11.19 pont szerinti szolgáltatások kivételével. A Szolgáltató a Mobil Vásárlás Szolgáltatással kapcsolatosan kizárólag a saját érdekkörében felmerült panaszokat kezeli. A

megrendelt/megvásárolt mobil vásárlási termék/szolgáltatás tekintetében felmerülő reklamációk/panaszok esetében az Előfizető és a Harmadik Fél közötti jogviszony és/vagy a Harmadik Fél általános szerződési feltételei az irányadóak.

3.1.3.11.13. Amennyiben a megvásárolni kívánt mobil vásárlási terméket/szolgáltatást Harmadik Fél biztosítja Szolgáltató jogosult a termék/szolgáltatás továbbértékesítéséért tranzakciós díjat kérni a vásárlás lebonyolítása miatt. A tranzakciós díj mértékéről mindenkor a hatályos Díjszabás rendelkezik.

3.1.3.11.14. Az Előfizetőnek lehetősége van az Előfizetői Szerződéséhez kapcsolódó hívószám tekintetében a Mobil Vásárlás Szolgáltatás tiltását kérni a Szolgáltatótól. Ebben az esetben a Mobil Vásárlás Szolgáltatást kizárólag a Szolgáltató személyes és telefonos ügyfélszolgálatán lehet újra aktiválni.

3.1.3.11.15. Az Előfizetőnek lehetősége van a Mobil Vásárlás Szolgáltatásra vonatkozó egyes beállításokat a Szolgáltató Internetes honlapján és mobil portálján elérhető Mobil Vásárlás Önkiszolgáló Felületén módosítani. A Mobil Vásárlás Önkiszolgáló Felületén történő módosításból eredő felelősség minden esetben az Előfizetőt terheli.

3.1.3.11.16. A Mobil Vásárlás keretében elérhető Mobil Lottó részvételi feltételei, a játék részletes leírása és egyéb vonatkozó szabályzata a Szerencsejáték Zrt. honlapján vagy a lottózókban érhető el.

3.1.3.11.17. Mobil Vásárlás termékkel kapcsolatos ügyfél-reklamáció esetén, a gyors és megfelelő ügyintézés érdekében a reklamációval kapcsolatos valamennyi dokumentumot, vagy ezek másolatát (pótdíjfizetési fizetési felszólítás, parkolójegy, befizetést igazoló postai feladóvevény, stb...) hiánytalanul és haladéktalanul, de legfeljebb 5 munkanapon belül köteles az Előfizető elküldeni a Szolgáltató Ügyfélszolgálatára által megadott címre. Amennyiben a dokumentumok hiányosan, vagy határidőn túl érkeznek be, úgy az ennek következtében felmerülő károkért az Előfizető felel, így különösen a többletköltségek őt terhelik.

3.1.3.11.18.

A 2011. évi CC. törvény értelmében 2014. július 1-től indulnak a központosított mobil értékesítésű szolgáltatások. Ezen szolgáltatásokat a Nemzeti Mobilfizetési Zrt. értékesíti a Szolgáltató részére továbbértékesítési céllal, és az előfizetők a Mobil Vásárlás keretében vehetik igénybe.

A központosított mobil értékesítési szolgáltatások körét a Nemzeti Mobilfizetési Zrt. határozza meg, azért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. Ezen szolgáltatásokra ugyanazok a feltételek vonatkoznak, mint a Mobil Vásárlásra, az alábbi eltérésekkel:

Előfizető a 3.1.3.11.13 pont szerinti panaszát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán is előterjesztheti. Amennyiben a panasz közterületi parkolási szolgáltatás vagy e-matrica (használati díj) vásárláshoz kapcsolódó pótdíjra vonatkozik, és ez nem a Szolgáltató hibájából eredeztethető,

akkor a Szolgáltató köteles az Előfizetőt tájékoztatni, hogy bejelentésével keresse fel a bejelentés kivizsgálására jogosult Parkolási Üzemeltetőt vagy a Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt-t. Továbbá a Szolgáltató az Előfizető rendelkezésére bocsátja a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos tranzakció részletes adatait, amelyet az Előfizető is letölthet a [www.nemzetimobilfizetes.hu](http://www.nemzetimobilfizetes.hu) oldalon keresztül a nemzeti mobil fizetési rendszer adatbázisából – a tranzakció azonosító és a tranzakcióhoz kapcsolódó rendszám együttes megadásával – igazolás formájában.

### 3.1.3.12. Hívásértékesítő Szolgáltatás

3.1.3.12.1. A Szolgáltató a Hívásértékesítő Szolgáltatást a Díjszabásban meghatározott díj ellenében biztosítja Havidíjas és Domino Előfizetői számára, melynek felfüggesztését és visszakapcsolását az Előfizető díjmentesen kérheti. A szolgáltatás az új havidíjas előfizetők részére alapértelmezetten bekapcsolásra kerül.

3.1.3.12.2. A Hívásértékesítő Szolgáltatás segítségével az Előfizető SMS-ben tájékozódhat a hívószámára érkező azon hívási kísérletekről, melyek akkor érkeznek, mikor az Előfizető

- a) készüléke ki van kapcsolva, így az nem elérhető,
- b) készüléke foglalt, vagy a hívást elutasítja,
- c) bejövő hívása foglalt, vagy nem elérhető esetben a hangpostafiókjába van irányítva, de a hívó fél nem hagy üzenetet,
- d) készüléke lefedettség területen kívül esik, így az nem kapcsolható.

3.1.3.12.3. A Szolgáltató az SMS Szolgáltatásra vonatkozó megkötések figyelembe vételével a Hívásértékesítő Szolgáltatás segítségével vállalja, hogy az Előfizetőt Készülékének bekapcsolása után, illetve újbóli elérhetősége esetén az első hívásértékesítő SMS kézbesítését megelőző 48 óránál nem régebben érkezett hívásokról SMS(ek)-ben értesíti. Amennyiben az Előfizető Készüléke bekapcsolt állapotban van, de az Előfizető a 3.1.3.12.2. b.-c. pontjaiban meghatározott feltételek miatt a hívást nem tudja fogadni, a Szolgáltató a beérkezett hívási kísérletek adatait az Előfizető részére megküldi.

3.1.3.12.4. A hívásértékesítő SMS(-ek) tartalmazzá(k) a hívó felek hívószámait, a hívási kísérletek számát, dátumát (hónap/nap, óra:perc). Egy hívásértékesítő SMS maximum 3 hívó fél adatait tartalmazza. Amennyiben egy adott hívó fél a 3.1.3.12.3. pontban meghatározott időn belül több alkalommal is hívta az Előfizetőt, a hívásértékesítő SMS a hívó fél hívószáma és a kísérletek száma mellett csak az utoljára indított hívás dátumát tartalmazza.

3.1.3.12.5. A Szolgáltató nem küld értesítést az Előfizetőnek azon hívásokról, melyek

- a) az SMS kézbesítését megelőző 48 óránál régebben érkezettek,
- b) indításakor a hívó felek hívószámuk kijelzését letiltották,



c) akkor érkeztek, mikor az Előfizető bejövő hívásai nem a Hangpostafiókjába, hanem egy másik hívószámra voltak átirányítva.

3.1.3.12.6. .Mix termék esetén, ha a roaming szolgáltatás bekapcsolt állapotban van, a hívásértesítő szolgáltatás nem elérhető.

3.1.3.12.7. A Hívásértesítő Szolgáltatás bekapcsolását és felfüggesztését a Domino Előfizető a Domino IVR központ önkiszolgáló telefonos ügyfélszolgálatán kérheti.

3.1.3.12.8. A hívásértesítő szolgáltatás megfelelő átirányítási beállításokkal működik. Az átirányítások pontos működését a Szolgáltató a rendszerei révén biztosítja. A rendszer oldali átirányítások (foglalt és nem elérhető átirányítási esetekben) másodlagos prioritású átirányításokként működnek, azaz az ügyfél felül tudja írni ezeket az átirányításokat. Ha az ügyfél nem állít be átirányítást, vagy letörli a korábban általa beállított átirányításokat, abban az esetben a másodlagos prioritású átirányítások lépnek életbe, hogy az ügyfél az aktív hívásértesítő szolgáltatását használhassa. Abban az esetben, ha az ügyfél aktív hangposta szolgáltatással rendelkezik, a hangposta szolgáltatásnál leírtak érvényesek. Ez a működés minden aktív hívásértesítő szolgáltatással rendelkező Előfizető számára biztosított, a rendszer oldali beállítások szintén kikapcsolhatók.

3.1.3.13. Digitális tartalomszolgáltatás

3.1.3.13.1. A Digitális tartalomszolgáltatás igénybevételével az Előfizető Készülékének segítségével a Szolgáltatótól és/vagy Harmadik Felektől a Szolgáltató illetve a Harmadik Felek által üzemeltetett portálon elérhetővé tett digitális tartalmakat, azaz termékeket és szolgáltatásokat rendelhet és vásárolhat meg, illetve fizethet elő rájuk.

3.1.3.13.2. Az előfizetéses Digitális tartalomszolgáltatás igénybevételekor az Előfizető havidíj/30 napos időszakos díj ellenében a Harmadik Fél (tartalomszolgáltató) által meghatározott számú és témájú Digitális tartalom letöltésre válik jogosulttá minden hónapban/30 napos időszakban, mely letöltött tartalmak ellenértéke bennefoglaltatik a havidíjban/30 napos időszakban. Az előfizetéses Digitális tartalomszolgáltatásra a regisztráció a Szolgáltató internetes és /vagy mobil portálján, valamint mobil készüléken keresztül lehetséges, a Szolgáltatás annak Előfizető általi lemondásáig vehető igénybe. A termékenként való fizetéssel és az előfizetéses Digitális tartalomszolgáltatás igénybevételéhez az Előfizetőnek rendelkeznie kell aktív adatdíjcsomaggal, illetve a digitális tartalmak/szolgáltatások igénybevételére alkalmas készülékkel.

3.1.3.13.3. A Digitális tartalomszolgáltatás igénybevétele során megrendelt/vásárolt/letöltött digitális tartalmak ellenértékét illetve az előfizetéses Digitális tartalomszolgáltatás havidíját az utólag fizetett szolgáltatást igénybe vevő Előfizető a tárgyhónapot követően kiállított és megküldött elektronikus hírközlési számla ellenében utólag, az előre fizetett szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előzetesen feltöltött Domino egyenlege terhére fizeti meg.

3.1.3.13.4. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Digitális tartalomszolgáltatás igénybevétele során az Előfizető hívószáma a szolgáltatás teljesítése érdekében Harmadik Felek részére átadásra kerül annak ellenére, hogy a hívószám kijelzés letiltásra került.

3.1.3.13.5. Amennyiben a Digitális tartalomszolgáltatás során a megrendelni/vásárolni/letölteni kívánt tartalmakat a Szolgáltatótól és Előfizetőtől elkülönülő Harmadik Fél biztosítja, a termék/szolgáltatás árát, minőségét, illetve a vásárlás egyéb körülményeit illető reklamációkat kizárólag a Harmadik Fél ügyfélszolgálatja kezeli. A Szolgáltató a Digitális tartalomszolgáltatással kapcsolatosan kizárólag a saját érdekkörében felmerült panaszokat kezeli.

3.1.3.13.6. A Digitális tartalomszolgáltatás igénybevétele során a megrendelni/vásárolni/letölteni kívánt tartalmak ára, valamint előfizetéses Digitális tartalomszolgáltatás esetén a havi díj/időszaki díj a Szolgáltató, illetve a Harmadik Fél által kerülnek meghatározásra. A megrendelni/vásárolni/letölteni kívánt tartalmak áráról az Előfizető a letöltési folyamat során kap tájékoztatást, mely tájékoztatás jóváhagyásával és elfogadásával dönt a letöltés mellett. Az előfizetéses Digitális tartalomszolgáltatás havi díjáról/időszaki díjáról az Előfizető a szolgáltatás megrendelési folyamat során, a Szolgáltató mobil portáljain kap pontos információt. A tartalmak árának elfogadása és a letöltés jóváhagyása a mobiltelefon készülék kijelzőjén megjelenő OK gomb, a letöltés elutasítása a Mégsem gomb megnyomásával történik.

3.1.3.13.7. A Digitális tartalomszolgáltatás nem áll az Előfizető rendelkezésére, amennyiben részére az Szolgáltatást a Szolgáltató utólag fizetett szolgáltatás esetén korlátozta, illetve szünetelteti a foglaltak alapján, előre fizetett szolgáltatás esetében az Előfizető az egyenlegét nem tölti fel, illetve a rendelkezésre állási ideje lejárt.

3.1.3.13.8. Az Előfizetőnek lehetősége van az Előfizetői Szerződéséhez kapcsolódó hívószám tekintetében a Digitális tartalomszolgáltatás tiltását kérni a Szolgáltató személyes és telefonos ügyfélszolgálatán. Ebben az esetben a digitális tartalmak letöltése nem vehető igénybe. A Digitális tartalomszolgáltatást kizárólag a Szolgáltató személyes és telefonos ügyfélszolgálatán lehet újra aktiválni.

3.1.3.14. Videotelefon (Kizárólag 3G hálózaton elérhető szolgáltatások)

3.1.3.14.1. A Videotelefon szolgáltatás igénybevételével az arra alkalmas készülékkel a 3G ellátottsági területen folytatható videotelefon beszélgetés. Mobiltelefonról videotelefon hívással csak másik mobiltelefon hívható az alábbiakban meghatározott feltételek szerint, nem hívható vezetékes- vagy internetes videotelefon.

3.1.3.14.2. A videotelefon hívás felépülésének feltétele, hogy mind a hívó, mind a hívott fél SIM kártyáján a videotelefon szolgáltatás aktív legyen, videotelefonálásra alkalmas készüléket használjon és 3G ellátottsági területen tartózkodjon.

3.1.3.14.3. Kilépés a 3G ellátottsági területről: A teszt során abban az esetben, ha a videohívás közben a hívó vagy a hívott fél kilép a 3G szolgáltatási területről, a videohívás megszakad, és a hívás hanghívásként sem folytatódik tovább.

3.1.3.14.4. Videotelefon hívás hanghívásként történő fogadása: A hívott félnek arra alkalmas készüléke segítségével lehetősége van a hívást oly módon fogadni, hogy a hívó fél csak a hívott hangját hallja, a hívás azonban ebben az esetben is videohívásnak minősül és díjazása is ennek megfelelően történik

3.1.3.14.5. Roaming: Nemzetközi roaming esetén a külföldi hálózatban akkor van lehetőség videotelefonálásra, ha az adott Szolgáltató a Magyar Telekom Nyrt., roaming partnere, hálózata támogatja a videotelefon szolgáltatást, és mind a hívó, mind a hívott fél 3G lefedettségi területen tartózkodik, továbbá fennállnak az 3.1.3.14.2. pontban meghatározott feltételek.

3.1.3.14.6. Hívásátirányítás: A videotelefon hívások átírányítása független a hanghívások átírányításától, de együtt jár az adathívások átírányításával! A Szolgáltató a videotelefon hívások esetében kizárólag abban az esetben biztosítja a Hívásátirányítás Szolgáltatás működését, ha az átírányítás során teljesül az 3.1.3.14.2., pontban leírt összes feltétel. A Szolgáltató felhívja a figyelmet, hogy hálózata bármilyen belföldi hívószámra történő átírányítási kérést elfogad és regisztrál – beleértve bármely belföldi vezetékes hívószámot és a Hangposta hívószámát is –, az átírányított hívást azonban csak akkor végződteti, ha az átírányítás videohívás fogadására alkalmas állapotban lévő mobiltelefonra irányul, illetve ha a hívó fél nem tartózkodik a 3G ellátottsági területen, de videohívásait feltétel nélkül irányította át.

3.1.3.14.7. A beérkező videotelefon hívások más belföldi mobil hívószámra átírányíthatók feltétel nélkül, illetve a "foglalt", "nincs válasz", vagy "nem elérhető" esetekre. A "nem elérhető" esetre történt átírányítás esetén az átírányítási feltétel csak akkor működik, ha a készüléket a 3G hálózatra feljelentkezett állapotában kapcsolták ki. Abban az esetben, ha kilépett a 3G ellátottsági területről, akkor a nem elérhető esetre beállított átírányítás nem működik. Ugyanakkor a videotelefon átírányítások aktiválásához nem szükséges 3G ellátottsági területen tartózkodni, az a 2G hálózatból is megtehető.

#### 3.1.3.15. Ingyenesen biztosított szolgáltatások

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy

- a) a hívó Előfizető hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készülékén,
- b) a hívó Előfizető előfizetői hozzáféréseknél letilthassa azonosítója kijelzését a hívott készüléken,
- c) a hívó Előfizető hívásonként - a b) pontban meghatározott letiltás ellenére - lehetővé tegye azonosítója megjelenését a hívott készüléken,
- d) a hívott Előfizető készülékén előfizetői hozzáféréseknél a hívó azonosítója ne jelenjen meg,
- e) a hívott Előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta. (Akr 9. § (1))

#### 3.1.3.15. Az egyes Internet és Intranet hozzáférés-, ellátás szolgáltatások

### 3.1.3.15.1. T-email alap és t-email plusz-szolgáltatások

3.1.3.15.1.1. A t-email alap, és t-email plusz szolgáltatáscsomagok az igénybe vehető e-mail postafiók méretében és a felhasználható e-mail címek számában különböznek az alábbiak szerint:

- a) A t-email alap szolgáltatáscsomag keretében a Szolgáltató az Előfizetőnek 500 MB e-mail postafiók-kapacitást, valamint maximálisan 1 e-mail postafiókot biztosít, amennyiben az Előfizető a t-email alap szolgáltatáscsomagra előfizet és a Díjszabásban meghatározott díjat megfizeti.
- b) A t-email plusz szolgáltatáscsomag keretében a Szolgáltató az Előfizetőnek 1000 MB vagy 2000 MB e-mail postafiók-kapacitást, valamint maximálisan 3 e-mail postafiókot biztosít, - az előrefizetett (Domino) szolgáltatás esetén az Előfizető 1000 MB vagy 2000 MB postafiók-kapacitást és maximálisan 1 e-mail postafiókot vehet igénybe - amennyiben az Előfizető a t-email plusz szolgáltatáscsomagra előfizet és a Díjszabásban meghatározott díjat megfizeti.

### 3.1.3.15.1.2. A t-email alap és t-email plusz szolgáltatás keretein belül nyújtott szolgáltatások:

- a) Az Előfizető webes felületen, valamint levelező kliensen keresztül érheti el t-email postafiókját, amihez a Szolgáltató levelező rendszert biztosít.
- b) A Szolgáltató jogosult törölni az Előfizető postafiókjából a "Kuka" és a "Spam" elnevezésű mappákban tárolt, 30 napnál régebbi leveleket. Az üzenetek elvesztéséből származó esetleges károkért a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.
- c) A t-email alap és t-email plusz szolgáltatások keretében létrehozásra kerülő postafiókok aktiválásakor az Előfizető az előfizetéshez tartozó hívószámra küldött üdvözlő SMS-ben kap értesítést az aktiválásról és egyben postafiókhoz tartozó, az Előfizető által választott e-mail címről.

### 3.1.3.15.2. Mobile HotSpot szolgáltatás

3.1.3.15.2. 1. A Szolgáltató HotSpot szolgáltatása olyan hozzáférési szolgáltatás, amely WLAN előfizetői interfészekkel rendelkező számítógépek (laptopok, kézisámítógépek, asztali számítógépek), illetve később arra alkalmas mobiltelefonok használói számára lehetővé teszi, hogy a WLAN-nal ellátott területeken nagy (akár 11 Mbit/s) sebességgel férjenek hozzá az Internethez, elektronikus leveleikhez vagy vállalati intranet oldalakhoz az előfizetői hozzáférést meghatározó, az MSZ ISO/IEC 8802-11:2002 honosított nemzetközi szabvánnyal leírt vezeték nélküli hozzáférési technológia felhasználásával. A Szolgáltató által biztosított HotSpot szolgáltatás nem terjed ki az Internet Protokoll alapú hangátviteli szolgáltatásra.

3.1.3.15.2.2. A Szolgáltató által létesített és üzemeltetett WLAN (Wireless Local Area Network), mint a nyilvános mobil rádiótelefon hálózat egy új WLAN rádióinterfészű bázisállomási

alrendszere a vezetékes Ethernet hálózat vezeték nélküli kiterjesztésének tekinthető, mely a felhasználók számára kényelmes, nagysebességű és biztonságos adatkapcsolat létrehozását teszi lehetővé az Ethernetnel megegyező funkcionalitással. A WLAN, amely a hagyományos vezetékes helyi hálózat (LAN) alternatívája, egy olyan rugalmasan kezelhető, egyszerűen használható adatkommunikációs technológia, amely elsősorban a 2,4 GHz-es ISM (ipari, tudományos, orvosi) sávú rádióhullámokat használja számítógépek és hálózati eszközök közötti adatkommunikációra. A 346/2004. (XII.22.) Korm. rendelettel meghirdetett Frekvenciasávok Nemzeti Felosztási Táblázata H153 nemzeti lábjegyzete alapján a 2400-2483,5 MHz sávban harmadlagos jelleggel, a kishatótávolságú eszközök szélessávú adatátviteli rendszer (WLAN) részére kijelölhető frekvencia az ERC/DEC/(01)07 Határozatban foglaltaknak megfelelően 100 mW EIRP kisugárzott teljesítménnyel külsőtéri és belsőtéri alkalmazásra egyaránt. A frekvenciasávok felhasználási szabályainak megállapításáról szóló a 7/2011. (X.6.) NMHH rendeletnek megfelelően a 2400-2483,5 MHz-es sávban működő szélessávú adatátviteli alkalmazások (SRD) rádióberendezéseit egyedi frekvenciakijelölési határozat és rádióengedély nélkül lehet telepíteni és üzemeltetni.

3.1.3.15.2.3. Szolgáltató kétoldalú szerződések megkötésével, külön meghatározott feltételek mellett biztosítja az Előfizetők részére partnerszolgáltatók (hazai és külföldi) által működtetett WLAN hálózatokhoz való hozzáférés (roaming) lehetőségét.

3.1.3.15.2.4. A HotSpot szolgáltatás ellátási területét a 8. számú melléklet tartalmazza. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a HotSpot szolgáltatásnál megfelelő titkosítás nélkül adataihoz és számítógépéhez a WLAN, azaz vezeték nélküli hálózaton keresztül bizonyos esetekben illetéktelenek is hozzáférhetnek. Az Előfizető felelőssége, hogy a szolgáltatás beüzemelését követően azonnal, megfelelő beállításokkal és szoftverekkel feltétlen gondoskodik kommunikációjának biztonságáról, melynek elmulasztása esetén a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

3.1.3.15.2.5. A HotSpot szolgáltatást egyrészt a Szolgáltató nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon szolgáltatásának Előfizetői vehetik igénybe, másrészt a hazai, vagy külföldi mobil rádiótelefon szolgáltatók azon előfizetői, akik dombornyomott bankkártyával (EC/MC, VISA, vagy annak megfelelő tartalommal felruházott virtuális, pl. OTP WEB kártya) rendelkeznek.

3.1.3.15.2.6. Tekintettel a nyilvánosan elérhető Internet hozzáférési elektronikus hírközlési szolgáltatás keretében nyújtott HotSpot szolgáltatás hozzáférési sajátosságaira a szolgáltatás igénybevétele az alábbiakban valósul meg:

a) A Szolgáltató Ügyfélszolgálatán, valamint internetes honlapján közzéteszi a HotSpot szolgáltatással kiegészített utólag (Havidíjas) és előre fizetett (Domino) mobil rádiótelefon, valamint adathálózati és Internet általános szerződési feltételeit, és tájékoztatja az Előfizetőit a HotSpot szolgáltatás igénybevételének lényegi feltételeiről.

b) A Szolgáltató nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon szolgáltatását igénybevevő Előfizető részéről a HotSpot szolgáltatás ráutaló magatartással történő igénybevétele az előfizetői szerződés megkötésének minősül.

c) Az Előfizető a Szolgáltató által HotSpot szolgáltatással lefedett területen bekapcsolja hordozható kézi számítógépét, illetve PDA-ját. A felhasználó első bejelentkezése alkalmával a Szolgáltató az előfizetői hordozható számítógépen, illetve PDA-n megjeleníti a HotSpot szolgáltatással kiegészített Internet általános szerződési feltételeit és a szolgáltatás igénybevételének lényegi feltételeit. Amennyiben az Előfizető elismeri és elfogadja (rákattint a „Belépés” gombra) az általános szerződési feltételekben foglaltakat, valamint az igénybevétel feltételeit, és az f) alpontban foglaltaknak is megfelel, akkor ezzel számára elérhetővé válik a szolgáltatás.

d) Az Előfizető kiválasztja a Szolgáltató WLAN hálózatát (amennyiben több hálózat is elérhető az adott helyen). Az Előfizető az Internet böngésző elindításakor automatikusan a Szolgáltató WLAN oldalára irányítódik.

e) Ha az Előfizető még nem vette igénybe a Szolgáltató HotSpot szolgáltatását, vagy lejártak, illetve elfogytak a WLAN percek, akkor rákattint az „Új jelszó kérése” nevű gombra. Utána kiválasztja a számára megfelelő virtuális utalványt (voucher) a hozzátartozó rendelkezésre állási idővel. Ez egy 15 perces, 1 (h) órás, illetve 24 (h) órás virtuális utalványnál azt jelenti, hogy az első bejelentkezéstől számított 15 percig, 1 óráig, illetve 24 óráig érvényes a voucher, hiszen folyamatos használatról van szó. A 30, 60, illetve 120 perces virtuális utalvány választásakor az Előfizető az első belépéstől számított 3 hónapon belül használhatja fel a 30, 60, illetve 120 percet 15 perces számlázási egységekben.

f) Az Előfizetőnek be kell írnia a megfelelő felületre az azonosítóját (mobil telefonszám). A rendszer ellenőrzi az Előfizetőt, miszerint van-e aktív behajtás foganatosítva (kimenő hívástiltás) vele szemben, illetve van-e elegendő összeg a mobil vásárlásra fordítható havi limitjéből (regular Előfizető esetén), illetve a Domino egyenlegén (Domino Előfizető esetén) a kiválasztott virtuális utalványhoz képest. Amennyiben nem állnak fenn az ismertetett korlátozó tényezők, illetve az Előfizető jóváhagyja az általa megadott telefonszámra kiküldött rövid szöveges üzenetben (SMS) a kiválasztott virtuális utalvány megfizetését, akkor az Előfizető kap két újabb SMS-t. Az első SMS-ben olvasható, hogy milyen szolgáltatást vesz igénybe, a második SMS a bejelentkezéshez szükséges jelszót tartalmazza.

g) A bankkártyás fizetési mód igénybevevői számára a folyamat az alábbiakban részletezett:

- A HotSpot szolgáltatás Előfizetőjének meg kell adnia az azonosítóját (mobil telefonszám nemzetközi formátumban: országhívó szám + hálózatkijelölő szám + előfizetői hívószám).
- A rendszer erre a mobil telefonszámra küldi vissza a továbblépési kódot rövid szöveges üzenetben (SMS), amit a következő feljövő ablakban kell megadni.

- Sikeres továbblépés esetén az Előfizető automatikusan az OTP Bank weboldalára jut, ahol meg kell adnia a bankkártyája számát, lejárat dátumát és a kártya azonosítóját a fizetés lebonyolításához. Az azonosító az aláírási panel közepén található számsor utolsó három számjegye, illetve VISA Classic kártyán az aláírási panel jobb oldalán található 16 jegyű kártyaszám utáni három számjegye. A bankkártyás fizetési mód teljesen biztonságos, mivel a kommunikációt lebonyolító Java alkalmazás során az adatátvitel az OTP Bank Rt. számítástechnikai rendszere által védett csatornán történik, ezáltal biztosítva az Előfizetőt arról, hogy adatai illetéktelenek kezébe nem kerülnek.

- Ezt követően történik meg az OTP Bankban az ellenőrzés, majd a fizetés.

- Sikeres tranzakció esetén az Előfizető SMS-ben kapja meg az általa megadott mobil telefonszámra WLAN jelszavát, amit be kell írni a megfelelő felületre.

- A Szolgáltató az Előfizető kérésére az általa megadott címre díjmentesen számlát küld ki.

h) Abban az esetben, ha az Előfizetőnek a virtuális utalványból még fel nem használt WLAN számlázási egysége van, akkor a megadott felületre beírja az azonosítóját (mobil telefonszám) és a hozzátartozó érvényes jelszót, majd ezt követően igénybe veheti a Szolgáltató HotSpot szolgáltatását.

3.1.3.15.2.7. A Szolgáltató WLAN előfizetői és hálózati interfész bejelentéseit a hírközlési hatóságnak megtette. Az előfizetői WLAN interfészt a hatóság 2002. július 11-én, a hálózati interfészt 2002. október 14-én nyilvántartásba vette.

3.1.3.15.2.8. A HotSpot szolgáltatást a Szolgáltató nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon szolgáltatását igénybevevő számlás ill. Domino Előfizetői számára 2003. december 1-től anélkül vehetik igénybe, hogy az adatátviteli szolgáltatásra elő kellene fizetniük. A Szolgáltató a bankkártyás fizetést Előfizetőinek 2004. február 1-én vezeti be.

3.1.3.15.2.9. A szolgáltatás technikai igénybevételéhez WLAN interfésszel rendelkező berendezésekre (pl.: hordozható- vagy kézisámítógépre WLAN kártyára van szükség).

3.1.3.15.2.10. A Szolgáltató a HotSpot szolgáltatás használatához szükséges eszközökre kizárólag ajánlást ismertet (gyakorlatilag az összes Wi-Fi által tanúsított eszköz), de a tényleges eszköz típusát, illetve üzembe helyezését és annak módját az Előfizetőnek kell kiválasztania. A Szolgáltató nem garantálja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét az ajánlásban nem szereplő eszközök használata esetén.

3.1.3.15.2.11. A Szolgáltató nem köteles az Előfizető berendezéseinek a HotSpot szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére.

3.1.3.15.3. Mobilinternet szolgáltatás

3.1.3.15.3.1. Szolgáltató az Internet hozzáférés- ellátás fő szolgáltatáskategóriába tartozó Mobilinternet szolgáltatását csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatás (GPRS) biztosításával valósítja meg, amelynek igénybevételi díjait, az Általános Díjszabás tartalmazza

havidíjas előfizetés esetén. Domino Net termék esetén a Domino Díjszabásban feltüntetett díjcsomagok vehetők igénybe.

3.1.3.15.3.2. Szolgáltató integrált GSM900/DCS1800/IMT-2000/UMTS mobil rádiótelefon hálózatán nyújtja a csomagkapcsolt adatátviteli hordozószolgáltatást (GPRS). A csomagkapcsolt adatátviteli hordozószolgáltatást (GPRS) az ETSI TS 122 060 és ETSI TS 123 060 műszaki specifikációk írják le.

3.1.3.15.3.3. A Szolgáltató a csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatással Internet hozzáférést biztosít az Előfizető számára – a Díjszabásban meghatározott díj ellenében -, hogy arra alkalmas készülékén Internet, WAP és web'n' walk szolgáltatásokat vegyen igénybe. Az internet hozzáférés feltétele, hogy az Előfizető Domino egyenlegén minimum 15,-Ft - tal vagy időszaki díjas adat egyenleggel rendelkezzen. A Domino egyenleg feltöltését követően az internet ismételten hozzáférhetővé válik.

3.1.3.15.3.4. A csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatásnak az áramkörkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatástól megkülönböztető tulajdonsága az adatmennyiség alapú számlázás, amely gazdaságosan teszi lehetővé a folyamatos kapcsolatot a hálózattal.

3.1.3.15.3.5. A Szolgáltató csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatását arra alkalmas készülék, illetve arra alkalmas készülék és számítógép segítségével lehet igénybe venni, amennyiben azok megfelelően be vannak állítva.

3.1.3.15.3.6. Az Előfizető által elérhető sebesség függ a hálózati beállításoktól, a használt készülék típusától, az azonos cellában tartózkodó egyidejű használók számától és az alkalmazások típusától.

3.1.3.15.3.7. A forgalomban lévő készülékek közül nem mindegyik alkalmas a csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatás igénybevételére. Erre a Szolgáltató az Előfizető figyelmét felhívja.

3.1.3.15.3.8. A csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatás minőségében a rádióhullámok terjedési tulajdonságai miatt időben és térben változás állhat be, erre tekintettel az átvitt adatok esetleges hibáiból származó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

3.1.3.15.3.9. Szolgáltató a csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatás használatához szükséges eszközökre kizárólag ajánlást ismertet, de a tényleges eszköz típusát illetve üzembe helyezését és annak módját az Előfizetőnek kell kiválasztania. A Szolgáltató nem garantálja a szolgáltatás megfelelő működését az ajánlásban nem szereplő, általa nem tesztelt eszközök használata esetén.

3.1.3.15.3.10. Szolgáltató a csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatáshoz (GPRS) kapcsolódó alkalmazásként Előfizető számára mobil készülékről kezdeményezhető e-mail üzenet küldési lehetőséget biztosít SMTP szerverén keresztül - a Díjszabásban meghatározott díj ellenében.



3.1.3.15.3.11. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a rendelkezésére álló IP címekkel, mint korlátos erőforrással való hatékony gazdálkodás érdekében minden olyan aktív adatkapcsolatot megszakítson, amelynél legalább 12 órája nem keletkezett adatforgalom. Ez az intézkedés nem érinti a szolgáltatás rendelkezésre állását, mert Előfizető az adatkapcsolat megszakítása után, akár azonnal, új aktív adatkapcsolatot kezdeményezhet.

3.1.3.15.3.12. Szolgáltató a csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatáson (GPRS) megvalósított Internet hozzáférés szolgáltatásához saját hálózatában Nyilvános vagy Privát IP címeket biztosít. Privát IP címről az Előfizető IP címfordítás révén éri el az Internet szolgáltatást.

#### 3.1.3.15.4. BlackBerry Instant E-mail szolgáltatás

3.1.3.15.4. 1. A BlackBerry Instant E-mail szolgáltatás közvetlen e-mail hozzáférést biztosít az Előfizetők számára, BlackBerry-képes mobilterminál (továbbiakban terminál) segítségével. A terminál egyrészt lehet a Research in Motion (továbbiakban RIM) saját BlackBerry típusú készüléke, másrészt olyan, nem a RIM által gyártott készülék, amire a gyártó elkészíti a BlackBerry Connect szoftvert (továbbiakban BBConnect) és ezáltal a BlackBerry funkciók elérhetőek rajta. BBConnect nem mindig rendelkezik az összes BlackBerry funkcióval.

3.1.3.15.4. 2. A szolgáltatás lehetőséget biztosít az Előfizető üzleti és személyes levelezésének integrálására, legfeljebb 10db e-mail postafiók korláttal. A szolgáltatás igénybevevője létrehozhat egy <név>@instantemail.t-mobile.hu címet is az integrált e-mail címei mellett, vagy amennyiben a nincs még saját e-mail címe.

#### 3.1.3.15.4. 3. Igénybevételének módja és feltételei:

Az igénybevétel műszaki feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen a BlackBerry™ Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges BlackBerry képes készülékkel és a megfelelő beállításokat elvégezze a készüléken.

#### *BlackBerry™ Instant E-mail szolgáltatás 1.8-as verzió*

A szolgáltatás 1.8-as verzióját a 2007. november 1-je előtt regisztrált és még nem migrált ügyfelek használják.

#### *BlackBerry™ Instant E-mail szolgáltatás 2.4-es verzió*

A szolgáltatás 2.4-es verzióját a 2007. november 1. után regisztrált ügyfelek, valamint a 2007. november 1. előtt regisztrált, de már az új verzióba migrált ügyfelek használják.

A két verzió közti alapvető különbség:

Az 1.8 verzió esetében létre kell hozni egy általános e-mail postafiókot (név@instantemail.t-mobile.hu) és a külső postafiókokból is először ide másolódnak a levelek, majd innen kerülnek továbbításra a BlackBerry™ vagy BlackBerry-képes készülékre.

A 2.4 verzió esetében direkt eléréssel a küldés során a levelek a különböző integrált postafiókokban külön kezelhetők a terminálon. Új levél írásakor, vagy egy levél továbbításakor ki

lehet választani, hogy melyik címről legyen elküldve. A 2.4 verzió esetén tehát már nincs szükség az 1.8 verziónál használatos webes tárhelyre, mivel nem tárolódnak a különböző e-mail címekre küldött levelek, hanem azonnal láthatóak a készüléken.

#### 3.1.3.15.5. Mobil Internet Fix szolgáltatás

3.1.3.15.5.1. A Szolgáltató Mobil Internet Fix szolgáltatása olyan helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás, amely WLAN előfizetői interfészekkel rendelkező számítógépek (laptopok, kézisámítógépek, asztali számítógépek) használói számára lehetővé teszi, hogy a WLAN-nal ellátott területeken nagy sebességgel férjenek hozzá az Internethez, elektronikus leveleikhez vagy vállalati intranet oldalakhoz.

3.1.3.15.5.2. A Szolgáltató által biztosított Mobil Internet Fix szolgáltatás nem terjed ki az Internet Protokoll alapú hangátviteli szolgáltatásra.

3.1.3.15.5.3. A Szolgáltató által létesített és üzemeltetett WLAN (Wireless Local Area Network), mint a nyilvános mobil rádiótelefon hálózat egy új WLAN rádióinterfészű bázisállomási alrendszere a vezetékes Ethernet hálózat vezeték nélküli kiterjesztésének tekinthető, mely a felhasználók számára kényelmes, nagysebességű és biztonságos adatkapcsolat létrehozását teszi lehetővé az Ethernettel megegyező funkcionalitással.

3.1.3.15.5.4. A WLAN, amely a hagyományos vezetékes helyi hálózat (LAN) alternatívája, egy olyan rugalmasan kezelhető, egyszerűen használható adatkommunikációs technológia, amely elsősorban a 2,4 GHz-es ISM (ipari, tudományos, orvosi) sávú rádióhullámokat használja számítógépek és hálózati eszközök közötti adatkommunikációra. A 346/2004. (XII.22.) Korm. rendelettel meghirdetett Frekvenciasávok Nemzeti Felosztási Táblázata H153 nemzeti lábjegyzete alapján a 2400-2483,5 MHz sávban harmadlagos jelleggel, a kis hatótávolságú eszközök szélessávú adatátviteli rendszer (WLAN) részére kijelölhető frekvencia az ERC/DEC/(01)07 Határozatban foglaltaknak megfelelően 100 mW EIRP kisugárzott teljesítménnyel külsőtéri és belsőtéri alkalmazásra egyaránt. A 7/2011. (X.6.) NMHH rendeletnek megfelelően a 2400-2483,5 MHz-es sávban működő szélessávú adatátviteli rendszerek (WLAN) rádió berendezéseit egyedi frekvenciakijelölési határozat és rádióengedély nélkül lehet telepíteni és üzemeltetni.

3.1.3.15.5.5. A Szolgáltató Mobil Internet Fix szolgáltatás nyújtására egyes településeken az 5470-5725 MHz sávban (100-140. csatorna) 1 W EIRP maximális kisugárzott teljesítménnyel WLAN hálózatot működtet a 346/2004. (XII.22.) Korm. rendelettel meghirdetett Frekvenciasávok Nemzeti Felosztási Táblázata H153 nemzeti lábjegyzete alapján. A 7/2011. (X.6.) NMHH rendeletnek megfelelően az 5470-5725 MHz-es sávban működő vezeték nélküli hozzáférési rendszerek (WAS/WLAN) rádió berendezéseit egyedi frekvenciakijelölési határozat és rádióengedély nélkül lehet telepíteni és üzemeltetni.

3.1.3.15.5.6. A Mobil Internet Fix szolgáltatást a Szolgáltató bizonyos településeken (lásd 8. sz. melléklet) meghatározott díj ellenében, írásbeli szerződés megkötésével, külön meghatározott

feltételek mellett nyújtja az Előfizetők részére az Előfizető által megadott létesítési címen kültéri antenna biztosításával.

3.1.3.15.5.7. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Mobil Internet Fix szolgáltatásnál megfelelő titkosítás nélkül adataihoz és számítógépéhez a WLAN, azaz vezeték nélküli hálózaton keresztül bizonyos esetekben illetéktelenek is hozzáférhetnek. Az Előfizető felelőssége, hogy a szolgáltatás beüzemelését követően azonnal, megfelelő beállításokkal és szoftverekkel feltétlen gondoskodik kommunikációjának biztonságáról, melynek elmulasztása esetén a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

3.1.3.15.5.8. Szolgáltató a Mobil Internet Fix szolgáltatás nyújtásánál a feltöltés irányú forgalom után is díjat számít fel.

3.1.3.15.5.9. Mobil Internet Fix szolgáltatás igénybevételéhez szükséges alapfeltételek:

- a) Az Előfizetőnek rendelkeznie kell WLAN használatára alkalmas WLAN végberendezéssel;
- b) megfelelő WLAN lefedettség megléte az Előfizető által meghatározott helyen.

3.1.3.15.5.10. A szolgáltatás mindenkor csak a Szolgáltató által feltüntetett településeken vehető igénybe (lásd 8. számú melléklet).

3.1.3.15.5.11. A Mobil Internet Fix szolgáltatás megrendelése után a Szolgáltató szerelője felveszi az Előfizetővel a kapcsolatot és egy előre egyeztetett időpontban, kimegy az Előfizetőhöz és elvégzi a helyszíni szerelést és beállításokat. Sikeres telepítés után ügyfélszolgálati telefonszámunkon történik a szolgáltatás aktiválása, amihez szükség van az Előfizető WLAN szerződés jelszavára és a WLAN azonosítójára.

3.1.3.15.5.12. A szolgáltatás használata során felmerülő azonosítók funkciója és jellemzői:

Neve	Funkciója	Létrejön	Jellemzői
WLAN Szerződés jelszó	Olyan, mint a GSM szerződésnél szerződés jelszó	Szerződésrögzítésnél	5 számjegyű
WLAN regisztrációs jelszó	Minden Első belépéshez ez a jelszó	Szerződésrögzítésnél	Előfizető adja meg, 6 karakter
Szerződésazonosító / WLAN szerződés száma	Olyan, mint a GSM szerződésnél a szerződésszám	Szerződésrögzítésnél	
WLAN azonosító	Minden első belépésnél ez az	Szerződésrögzítésnél	6 számjegyű

(WLANSID)	azonosító		
WLAN felhasználónév	Végleges felhasználónév belépéshez	Első belépés után	bármekkora
WLAN jelszó	Végleges jelszó belépéshez	Első belépés után	6 számjegyű

### 3.1.3.15.5.13. Első belépés

Bármilyen web cím beírása esetén a Szolgáltató WLAN portál oldalán a Mobil Internet Fix szolgáltatáshoz kapcsolódó oldala jelenik meg, ahol az „első belépés” fület kiválasztva be kell gépelni az Előfizetőnek:

- a WLAN azonosítót (WLANSID szerződésen) – minden első belépésnél ez lesz az azonosító és
- a WLAN regisztrációs jelszót (minden első belépésnél ez lesz a jelszó).

Amennyiben az Előfizető a megfelelő azonosító/jelszó párost írta be, a rendszer beengedi az Előfizetőt, de az Előfizetőnek rögtön meg kell adnia a végleges WLAN felhasználónevét és a hozzá tartozó WLAN jelszavát, amit a későbbiekben használni szeretne. A WLAN rendszer gondoskodik róla, hogy a megadott felhasználónév egyedi legyen, ellenkező esetben új nevet kér. Ugyancsak ellenőrizni fogja a felhasználónév és jelszóhossz, karakterek kritériumait. Az első belépés folyamat végeként az Előfizetőt a belépés oldalra irányítja, ahol már csak az újonnan létrehozott felhasználónév/jelszó párossal tud belépni. Első belépésnél tárolja el a rendszer az Előfizetőről a felhasználói végberendezés MAC címzését és a szolgáltatás igénybevételi helyszínének pontos információit és további bejelentkezéskor csak a tárolt és aktuális megegyezése esetén engedi be a rendszer. A Mac címzés (address) Előfizető általi átírása nem megengedett. Mac címzés változtatása esetén a WLAN rendszer nem engedi be az Előfizetőt.

### 3.1.3.15.5.14. Normál belépés

Az Előfizető megadja a WLAN rendszerben is eltárolt WLAN felhasználói nevét és WLAN jelszavát, majd ezeken túlmenően a rendszer eltárolja a felhasználói végberendezés MAC címzését és ellenőrzi szerződésben megadott szolgáltatás igénybevétel helyének megfelelőségét. A szerződés státusz ellenőrzésével belépteti a rendszer az Előfizetőt.

3.1.3.15.5.15. Felhasználói portál oldal: Belépés előtt automatikusan a szolgáltatáshoz tartozó azonosítást ajánlja fel az Előfizetőnek a rendszer, de ezen kívül lehetőség van voucherrel is belépni.

### 3.1.3.16. Az Internet hozzáférés szolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások

#### 3.1.3.16.1. Vírus és kéretlen levelek szűrése szolgáltatás

##### 3.1.3.16.1. 1. Vírus és bejövő kéretlen levelek (spam-ek) szűrése

A Szolgáltató a vírus és kérés nélküli levelek szűrése szolgáltatás keretében biztosítja az Előfizető részére, hogy a rendszere által észlelt esetekben nem kézbesíti Előfizetőnek

- a vírussal fertőzött elektronikus leveleket,
- az olyan elektronikus leveleket, amelyek feladójának email címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik,
- az olyan elektronikus levelet, amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget,, valamint
- a kérés nélküli levélnek minősülő elektronikus leveleket a rendszer az e célra létrehozott külön mappába helyezi el. A szolgáltató jogosult törölni az Előfizető postafiókjából a kérés nélküli levelek tárolására szolgáló mappában tárolt, 30 napnál régebbi leveleket. Az üzenetek elvesztéséből származó esetleges károkért a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli. A kérés nélküli levélnek minősülő elektronikus levelekről a Szolgáltató nem küld értesítést az Előfizetőnek.

3.1.3.16.1.2. A vírus és kérés nélküli levelek szűrése szolgáltatás igénybevételére azon Előfizető jogosult, akinek t-email szolgáltatás előfizetése van. Az Előfizető meghatározhatja a t-email szolgáltatás webes felületén, hogy igénybe kívánja-e venni a vírus és kérés nélküli levelek szűrése szolgáltatást a t-email szolgáltatás keretén belül.

#### 3.1.3.16. 2. Kimenő kérés nélküli levelek (spam-ek) szűrés

Kérés nélküli levélnek minősülnek azok az elektronikus levelek, amelyek i) kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezeket megkapják, ii) olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű elektronikus levél, amelyeknek tartalma egymással nagy mértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezeket megkapják, iii) amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a "címzettek" listában (To, Cc, Bcc összesen). Nagy mennyiségű levélküldésnek minősül az a felhasználás, amelyben i) 24 óra alatt, adott felhasználói fiókkal több, mint 1000 címzettet, illetve ii) 10, 60 és 600 másodperces időintervallumok alatt rendre 32, 64 és 128-nál több címzettet észlelnek a Szolgáltató rendszerei. Szolgáltató a fenti mennyiségi korlátok feletti kérés nélküli levél forgalmat nem kézbesíti, amiről az Előfizető hibaüzenetből értesül.

#### 3.1.3.16.3. Alapértelmezett mobil weboldal

3.1.3.16.3.1. Szolgáltató az előfizetői számára értékesített mobiltelefon készülékek elsődleges böngészőjében a mobil [origo] portált állítja be alapértelmezett kezdőlapként.

3.1.3.16.3.2. Szolgáltató előfizetői megfelelő készülék beállítás esetén a mobil [origo] portál "T-Mobile" rovatában meghatározott mobil tartalomszolgáltatásokat, és kényelmi szolgáltatásokat vehetnek igénybe.

3.1.3.16.3.3. Szolgáltató előfizetői megfelelő készülék beállítás esetén testre szabhatják a mobil [origo] portál címdoldalát. A testre szabás során a) meghatározhatják egyes tartalmi elemek elrendezését b) megadhatják a portálról elérhető egyes kommunikációs, illetve közösségi szolgáltatások használatához szükséges felhasználói nevüket és jelszavukat úgy, hogy azt a továbbiakban ezen szolgáltatások igénybe vétele során nem szükséges minden egyes alkalommal külön-külön beírniuk.

3.1.3.16.3.4. A 3.1.3.16.3.2. pontban felsorolt szolgáltatások, valamint a 3.1.3.16.3.3. pontban részletezett testre szabási lehetőség használata során Szolgáltató az Előfizetőt mobil hívószáma alapján azonosítja.

3.1.3.16.3.5. A mobil [origo] portál testre szabása során az Előfizető választhatja azt a lehetőséget, hogy a testre szabható tartalmi elemek elrendezésének módosításához, illetve a jelszóval védett kommunikációs és közösségi szolgáltatások használatához a) az általa megadott jelszó szükséges b) jelszó nem szükséges.

3.1.3.16.3.6. Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben az 3.1.3.16.3.5. pontban említett lehetőségek közül a b) változatot választja, és a mobil hívószámához tartozó SIM-kártya – akár a mobiltelefon készülékével együtt, akár a nélkül – illetéktelen személy kezébe kerül, továbbá ez a személy ismeri a SIM-kártyát védő PIN-kódot, vagy Előfizető a SIM-kártyán kiiktatta a PIN-kód védelmet, a SIM-kártyát birtokló személy Előfizető tudta nélkül és az akarata ellenére, a 3.1.3.16.3.3. pontban említett elrendezést módosíthatja, illetve az ott említett kommunikációs és közösségi szolgáltatások révén róla személyes adatokat megtudhat, és a nevében felléphet.

3.1.3.16.3.7. Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben a 3.1.3.16.3.6. pontban leírt eset bekövetkezik, és ebből akár anyagi, akár más jellegű kára származik, azért a Szolgáltatót semmilyen felelősség, illetve kötelezettség nem terheli.

3.1.3.16.3.8. A mobil [origo] portál címdoldalának testre szabása során megadott adatokat és paramétereket Szolgáltató a saját informatikai rendszerein tárolja, és a Szolgáltató, illetve az [origo] által közzétett mindenkor hatályos adatvédelmi tájékoztatójában foglaltak szerint tárolja és kezeli.

#### 3.1.3.16. 4. Adatforgalmi értesítő szolgáltatás

3.1.3.16. 4.1. Szolgáltató a mindenkori Díjszabásnak és az adatszolgáltatások, illetve a különböző Internet hozzáférést biztosító díjcsomagok benne foglalt forgalmának megfelelően, bizonyos előre meghatározott limitek elérésekor tájékoztató jellegű SMS-t küld az Előfizetőnek az Eht. 137. § (7)(8)) és 149. § (4) bekezdésében rögzítetteknek megfelelően.

3.1.3.16. 4.2. Az Adatforgalmi értesítő csak az un. Internet APN-t használó nyilvános elérésű szolgáltatások díjcsomagjai esetében működik.

3.1.3.16. 4.3. Azon kivételek felsorolása, amikor az Előfizető nem kap tájékoztató SMS-t:

- a) Amennyiben egy adott hónapban belül az Előfizető alacsonyabb benne foglalt forgalmat tartalmazó díjcsomagra vált, akkor az adott hónapban már nem fog kapni tájékoztató SMS-t, csak a következő hónapban,
- b) Amennyiben egy adott hónapban belül az Előfizető Net One díjcsomagról vált Net 50-re úgy, hogy már a Net One díjcsomaggal elérte a 25, vagy akár az 50 MB forgalmat,
- c) Amennyiben az Előfizető letiltotta a szolgáltatást.

3.1.3.16. 4.4. Azok az Előfizetők, akik nem kívánnak az Adatforgalmi értesítő szolgáltatás igénybevételével élni, azok letilthatják a szolgáltatást. A szolgáltatás ki- és bekapcsolható IVR-on, SMS-ben, és web-es önkiszolgáló ügyfélszolgálati felületeken.

3.1.3.16. 4.5. Az Adatforgalmi értesítő szolgáltatás használata díjmentes.

3.1.3.16. 4.6. Az adatok feldolgozása utólagosan történik, így az értesítés mindig múltbeli eseményre vonatkozik. A forgalmazás számlálása független a számlázástól, tehát havonta újraindul és nincs időarányos kalkulálás, tehát a tájékoztató SMS-ben foglaltak csak a benne foglalt forgalmat tartalmazó csomagok teljes havi igénybevétele esetén helyesek, hóközi díjcsomag váltásnál, amennyiben az új díjcsomag kevesebb adatforgalmat tartalmaz, mint az előző csomagban az ügyfél által felhasznált adatmennyiség, úgy tájékoztató SMS küldése nem történik. Az Adatforgalmi értesítő szolgáltatás tájékoztató jellegű szolgáltatás, számlázás és reklamáció alapját nem képezi. Az Adatforgalmi értesítő SMS-ek kiküldése munkaszüneti napokon átmenetileg késedelmet szenvedhet

## 3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

3.2.1. A Szolgáltatás területi hatálya

3.2.1.1. A Szolgáltató kizárólag a Magyar Köztársaság területén nyújtja a Szolgáltatást a mindenkori lefedettségi területen.

Az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató az Előfizetőt tájékoztatja a lefedettségről, és kívánságára rendelkezésére bocsátja a lefedettségi térképet. A lefedettségi térkép ellenőrzése és az Előfizetőt érintő szolgáltatáshoz kapcsolódó konkrét lefedettségről való tájékozódás az Előfizető felelőssége.

3.2.1.2. A mindenkori aktuális lefedettségi térképek a Szolgáltató honlapján elérhetőek az alábbi címeken:

- GSM/GPRS lefedettség: <http://www.t-mobile.hu/lakossagi/ugyintezes/lefedettseg/gsm/>
- IMT/2000/UMTS és 3G /HSDPA: <http://www.t-mobile.hu/lakossagi/ugyintezes/lefedettseg/3g>

3.2.2. Nemzetközi barangolás (Roaming) szolgáltatás, alternatív roaming szolgáltató választás lehetősége

3.2.2.1. Barangolás mobil rádiótávközlő hálózaton: mobil rádiótelefon hálózat üzemeltetőjének előfizetője által más mobil rádiótelefon szolgáltató vagy üzemeltető hálózatának igénybevétele oly módon, hogy az előfizető a részére előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató hálózatában használt alap-, illetve a műszaki lehetőségek figyelembevételével további szolgáltatásokat és hívási módokat részben vagy egészben az igénybe vett hálózaton is használni tudja, anélkül, hogy ezen szolgáltató előfizetőjévé válna. (Eht. 188.§ 6.)

3.2.2.2. A Szolgáltató biztosítja Előfizetőinek a nemzetközi, beleértve a globális mobilitást is. Ennek megfelelően a Szolgáltató műholdas személyi távközlő rendszer (S-PCS) üzemeltetővel is jogosult a GSM Association előírásaival összhangban levő roaming megállapodást kötni.

3.2.2.3. A Szolgáltató kétoldalú nemzetközi szerződések megkötésével, külön, a Díjszabásban meghatározott feltételek mellett biztosítja az Előfizető részére külföldi szolgáltatók által működtetett hálózatokhoz való hozzáférés (nemzetközi roaming) lehetőségét jelen ÁSZF-ben foglalt feltételekkel. Az Európai Közösségen belüli barangolásos hívások nyújtásáért a Szolgáltató által szedhető legmagasabb díjat (eurotarifát) a531/2012/EU rendelet határozza meg. A Szolgáltató a megkötött nemzetközi barangolási (roaming) szerződéssel kizárólag a külföldi szolgáltató hálózata elérhetőségének lehetőségét biztosítja azon Előfizetői számára, akiknek Előfizetői (SIM) Kártyáján a nemzetközi barangolás (roaming) szolgáltatás aktiválva van, és akik rendelkeznek a külföldi szolgáltató hálózatának igénybevételére alkalmas Készülékkel.

3.2.2.4. A nemzetközi barangolás (roaming) szolgáltatás igénybevétele esetén a külföldi szolgáltatónál igénybevett szolgáltatások díjait (indított és fogadott hívások forgalmi díjai, egyéb szolgáltatások díjai) mindenkor a saját díjszabásban foglaltaknak megfelelően az Előfizető számára a különböző időpontokban és/vagy helyszíneken aktuálisan roaming szolgáltatást nyújtó (Lsd. 3.2.2.5.) Szolgáltató számlazza ki Előfizetői részére. A Szolgáltató külön felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy nemzetközi barangolás (roaming) esetén a fogadott hívásért is forgalmi díjat kell fizetni, a Díjszabásban foglaltak szerint. A nemzetközi barangolás (roaming) szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató Ügyfélszolgálat az Előfizető kérésére tájékoztatást ad a díjfizetés szempontjából legkedvezőbb igénybevétel feltételeiről (melyeket a Díjszabás is tartalmaz), valamint az eurotarifáról. A Szolgáltató külföldi partnerszolgáltató hálózatának és szolgáltatásának minőségéért, az ott előforduló esetleges hibákért nem vállal felelősséget.

3.2.2.5. 2014. július 1-jétől az EU szabályozás lehetővé teszi az Előfizetők számára, alternatív barangolás szolgáltató igénybevételét (azaz, a roaming szolgáltatásnak a belföldi szolgáltatójuktól eltérő szolgáltatótól való igénybevételét) Az alternatív barangolás szolgáltató választási szándékát az Előfizetőnek az alternatív barangolás szolgáltató felé kell megadania.

3.2.2.6. Alternatív barangolási szolgáltatás igénybevételére - szabályozott alap szolgáltatások - kizárólag az EU/EGK területén kerülhet sor.



3.2.2.7. A szolgáltató váltás költségmentesen valósul meg az alternatív barangolás szolgáltatótól a Magyar Telekomhoz beérkezett igénybefogadást követő 1 munkanapon belül.

3.2.2.8. A EU/EGK roaming szolgáltató váltás megvalósulásától az alternatív barangolás szolgáltató tájékoztatja ügyfelét. Ezen időponttól kezdve Előfizető a roaming szolgáltatás tekintetében a választott alternatív roaming szolgáltató Előfizetőjévé válik, az alternatív barangolás szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott feltételek szerint veszi igénybe az EU/EGK területén a szabályozott roaming alap szolgáltatásokat. Ezen időponttól kezdve a Magyar Telekomot az alternatív barangolás szolgáltató Előfizetője felé az EU/EGK területén bonyolított roaming szolgáltatással kapcsolatosan semmilyen felelősség nem terheli.

3.2.2.9. Alternatív barangolás szolgáltató igénybevétele esetén kizárólag a szabályozott alapszolgáltatásokat – úgymint hang, SMS, MMS, adat szolgáltatás (nyilvános internet) – tudja az alternatív barangolás szolgáltató ügyfele számára nyújtani, és kizárólag akkor, amennyiben azokat honos szolgáltatójától alapszolgáltatásként igénybe veszi az Előfizető.

3.2.2.9. Magyar Telekom gondoskodik arról, hogy az Előfizetők alternatív barangolás szolgáltató választása esetén is továbbra is használhassák hangposta fiókjukat.

3.2.2.10. Amennyiben Előfizető roaming szolgáltatási szerződése az alternatív barangolási szolgáltatónál hatályát veszti, úgy Előfizető részére az EU/EGK területén a roaming szolgáltatást automatikusan újra honos szolgáltatója, a Magyar Telekom, biztosítja.

3.2.2.11. Az alternatív barangolás szolgáltató előfizetője bármikor jogosult hatályos szerződésének rendelkezéseit figyelembe véve, a hatályos szerződését felmondva, az EU/EGK területén roaming szolgáltatásokat újra hazai Szolgáltatójától igénybe venni.

3.2.3. Helyi barangolós adatátviteli szolgáltatások

3.2.3.1. Magyar Telekom 2014. július 1-től az 531/2012/EU rendelet szerint lehetővé teszi Előfizetői számára a helyi barangolós adatátviteli szolgáltatásokhoz való hozzáférést. A helyi barangolós adatátviteli szolgáltatáshoz való hozzáférés beállítása a készüléken az EU internet APN kézi kiválasztásával és manuális hálózatválasztással történik meg.

### **3.3. A segélyhívó szolgáltatások és a hívó helyére vonatkozó információkra vonatkozó rendelkezések**

3.3.1. A Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az Előfizető elérhesse a Kormány által Eszr.-ben meghatározott, Díjszabásban rögzített hívószámokon keresztül, ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is, a segélyhívó szolgálatok és segélyszolgálati állomások elérését. (Eht. 145. § (1))

3.3.2. A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya

vagy visszavonása esetén is a segélyhívó szolgálatok és segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátja - külön jogszabályban meghatározott módon - a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat. (Eht. 145. § (2))

3.3.3. Előre fizetett szolgáltatás igénybe vétele esetén a segélykérő hívószámok, segélyszolgálati állomások (mentők - 104, rendőrség - 107, tűzoltóság - 105, általános segélykérő - 112) és a Díjszabásban részletezett egyéb ingyenesen hívható speciális hívószámok a Rendelkezésre állási idő alatt akkor is elérhetőek, ha az Előfizető folyószámlájának egyenlege 0 (nulla).

### **3.4. Egyetemes szolgáltatás**

A Szolgáltató által jelen Előfizetői szerződés, illetve Általános Szerződési Feltételek szerint nyújtott Szolgáltatása nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

### **3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

3.5.1. Előfizetői hozzáférési pont: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető, vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. (Eht. 188. § 23.) Jelen Előfizetői szerződés tekintetében e hírközlő végberendezés jellemzően a végfelhasználó által használt mobil eszköz.

3.5.2. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás minőségéért, ha az Előfizető a Szolgáltatást nem rendeltetésszerűen, nem a vonatkozó ETSI-előírásoknak megfelelően használja, így különösen, ha az Előfizető a Készüléket módosítja, nem szabványosított antennát, jelerősítőt használ, vagy külső eredetű zavartatás lép fel, stb. A hivatkozott ETSITS műszaki specifikációk ingyenesen letölthetőek az ETSI honlapján a <http://www.etsi.org> címről, illetőleg megvásárolhatóak a Magyar Szabványügyi Testületnél.

3.5.3. A Szolgáltató kizárólag a mindenkor jogszabályi előírásoknak megfelelő, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál bejelentett előfizetői interfészével együttműködő Készülékeket forgalmaz, illetve az ilyen készülékkel való együttműködést biztosítja.

3.5.4. A Szolgáltató nem köteles az igénybevevő számítástechnikai berendezéseinek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére.

## 4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

### 4.1. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

4.1.1. A Szolgáltató az iparági szabványokban, ajánlásokban, a **hatósági szerződésekben**, továbbá mindenkor a hatályos jogszabályokban előírt követelményeknek megfelelő minőségű Szolgáltatást nyújt a tőle elvárható módon, a rendelkezésre álló és biztosítható műszaki-technikai feltételek mellett.

4.1.2. A GSM900/DCS1800 és az IMT/2000/UMTS mobil rádiótelefon szolgáltatásra vonatkozó szabványokat és ajánlásokat a Szolgáltató Interfész bejelentési adatlapjai tartalmazzák, amelyek elérhetők a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság honlapján, a [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu) címen.

4.1.3. A Szolgáltató biztosítja az általa működtetett mobil rádiótelefon-rendszer megfelelő fejlesztését, üzemeltetését, felügyeletét és karbantartását. A minőségi célértékek, illetve azok értelmezése, teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere az ÁSZF 6. számú mellékletében kerültek rögzítésre.

4.1.4. A Szolgáltató átfogó minőségirányítási rendszert működtet és rendelkezik az ISO 9001 minőségirányítási rendszer tanúsítvánnyal. A rendszer szabályozott folyamatokon keresztül biztosítja a minőségi jellemzők rendszeres mérését, dokumentálását és archiválását. A minőségirányítási rendszer folyamatos fenntartását és megfelelőségét az SGS UK Ltd System & Services Certification akkreditált független szervezet meghatározott rendszerességgel ellenőrzi és tanúsítja.

4.1.5. A Szolgáltató tanúsított minőségirányítási rendszerével biztosítja a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak a Szolgáltatás piacfelügyeletének ellátásához szükséges adatokat. (Eht 151.§ (1))

4.1.6. Az áralkalmazás feltételeként vállalt minőségi kötelezettségeket a 6. számú melléklet tartalmazza. A 6. számú melléklet táblázatában a K-val jelölt esetekben a Szolgáltató felé az Eszr. rendelkezései szerint kötbérigényt érvényesíthet az Előfizető.

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

4.2.1. Részleges szolgáltatás (Csak utólag fizetett szolgáltatás esetén)

Az ÁSZF 5. fejezetben foglalt rendelkezések alapján az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására jogosult (ún. részleges szolgáltatást nyújt) a Szolgáltató ha az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás, üzenet, illetve adatmennyiséget (egyedi értékhatár). (Eht. 137. § (1) bek. d.)

#### 4.2.2. Egyedi értékhatár

Az Egyedi értékhatár elérését követően a Szolgáltató által nyújtott csökkentett értékű szolgáltatás, amelynek körében a Szolgáltató biztosítja:

- az Előfizető hívhatóságát belföldön
- segélykérő hívások továbbítását
- a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának, hibabejelentőjének elérését.

4.2.2.1. Az Előfizetői Szerződést megkötő felek jelentős érdeksérelmének elkerülése, illetve megelőzése érdekében a Szolgáltató minden Előfizetője tekintetében Egyedi értékhatárt állapít meg a következők szerint:

- Az Előfizetői Szerződés megkötését követő első 4 hónapban nettó 10.000,- Ft/hó összeghatárig, 4 hónap elteltét követően pedig a tárgyhónapot megelőző 3 hónap – határidőben kiegyenlített - havi számlái számtani átlagának megfelelő összeghatárig veheti igénybe a szolgáltatást az Előfizető anélkül, hogy tőle a Szolgáltató számlázási időszakon kívüli díjfizetést követelne.
- Ha az Előfizető az utolsó 6 hónapban csak felszólítást követően tett eleget díjfizetési kötelezettségének, az Egyedi értékhatár 6 hónap eltelte után is megegyezik az Előfizetői Szerződés megkötését követő első 4 hónapra vonatkozóan meghatározottakkal.
- 12 hónapnál régebben létrejött előfizetői jogviszony esetében – ha az Előfizető díjfizetési kötelezettségének mindig a vele közölt határidő betartásával tett eleget – az egyedi értékhatár 30 % - kal megemelkedik.

4.2.2.2. Amennyiben az Előfizető több SIM kártyával rendelkezik, a fentiekben meghatározott Egyedi értékhatár az összes SIM kártyára együttesen értendő.

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

4.3.1. A Szolgáltató a hálózat egységességének, a szolgáltatások biztonságának, valamint a szolgáltatások nyújtása során kezelt személyes adatok védelmének biztosítása céljából az alkalmazott technológia által nyújtott, a nemzetközi szabványokon (ITU) alapuló hálózatmenedzsment eszközöket, valamint a belső utasításokkal szabályozott és nemzetközi szabványokon alapuló (ISO) adatkezelési eljárásokat és ellenőrzési módszereket alkalmaz.

4.3.2. Abban az esetben, ha az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat (Eht 137. § (1) a)) vagy az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja (Eht 137. § (1) b)) a Szolgáltató jogosult az 5. fejezetben foglaltak szerint a szolgáltatást korlátozni, illetve a 12. fejezetben foglaltak szerint az előfizetői szerződést felmondani. (Eht. 134. § (6) a)).

4.3.3 A Szolgáltató által biztosított Internet hozzáférés a felhasználók által megosztottan használt korlátos informatikai és hálózati erőforrásokra épül. A Domino (előre fizetett) szolgáltatások esetében Szolgáltató folyamatos és azonnali egyenleg kontrollt biztosít, aminek megbízható működése elengedhetetlen az ügyfelek kiszolgálásához. A folyamatos egyenleg kontroll működési sajátossága miatt az egyenleg nélküli vagy nagyon alacsony egyenlegű ügyfelek túlterhelhetik az informatikai és hálózati rendszereket, miközben a szolgáltatást egyenleg hiányában nem tudják használni.

A fentiek miatt a szolgáltatás minőségének fenntartásának érdekében, különösen DOMINO előfizetők mobilinternet szolgáltatásának zavartalan biztosításához a Szolgáltató azon Előfizetők számára biztosítja az internet-hozzáférést, akik rendelkeznek legalább 15 Ft értékű Domino egyenleggel vagy időszaki díjas adat egyenleggel. 15 Ft-nál alacsonyabb összegű Domino egyenleg esetén az internet szolgáltatás nem elérhető. A Domino egyenleg feltöltése után az internet hozzáférés ismételten rendelkezésre áll. Tekintettel arra, hogy a túlforgalmazásdíj-mentes adatlícsomagok Előfizetői minden esetben rendelkeznek felhasználható adatmennyiséggel (le/feltöltési sebesség csökkentés esetén is), ennek megfelelően túlforgalmazásdíj-mentes adatlícsomaggal rendelkező Előfizetők számára az internet hozzáférés minden esetben biztosított.

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

4.4.1. Az Előfizető az előfizetői szerződés alapján a Szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni. (Eht. 128. § (1))

4.4.2. A Szolgáltató kizárólag a mindenkori jogszabályi előírásoknak megfelelő, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál bejelentett és nyilvántartásba vett előfizetői interfészével együttműködő Készülékeket forgalmaz, illetve az ilyen készülékkel való együttműködést biztosítja.

4.4.3. A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek arra visszavezethetően keletkeztek, hogy az Előfizető a Szolgáltató értesítése és a beavatkozás jóváhagyása nélkül a Készülékhez kiegészítő berendezést csatlakoztat, mely rontja a Szolgáltatás vagy a hálózat

minőségét. Ilyen esetekben a Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől a polgári jog szabályai szerint kártérítést követelni.

4.4.4. Ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelés tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat a Szolgáltató jogosult a szolgáltatásnak az előfizető egyidejű értesítésével történő korlátozására az Eht. 137. § (1) bekezdés értelmében.

4.4.5. A szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető saját érdekkörében köteles biztosítani a rendeltetésszerű használat és az üzemképesség feltételeit.

4.4.6. A Szolgáltató nem köteles az Előfizető berendezéseinek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére.

4.4.7. A Mobil Internet Fix szolgáltatás használatához szükség van az Előfizetőnél telepített eszközre (wlan bridge). Az eszköz vagy a 2.4GHz-es ISM vagy az 5.6 GHz-es sávban működik, annak függvényében, hogy az adott településen Szolgáltató milyen frekvenciasávon biztosítja a szolgáltatást. Az eszköz vezeték nélküli Internet hozzáférést biztosít a bázisállomáson telepített központi rádiós berendezésen keresztül (Access Point), mely az alábbi szabványokban definiált specifikációknak tesz eleget:

IEEE (Institute for Electrical and Electronic Engineers)

- 802.11b (11 Mbit/sec) és
- 802.11g (54 Mbit/sec) (2.4 GHz-es eszköz esetén), vagy
- 802.11a (54 Mbit/sec) (5.6 GHz-es eszköz esetén).

4.4.8. A Mobil Internet Fix szolgáltatásnál az Előfizető a wlan bridge-hez 802.3u 10/100 Ethernet szabványú interfészen csatlakozik. A wlan bridge tápellátása a IEEE802.3af (Power-over-Ethernet) szabványnak felel meg. A Mobil Internet Fix szolgáltatásnál a központi és a kliens vezeték nélküli berendezések antennáin 2.4 GHz használata esetén maximálisan 100 mW EIRP a kisugárzott teljesítmény szintje, mely megfelel a 802.11b/g szabványokban foglalt 20dBm szintnek, 5.6 GHz-es sáv használata esetén maximálisan 1 W EIRP a kisugárzott teljesítmény szintje, mely megfelel a 802.11a szabványban foglalt 30dBm szintnek. A Mobil Internet Fix szolgáltatás havidíja nem tartalmazza a WLAN végberendezési eszköz díját és szerelési költségeit. A végberendezés igénylése opcionális.

4.4.9. A Szolgáltató megfelelő WLAN végberendezést biztosít havi bérleti díj ellenében az Előfizető részére. Amennyiben az Előfizető nem tart igényt a Szolgáltató által biztosított végberendezésre, akkor a Szolgáltató nem vállal garanciát a szolgáltatás minőségére.

4.4.10. A Mobil Internet Fix szolgáltatást csak olyan WLAN végberendezési eszközzel tudja a Szolgáltató a vállalt szolgáltatási szinten működtetni, melyeket a Szolgáltatótól bérel az Előfizető. E szolgáltatás esetében az Előfizetőnek biztosítani kell az elektromos hálózatot a WLAN végberendezés üzemeltetéséhez (tápellátás, konnektor). A T-Mobile Internet Fix szolgáltatás



WLAN végberendezési eszközei a Szolgáltató tulajdonát képezik, azokon semmilyen konfiguráció nem végezhető. A WLAN végberendezési eszköz megrongálása esetén a Szolgáltató a javítás költségeit kiszámlázza az Előfizetőnek. Amennyiben a WLAN végberendezési eszköz javíthatatlanul megrongálódott, vagy ellopták, akkor kárfelvételi jegyzőkönyvet állít ki a Szolgáltató és 40.800 Ft-ot kiszámláz az Előfizető részére, ami fedezi az eszköz beszerzési-, illetve leszerelési költségeit.

## 5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

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

5.1.1. Az Előfizető kérésére történő szünetelés (utólag fizetett szolgáltatás esetén alkalmazandó)

5.1.1.1. Szünetel a Szolgáltatás az Előfizető ilyen rendelkezése esetén a bejelentéstől a visszakapcsolásra irányuló kérelemben meghatározott időpontig. (Eht. 135. § (2)) Ebben az esetben a Szolgáltatás szünetelésének időtartamára az Előfizető az előfizetői szerződésben feltüntetett csökkentett, indokolt és méltányos, a Díjszabásban meghatározott szüneteltetési díjat („Előfizető kérésére történő szüneteltetés díja”) köteles fizetni. (Eht 135. § (1) és (3)) A szolgáltató az előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást visszakapcsolja. (Eszr. (20. § (2))

5.1.1.2. Az Előfizető 2011. augusztus 1-jét megelőzően a Szolgáltatóval közölt kérésére történő szünetelés esetében, ha az Előfizetői (SIM) Kártya szüneteltetésének időtartama eléri a 6 hónapot (Eht 135. § (2)) és visszakapcsolásra irányuló kérelem ennek az időszaknak az elteltéig részéről a Szolgáltatóhoz nem érkezik, az Előfizetői Szerződés a 12. fejezetben foglaltak szerint megszűnik (Eht. 134. § (11)). Ez esetben a szerződés megszűnésének napja a 6 havi szünetelést követő nap. Az Előfizető köteles a megszűnés időpontjában fennálló, valamennyi esedékes illetve lejárt tartozását azonnal kiegyenlíteni.

5.1.1.3. A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott időtartamú szerződéseknél sem zárja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik. A határozott időtartamú (legfeljebb 24 hónap) szerződés esetén az Előfizető legfeljebb hat hónapig tartó szüneteltetést kérhet. (Eszr. 20. § (1))

5.1.2. A Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok, vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szünetelés

5.1.2.1. Szünetel a Szolgáltatás, ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szüneteltetésre (ide nem értve a rendszeres karbantartást), vagy ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik. A szünetelés időtartamára az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. (Eht. 136. § (2))

5.1.2.2. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, utólag fizetett szolgáltatás esetén a Szolgáltató az egy hónapra eső előfizetési díjat visszatéríti. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, ha a Szolgáltató minden tőle



elvárható megteheti a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére. (Eht. 136. § (2), (3))

5.1.2.3. Szünetel a Szolgáltatás az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. (Eht. 136. § (1) a))

5.1.2.4. Szünetel a Szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén. (Eht. 136. § (1) b))

5.1.2.5. Szünetel a Szolgáltatás a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terroristaelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon. (Eht. 136. § (1) c))

5.1.2.6. Szünetelhet a szolgáltatás a Szolgáltató által végzett, a mobil távközlési rendszereit és azok kiszolgáló elemeit érintő, rendszeres karbantartás idején az alábbiak szerint:

- A Szolgáltató országos szolgáltatási szünetet kizárólag éjfél és hajnali öt óra között tarthat, amelynek összes időtartama nem haladhatja meg a havi egy órát, illetve az évi négy órát.

- Az egyes lokális területeket érintő karbantartás miatti szolgáltatási szünetek időtartama nem haladhatja meg a havi egy órát.

5.1.3. Az Előfizető érdekkörébe tartozó egyéb okból történő szünetelés

5.1.3.1. Az Előfizető egyértelmű beazonosítását követően az Előfizető kérelmére szünetel a Szolgáltatás, amennyiben az Előfizetőtől az Előfizetői (SIM) Kártyát eltulajdonították, vagy azt az Előfizető elveszti, a bejelentéstől a visszakapcsolásig terjedő időtartam alatt. (Eszr. 30. § (3)) Az előfizető kérelme és a szolgáltatás szüneteltetése közötti időszakban keletkezett esetleges díjakat a Szolgáltató nem hárítja az Előfizetőre.

5.1.3.2. Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni. (Eszr. 20. § (6))

5.1.3.3. Előre fizetett szolgáltatás esetén, ha az Előfizető a szóbeli szerződéskötést követően részére kiküldött levélben megadott időpontig a szerződés megerősítéséhez szükséges kódot nem küldi vissza, a megadott időpont leteltétől a Szolgáltatás az Előfizetői SIM kártyán szünetel. (Eht. 136. § (4)) Ebben az esetben, a SIM kártyán lévő egyenleget az Előfizető elvesztheti. Tovább szünetel a szolgáltatás a Rendelkezésre állási idő lejártától az Előfizető által eszközölt feltöltésig, vagy a Hívószám lekötési idő lejártáig.

5.1.3.4. Utólag fizetett szolgáltatás esetén a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás legfeljebb 6 hónapig tartó felfüggesztésére, amennyiben az Előfizető a fenti 4.2.2.1. pontba foglalt

összeghatárt túllépte, és az Előfizető számláját a korlátozás ideje alatt sem rendezte, illetve a 2.1.1.10. pontban foglalt feltételek nem teljesültek. (Eszr. 20. § (5))

5.1.3.5. Utólag fizetett szolgáltatás esetén ha az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a számlában megjelölt határidőben felszólítás ellenére sem tesz eleget, és emiatt a Szolgáltató az előfizetését a jogszabályi rendelkezések szerint korlátozta, a szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

5.1.3.6. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen pedig az ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá az előfizetői bejelentések és panaszok megtétele során tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt felszólítani a rendeltetésellenes magatartás azonnali megszüntetésére. Amennyiben az Előfizető a kötelezettségének felszólítás ellenére sem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást szüneteltetni.

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

5.2.1. A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, (Eht 137. § (1) a))
- b) az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja. (Eht. 137. § (1) b))
- c) az utólag fizető Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából nem adott a 2.1.1.10. pontban meghatározott biztosítékot, illetve az előre fizető Előfizető folyószámla egyenlege 0 (nulla) vagy ha az Előfizető a folyószámláján az adott Szolgáltatás igénybevételéhez Díjszabásban meghatározott egyenleggel nem rendelkezik.

d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az 4.2. pontban meghatározott, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás, üzenet, illetve adatmennyiséget.

5.2.2. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette. (Eszr. 19.§ (3))

5.2.3. A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételének korlátozása esetén is biztosítja

- a) az Előfizető hívhatóságát,
- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- d) a hibabejelentőjének elérhetőségét. (Eht 137. § (2))

5.2.4. A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint – amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe az 5.2.1. c) pontban szabályozott díjtarozás esetét kivéve - a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjed ki. (Eht. 137. § (2a))

5.2.5. A szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számít fel. (Eht. 137. § (2b))

5.2.6. A Szolgáltató az Előfizető kérelmére újra biztosítja a Szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos - díjat számol fel. (Eht. 137. § (4))

5.2.7. Ha az Előfizető az 5.2.1. vagy 5.2.2. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. (Eszr. 19.§ (1))

5.2.8. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese (Eszr. 19. § (2)).

5.2.9. A nemföldrajzi számmal rendelkező Előfizető meghatározott földrajzi területekről hívást kezdeményező felhasználók (Előfizetők) általi elérhetőségét kereskedelmi okokból korlátozhatja. (Eht 148. § (2))

5.2.10. A Mobil Internet Fix szolgáltatást Szolgáltató átmenetileg felfüggeszti abban az esetben, ha Előfizető Mac címe nem egyezik meg a Szolgáltató WLAN rendszere által eltárolt Mac címmel. A Mac cím felülírása nem megengedett az Előfizető által. Felfüggesztés esetén az

Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatát felhívhatja és WLAN jelszó ellenében újraaktiválthatja a szolgáltatást, amennyiben visszaírta az eredeti Mac címet.

## 6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

### 6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

6.1.1. A 6. fejezethez kapcsolódó fogalom meghatározások:

6.1.1.1. Előfizetői bejelentés: az előfizetői panasz és a hibabejelentés. (Eszr. 2. § a.,)

6.1.1.2. Előfizetői panasz: az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek. (Eszr. 2. § b.,)

6.1.1.3. Hibabejelentés: az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos. (Eszr. 2. § c.)

6.1.2. A szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárítását díjfizetéshez nem köti, továbbá egyéb, az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb feltételt nem támaszt az előfizetővel szemben. (Eht. 141. § (3) és Eszr. 9. § (7))

6.1.3. Az Előfizető a Szolgáltatással kapcsolatban észlelt hibákat a Szolgáltató személyes ügyfélszolgálatán, illetve a saját hálózathoz díjmentesen hívható 24 órás telefonos ügyfélszolgálatán jelentheti be, a 1430 hívószámon. (Eht. 140. § (2)-(3))

6.1.4. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti és az adatkezelési szabályok betartásával legalább 1 évig megőrzi. (Eht. 141. § (1)) A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet két évig megőrzi. (Eszr. 10 § (1))

6.1.5. A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás minden esetben tartalmazza a következő adatokat:

- 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 ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját. (Eht 141. § (2))

6.1.6. A Szolgáltató 48 órán belül kivizsgálja a hibabejelentéseket és az elvégzett vizsgálat alapján értesíti az Előfizetőt arról, hogy:

- a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel. (Eszr. 9. § (1))

6.1.7. A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, a saját érdekkörébe tartozó hibát a bejelentésétől számított 72 órán belül kijavítja. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a szolgáltatónak a hiba bejelentésétől számított 72 órán belül meg kell kérnie.

6.1.8. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és a 6.1.6. (a) pont szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető ilyen megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem lehetséges, a hiba kijavítására a 6.1.7. pont szerint rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató által javasolt vagy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik. (Eszr. 9. § (8)-(9))

6.1.9. A hiba elhárítását követően a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató ezen kötelezettségének a bejelentéssel vagy a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet. (Eszr. 9. § (5)).

6.1.10. Az Internet szolgáltatás végberendezései ellenőrzésének és hibaelhárításának a lehetővé tételét az Előfizetőnek kell biztosítani.

6.1.11. A Mobil Internet Fix szolgáltatás esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató szakemberei számára folyamatos bejutási lehetőséget biztosítani a telephelyeire, a Szolgáltató által telepített hírközlő berendezések karbantartása, és hibaelhárítás céljából, valamint szükség esetén segítséget nyújtani a hiba behatárolásában, és elhárításában. A Szolgáltató szakemberei az Előfizető kíséretével, vagy az általa kiállított igazolással juthatnak be a helyszínekre. Amennyiben

az Előfizető a telephelyeire való bejutást bármely okból késlelteti, a Szolgáltató által - az előfizetői szerződésben - vállalt hibaelhárítási, illetve javítási idők a késedelem idejével meghosszabbodnak.

6.1.12. A Mobil Internet Fix szolgáltatásnál, amennyiben a Szolgáltató által biztosított WLAN hálózat meghibásodik, akkor Szolgáltató saját hatáskörében kijavítja a hibát. Amennyiben a hibabejelentés során egyértelművé válik, hogy nem a Szolgáltató WLAN hálózatában van a hiba, abban az esetben Szolgáltató szerelője 4 napon belül kimegy az Előfizetőhöz, azonosítja és elhárítja a hibát. Amennyiben megállapítható, hogy az Előfizető hibájából keletkezett a hiba, akkor Szolgáltató jogosult az elvégzett hiba javítási költségét kiszámlázni az Előfizető részére. Szolgáltató nem vállal garanciát a nem általa biztosított WLAN végberendezési eszközökért és ebben az esetben a szolgáltatás minőségéért.

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

6.2.1. A Szolgáltatással kapcsolatos előfizetői bejelentéseket, panaszokat az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál terjesztheti elő szóban vagy írásban. A Szolgáltató a bejelentéseket, panaszokat kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről 30 napon belül a bejelentés módjának és a jogszabályi előírásoknak megfelelően tájékoztatja az Előfizetőt. A Szolgáltató a bejelentésekről és panaszokról nyilvántartást vezet. (Eht 138. § (1), (2) b), (8))

6.2.2. Az előfizetői panasz kivizsgálhatósága érdekében az ügyfél MT ügyfél-azonosítóval, jelszóval, vagy más, megfelelő, illetve esetenként meghatározott módon előfizetői minőségét igazolni köteles.

6.2.3. A Szolgáltató a személyes ügyfélszolgálati pontjain megtett szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, lehetőségeihez mérten azonnal orvosolja. Ha a panasz azonnal nem orvosolható, vagy azzal az előfizető nem ért egyet, - a telefonon bejelentett panaszokat kivéve - jegyzőkönyvezzük, és egy másolati példány átadása mellett írásbeli panaszként kezeljük. A vásárlók a személyes ügyfélszolgálati pontokon a vásárlók könyvébe bejegyezhetik az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszait és javaslatukat.

6.2.4. A Szolgáltató az írásbeli panaszt – a panasz elutasítása esetén indokolással – harminc napon belül írásban megválaszolja. (Eht. 138. § (8), Fgy. 17/A. § (4))

6.2.5. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató vizsgálatának eredményét nem fogadja el, panaszával a 6.6. pontban meghatározott hivatalokhoz illetve szervekhez fordulhat.

6.2.6. A Szolgáltató nem köteles érdemben foglalkozni azon megkeresésekkel, melyek formájuknál, vagy tartalmuknál (pl. témájuknál, hangvételüknél, vagy érthetőségüknél) fogva alkalmatlanok az azokon alapuló bejelentések, panaszok kivizsgálására és megválaszolására,

továbbá amelyek nem tartalmazzák a Szolgáltatóval vagy az általa nyújtott Szolgáltatással kapcsolatos konkrét probléma-meghatározást.

6.2.7. Az emeldíjas és Harmadik feles InfoSMS Szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszkezelés illetékességi szabályai a következőképp alakulnak: a Telekom kezel minden olyan esetet, amely az általa nyújtott távközlési szolgáltatással kapcsolatos és a jelen ÁSZF hatálya alá esik. Minden más panaszt (pl.: válasz megküldésének tartalma és a kiszolgálás minősége, stb.), amely a Harmadik Fél szolgáltatásával illetve annak ügyfél általi megrendelésével kapcsolatos, a Harmadik Félnek kell kezelnie, saját ügyfélszolgálatán keresztül. A Telekom mobil ügyfelek számára a Harmadik Fél által nyújtott tartalomszolgáltatás tartalmi részére vonatkozóan minden felelősség a Harmadik Felet terheli.

6.2.8. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentéstől számított legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést a 12.6.6. pontban foglaltak szerint felmondani. (Eht 138. § (3)) Ha a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés 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. (Eht. 138. § (6))

6.2.9. Ha az Előfizető a 6.2.8. pontban meghatározott bejelentést a díjfizetési határidő lejáratára előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. (Eht 138. § (4)) Az a szolgáltató, amelynek számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, akkor is jogosult 12.6.6. pont szerinti felmondás alkalmazására, ha az előfizető a 6.2.8. pont szerinti bejelentést a díjfizetési határidő lejáratára előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést 5 napon belül nem utasítja el. (Eht. 138. § (5))

6.2.10. Ha a Szolgáltató 6.2.8. pontban meghatározott bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyéb esetekben a bejelentés 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 mértékének el kell érnie a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét (Eht 138. § (6)). A késedelmi kamat mértéke évi 13%.

6.2.11. Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zárságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a szolgáltatót, ha számlázási rendszere zárságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja. (Eht 138. § (7)) Szolgáltató számlázási rendszerének zárságát az Eht. 138. § (7) szerinti tanúsítvány tanúsítja.

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

6.3.1. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít. A Szolgáltató mentesül a kötbér illetve kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

6.3.2.. A 6.1.6. pontban foglaltak nem teljesítése esetén, amennyiben a hibát az Előfizető megfelelően bejelentette, a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, a hiba bejelentésétől számított 48. órától az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra nézve. A kötbér mértéke minden késedelmes nap után, a hiba bejelentését megelőző 6 hónapra az Előfizető által az adott Előfizetői Szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján 1 napra vetített összeg kétszerese. 6 hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a kötbér mértéke az előfizetői jogviszony teljes időtartama alatt kifizetett díj átlaga alapján 1 napra vetített összeg kétszerese. Ha az Előfizető még nem fizetett díjat, akkor a kötbér mértéke a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg kétszerese. (Eszr. 9. § (12) a) és (13))

6.3.3. A 6.1.7. pontban foglaltak nem teljesítése esetén, amennyiben a hibát az Előfizető megfelelően bejelentette, a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, a hiba bejelentésétől számított 72. órától a hiba elhárításáig terjedő időszakra nézve, 6.3.4. és 6.3.5. pontok szerint. (Eszr. 9. § (11))

6.3.4. Ha a hiba következtében a Szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után, a hiba bejelentését megelőző 6 hónapra az Előfizető által az adott Előfizetői Szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján 1 napra vetített összeg nyolcszorosa. 6 hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a kötbér mértéke az előfizetői jogviszony teljes időtartama alatt kifizetett díj átlaga alapján 1 napra vetített összeg nyolcszorosa. Ha az Előfizető még nem fizetett díjat, akkor a kötbér mértéke a havi előfizetési díj alapján 1 napra vetített összeg nyolcszorosa. (Eszr. 9. § (12) c) és (13))



6.3.5. Ha a hiba következtében az Előfizető az Előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a 6.3.4. pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie. (Eszr. 9. § (12) b) és (13))

6.3.6. Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes. (Eht. 143. § (2))

6.3.7. Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás 5.2. pontban rögzített korlátozása esetén a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. (Eszr. 19.§ (1))

6.3.8. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese (Eszr. 19. § (2)).

6.3.9. Az előfizető írásbeli vagy telefonon tett kérése alapján belépési díj vagy belépési díjelőleg megfizetése nélkül, az átírási díj megfizetése ellenében az előfizetői szerződést a szolgáltató átírja. Az átírás díját az ÁSZF 2. sz. mellékletét képező Díjszabás tartalmazza. Szolgáltató köteles az átírást a kéréstől /a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni. E határidő elmulasztása esetén szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek mértéke minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede. (Eszr. 16. §)

6.3.10. A Szolgáltatót a számhordozási hibás teljesítése miatt terhelő kötbér eseteit és mértékét a 8.5. pont tartalmazza.

6.3.11. A kötbér meghatározására, mértékére és módjaira vonatkozóan a 7.5. pont tartalmaz további rendelkezéseket.

6.3.12. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos panaszával, bejelentésével a 6.4. pontban foglaltak szerint a Szolgáltatónál egyeztetést kezdeményezhet, ennek eredménytelensége esetén a 6.6. pontban megjelölt hatóságokhoz fordulhat.

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

6.4.1. A Szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítése, egyes szolgáltatások módosítása, hibabejelentés, illetőleg az Előfizetők megfelelő tájékoztatása, valamint a Szolgáltatás nyújtásával, a számlázással illetve a Készülékekkel és tartozékokkal kapcsolatos kérdések megválaszolása, információk rendelkezésre bocsátása, valamint a megfelelő tájékoztatás és tanácsadás biztosítása érdekében a Szolgáltató személyes (ügyfélszolgálati iroda), 24 órás telefonos, valamint a Szolgáltató Internet honlapján elérhető Internetes

ügyfélszolgálatot, illetve értékesítési pontokat működtet. A telefonos ügyfélszolgálat a (36-1) 265-9210, illetve a Szolgáltató hálózatából díjmentesen hívható 1430 telefonszámokon, vagy a +36 1 265-9393 fax számon érhető el. (Eht 140. § (2), (3))

6.4.2. Egyes szolgáltatások módosítása érdekében a Szolgáltató telefonos, a Szolgáltató internet honlapján elérhető internetes, SMS kód alapú SMS, illetve USSD kód alapú USSD önkiszolgáló ügyfélszolgálatokat működtet. A telefonos önkiszolgáló ügyfélszolgálat a (36-1) 265-9210, illetve a Szolgáltató hálózatából díjmentesen hívható 1430 telefonszámokon, Domino szolgáltatás esetén a Szolgáltató hálózatából díjmentesen hívható 1777 számon érhető el. Az SMS önkiszolgáló ügyfélszolgálat a 1430-as számra küldött, a Szolgáltató hálózatából díjmentes, meghatározott formátumú kódokat tartalmazó SMS-ekkel használható. Az USSD önkiszolgáló a telefonos önkiszolgáló ügyfélszolgálattal megegyező funkciókat kínál. A \*111# kód alapállapotú telefonba történő bebillentyűzésével, majd a hívásindító gomb megnyomásával a készülék kijelzőjén egy menürendszer jelenik meg, mely a kijelző utasításait követve szolgáltatások és funkciók megtekintéséhez, módosításához biztosít hozzáférést. További részletekről a Szolgáltató internetes honlapján található tájékoztató.

6.4.3. Amennyiben az Előfizető a 1.2. és 1.3. pontokban megjelölt telefonos ügyfélszolgálat felhívásakor ügyintéző bejelentkezését kéri, a Szolgáltató biztosítja, hogy az ilyen típusú hívások havi átlagban legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintézőhöz kapcsol.

6.4.4. Az ügyfélszolgálati irodák és értékesítési pontok helyét, elérhetőségét és nyitva- tartásuk idejét a Szolgáltató internetes oldalán közzéteszi.

6.4.5 A Szolgáltató a beszélgetésről rögzített hanganyagot - amennyiben a beszélgetésrögzítésre került - szükség esetén az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése során a hibabehatároló eljárás részeként a tárolási időn belül felhasználhatja. A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon megőriz. A megőrzés időtartama a hibabejelentések esetében 1 év, míg minden egyéb tárgyú ügyfélszolgálati hívás esetében a bejelentés időpontjától számítva a fogyasztóvédelemi törvényben rögzített időtartam.

6.4.6. A Szolgáltató a beszélgetésről rögzített hanganyagot - amennyiben a beszélgetés rögzítésre került - szükség esetén az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése során a hibabehatároló eljárás részeként a tárolási időn belül felhasználhatja. A hibabejelentő hívások kivételével a Szolgáltató köteles a rögzített beszélgetéseket 2 évig visszakereshető módon megőrizni. Az Avtv, szerinti tájékoztatási kötelezettsége keretében a Szolgáltató köteles az ilyen felvételeknek az érintett előfizető általi visszahallgatását - kérésére - a szolgáltató által biztosított helyiségben lehetővé tenni. A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani. (Eszr. 10. §) . Amennyiben az ügyfél ugyanabban a

tárgyban tesz több alkalommal bejelentést, kizárólag az első bejelentéséről készült hangfelvétel másolatára vonatkozik a jelen bekezdése szerinti ingyenesség.

## 6.5. a tudakozó szolgáltatás igénybevétele

6.5.1. A Szolgáltató köteles teljesíteni minden olyan ésszerű kérést, amely a nyilvánosan elérhető tudakozószolgálatok és telefonkönyvek szolgáltatása céljából a megfelelő információk egyeztetett formában, tisztességes, tárgyilagos, költségalapú és megkülönböztetéstől mentes rendelkezésre bocsátására irányul. (Eht. 146. § (1))

6.5.2. Az országos belföldi tudakozó szolgáltató részére minden, az előfizetőkhez telefonszámokat rendelő szolgáltató az előfizető hozzájárulásától függően - az előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát köteles térítésmentesen átadni. Az így átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást. (Eht. 146. § (2)-(3))

6.5.3. Az országos belföldi tudakozó szolgáltatás nyújtásához az adatainak abban történő felhasználásához hozzájárulását adó előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató térítésmentesen kapja meg az előfizetői hozzáférést nyújtó érintett telefonszolgáltatóktól. Az e célból átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel. (Eszr. 24. § (1))

6.5.4. A szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján ad tájékoztatást mindaddig, amíg a hívószámot nem rendel más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig. (Eszr. 18. § (7))

6.5.5. Az Európai Gazdasági Térség más végfelhasználói számára az országos belföldi tudakozó szolgáltatás hanghívás útján történő elérhetőségét a +36303030198 telefonszámon biztosítja a Szolgáltató. A hívás díját a mindenkori Díjszabás tartalmazza.

## 6.6. tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetésére;

6.6.1. Az Előfizetői Szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el. A Szolgáltató és az Előfizető valamint a Számlafizető arra törekszik, hogy együttműködésük keretében a kapcsolatukból eredő jogvitákat egymás érdekeinek mindenkori figyelembevételével peres út igénybevétele nélkül rendezzék. (Eht. 143. § (2))

6.6.2. A Fogyasztó és a Szolgáltató közötti fogyasztói jogvita, így különösen a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás

ügy bírósági eljáráson kívül rendezhető a békéltető testület útján, azonban kizárólag az elektronikus hírközlésre vonatkozó speciális jogszabályi rendelkezések figyelembe vételével.

6.6.3. Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával a fogyasztóvédelmi szervekhez, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, a Média- és Hírközlési Biztoshoz illetve a békéltető testülethez fordulhat.

6.6.4 A békéltető testület eljárására vonatkozó részletszabályokat a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény tartalmazza. Az eljárásra vonatkozó főbb szabályok alapján az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárás a fogyasztónak a békéltető testület elnökéhez megfelelően benyújtott, írásbeli kérelmére indul. A békéltető testület hatáskörébe tartozik az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független testület.

6.6.5. Az ügyfélszolgálatnál, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) és a végrehajtási rendeletében (6/2011. (X.6.) NMHH r.) meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el (Eht. 138.§ (2) c)), így az előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez (Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei) is fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényt (Fgy. tv) kell alkalmazni azzal, hogy az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást az Fgy. tv. 17/A §-ában és 17/C. §-ában foglaltak határozzák meg.

6.6.6. Az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

6.6.7. Az előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól minőség-felügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a szolgáltatónak a szolgáltatások minőségére, a szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a hírközlési szolgáltatás minősége) vonatkozó állásfoglalását. Az előfizető vagy a hírközlési szolgáltató kérelmére a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság a szolgáltató közreműködésével a szolgáltatás minőségére, a számlázási rendszer helyességére vonatkozó, kijelölt tanúsító szervezet által kiadott tanúsító iratokat és tanúsítási jeleket (tanúsítványt) figyelembe véve, tisztázza a tényállást.

6.6.8. Az előfizető jogosult panaszával a Média- és Hírközlési Biztoshoz is fordulni. A Média- és Hírközlési Biztos Hivatalánál panasszal élhet az, akit az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybe vétele során érdeksérelem ért, vagy akinél az érdeksérelem bekövetkezésének közvetlen veszélye áll fenn, illetve a fogyasztói, előfizetői, felhasználói érdekek képviselőjét ellátó egyesület. (A panaszt írásban kell benyújtani postai úton, illetve amennyiben a panaszos rendelkezik ügyfélkapus azonosítóval a biztos honlapján található űrlapon (a következő megnevezéssel, az alábbi elérhetőségek valamelyikén: Média- és hírközlési biztos, 1525 Budapest, Pf. 75. [www.mediaeshirkozlesibiztos.hu](http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu).)

6.6.9. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető bírósághoz fordulhat. A Szolgáltató és az Előfizető valamint a Számlafizető a közöttük felmerülő jogviták peres úton történő rendezésére alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerinti bíróság illetékességének, kivéve azt az esetet, amikor az Előfizető a Szolgáltatót megillető díjakat, valamint az igénybevett kedvezmény elvesztését eredményező szerződésszegés miatt fizetendő kötbért és/vagy készülék vételár részletek összegét nem fizette meg és ennek következtében a Szolgáltató igényét peres úton érvényesíti. Ez utóbbi esetben az általános illetékességi szabályok az irányadóak. (Eht 138. § (2) c))

6.6.10. A Szolgáltató a vonatkozó és mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezések feltételeivel egyezően biztosítja a vele szerződő Előfizetők érdekeinek lehető legteljesebb védelmét.

6.6.11. A Szolgáltató szolgáltatási tevékenysége felett a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, azon belül a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala (Eht 10. § (1) m)) piac-felügyeleti tevékenysége keretében gyakorolja a szakmai felügyeleti jogokat. A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos kérdésekben a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalához (Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25., Levélcím: 1525 Budapest, Pf. 75., Telefon: +36 1 4577100, Telefax: +36 1 3565520, Internet: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)) lehet fordulni. (Eht. 138. § (2) a))

6.6.12. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala a piacfelügyelet keretében az ÁSZF egyéb helyein említett egyedi ügyeken túl ellenőrzi a Szolgáltatás minőségét és az ÁSZF-ben foglalt szolgáltatói kötelezettségek és vállalások teljesülését.

6.6.13. A Szolgáltatás ellenőrzéséhez a Szolgáltató rendszeresen megküldi a szükséges adatokat a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatalának.

6.6.14. A hatóságok, egyéb szervezetek listáját, elérhetőségét az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

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

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

7.1.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak

7.1.1.1. A Szolgáltató az időmérésen, illetve adatmennyiség mérésen alapuló szolgáltatás díjának számítását és számlázását az egyedi előfizetői szerződésben és a Díjszabásokban kialakított számlázási egység alapján végzi. (Eszr. 12. § (1))

7.1.1.2. A Szolgáltató az adatmennyiségen alapuló szolgáltatás díjának számítását és számlázását a Díjszabásokban meghatározott egységekben végzi. (Eszr. 12. § (3))

7.1.1.3. Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésével (szóbeli szerződéskötés (Domino) esetén a termék megvásárlásával) egyidejűleg egyszeri belépési díjat, valamint a Díjszabásokban meghatározott esedékes díjakat köteles előre megfizetni, amely előfeltétele a Szolgáltató rendszeréhez való csatlakozásának. Ezen felül havi rendszerességgel az Előfizető igénybevételi díjat köteles fizetni általános előfizetés, vagy MIX termék esetén. Domino esetén az Előfizetői Szerződés alapján az Előfizető a Szolgáltató részére az általa nyújtott Szolgáltatásért díjfizetésre kötelezett, amelyet minden esetben előre, a Szolgáltatás igénybevétele előtt köteles megfizetni. A díjak mértéke mindenkor az érvényben levő Díjszabásokban foglaltak alapján kerül meghatározásra.

7.1.1.4. Előfizető a előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetendő díjakat az Előfizetői (SIM) Kártya feltöltésével teljesítheti.

7.1.1.5. Az Előfizetői Szerződés alapján az Előfizető a Szolgáltató által nyújtott, illetve nála megrendelt szolgáltatások (így különösen a Szolgáltatás, Mobil Vásárlás Szolgáltatások, Digitális tartalom-szolgáltatás és ezen szolgáltatásokon alapuló szolgáltatások) ellenértékét előre és/vagy utólag köteles kiegyenlíteni az Előfizetői Szerződés mindenkori mellékletét képező és a Szolgáltató által az Eht. rendelkezéseinek figyelembevételével módosítható Díjszabás feltételei szerint. Az előre fizetett szolgáltatások ellenértékét a Szolgáltató az Előfizető számára nyilvántartott, előzetesen feltöltött univerzális egyenlege terhére számolja el. Az utólag fizetendő szolgáltatások ellenértékét az Előfizető a Szolgáltató által havonta, a naptári hónappal

megegyező elszámolási időszakra a tárgyhónapot követően kiállított és megküldött számla ellenében a számlán feltüntetett határidőig köteles kiegyenlíteni. A Mobil Vásárlás Szolgáltatás igénybevétele során megrendelt/vásárolt terméket/szolgáltatást Mix termék esetén kizárólag az előzetesen feltöltött univerzális egyenleg terhére lehet kiegyenlíteni. A külföldön indított vagy fogadott hívások díját a Szolgáltató a külföldi Szolgáltató adatszolgáltatásától függően a tárgyhót követő egy évig kiszámlázhatja.

7.1.1.6. Egyedi értékhatárra vonatkozó rendelkezések Utólag fizetett szolgáltatás esetén alkalmazandó):

7.1.1.6.1. Az ÁSZF 4.2. pontjában rögzített Egyedi értékhatár eléréséről, emiatt a számlázási időszakon kívüli díjfizetés szükségességéről és a fizetendő díj összegéről a Szolgáltató az Eht. 144.§ (4) c. pontja szerint egyéb elektronikus hírközlés útján értesítheti az Előfizetőt.

7.1.1.6.2. A Szolgáltatót az értesítés – az Előfizető érdekkörére visszavezethető okból történő – esetleges sikertelenségéért nem terheli felelősség. Az Egyedi értékhatárt elérő összegben igénybevett szolgáltatásról a Szolgáltató – a számlázási időszakon kívül - hóközi számlát bocsáthat ki. A számlában megjelölt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató az 5. fejezetben meghatározottak szerint jogosult a szolgáltatás korlátozására (ez idő alatt részleges szolgáltatást nyújt)

7.1.1.6.3. Arra tekintettel, hogy az Előfizető által igénybevett szolgáltatás egyes díjelemei nem jelenhetnek meg a szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető nem tagadhatja meg az általa az Egyedi értékhatárt meghaladóan igénybe vett Szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva, hogy a Szolgáltató az Egyedi értékhatár elérését követően nem a Részleges szolgáltatást nyújtja.

7.1.1.7. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető forgalmi egyenlegéről folyamatosan tájékoztatást kapjon.

7.1.1.8. Domino esetén az Előfizető a Szolgáltatást az Előfizetői Kártyához tartozó folyószámlára előre befizetett összeghatárig vagy a Rendelkezésre állási idő lejáratáig veheti igénybe a Fogalmaknál meghatározott feltételek szerint. Az egyéb szolgáltatások igénybevételének korlátai a Domino Díjszabásban kerülnek meghatározásra.

7.1.1.9. A számlák kiállítása a számlázási időszakot követő hónap első két munkanapján történik. A papíralapú számlákat Szolgáltató a számlázási időszakot követő hónap 3-a és 8-a között postázza, illetve az elektronikus számlákat ebben az időszakban tölti fel a Távszámla rendszerbe. A papíralapú számlák kézbesítésének időpontja az a nap, amelyen az előfizető a számlát kézhez veszi, de legkésőbb a számlázási időszakot követő hónap 15. napja, az elektronikus számlák a Távszámla rendszerbe a számlázási időszakot követő hónap 10. napjáig kerülnek feltöltésre, melyről az Előfizetők a Távszámla rendszerből e-mailben értesítést kapnak a regisztrációkor megadott e-mail címükre. Amennyiben az Előfizető a számlát az Előfizetői Szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő hónap 25. napjáig nem kapja kézhez, úgy

ezt haladéktalanul köteles az ügyfélszolgálatnál jelezni. A Szolgáltatónak fenti határidőn túl nem áll módjában az Előfizető számára ismételten díjmentesen megküldeni a számlát, kivéve, ha az Ügyfél a Szolgáltató érdekkörében felmerült és a Szolgáltatónak felróható okból nem kapta kézhez. A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani az Előfizető - legalább a bevezetést 30 nappal megelőző - értesítése mellett. (Utólag fizetett szolgáltatás esetén alkalmazandó.)

7.1.1.10. Amennyiben az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, úgy Szolgáltató jogosult a jelen ÁSZF 5. és 7. fejezetében meghatározott jogkövetkezmények alkalmazására. (Utólag fizetett szolgáltatás esetén alkalmazandó.)

7.1.1.11. A Szolgáltatás díjának megfizetéséért az Előfizetői Szerződést aláíró Előfizető a felelős, függetlenül a Szolgáltatás tényleges igénybevevőjétől. Utólag fizetett szolgáltatás esetén, amennyiben az Előfizető és a Számlafizető egymástól elkülönül, úgy a számla kiegyenlítéséért egyetemlegesen felelnek. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés feltételeit valamint az ÁSZF-eta Számlafizetőnek is el kell fogadnia, s ezt az Előfizetői Szerződés megkötésekor aláírásával megerősítenie.

7.1.1.12. Ha az Előfizető a számla összegét a számlán feltüntetett határidőn belül nem fizeti meg, a Szolgáltató jogosult díjköteles fizetési felszólításokat küldeni az Előfizető részére követelésének érvényesíthetősége érdekében, továbbá jogosult a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig késedelmi kamatot felszámítani és a késedelemmel összefüggő költséget (fizetési felszólítás eljárás díja) kötbéreként kiterhelni az Előfizetőre. A késedelmi kamat mértéke évi 13%. Túlszámlázás és tévesen beszedett összeg visszafizetése esetén az Előfizetőt évi 13%-os késedelmi kamat illeti meg. A fizetési felszólítás megszakítja az elévülést.

7.1.1.13. Mix termék esetében a Díjfizetésre vonatkozó rendelkezések az alábbi eltérésekkel alkalmazandók:

7.1.1.13.1. Az utólagos díjfizetés mellett lehetőség van az előfizetéshez tartozó SIM kártya Domino termék feltételei szerinti feltöltésére (ld. Fogalmak).

7.1.1.13.2. A díjtartozás miatti korlátozásra vonatkozó rendelkezések Mix esetében azzal egészülnek ki, hogy Az utolsó fizetési felszólítást követő 30 nap leteltével a Szolgáltató az Előfizető hozzájárulása nélkül is jogosult az Előfizető előre feltöltött Domino és univerzális egyenlege terhére az adott előfizetést tartalmazó folyószámlán fennálló számlatartozás kiegyenlítésére, vagy annak mértékének csökkentésére, függetlenül attól, hogy a tartozás melyik hívószámhoz kapcsolódóan keletkezett.

## 7.1.2. Számlázás

### 7.1.2.1. Számlamelléklet



7.1.2.1.1. (Utólag fizetett szolgáltatás esetén alkalmazandó) A Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat külön jogszabályban meghatározott bontásban köteles feltüntetni. A hívó Előfizető számára ingyenes hívások, beleértve a Hatóság által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat a Szolgáltató a hívó Előfizető számláján és a számlamellékletben nem jelöli meg (Eht. 142. § (1))

7.1.2.1.2. (Utólag fizetett szolgáltatás esetén alkalmazandó) A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles az előző pontban meghatározottaknál részletesebb számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

7.1.2.1.3. A Szolgáltató az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatást igénybe vevő előfizető részére, a Díjszabásban meghatározott díj ellenében számlamellékletet (hívásrészletező/híváslista) állít ki, amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és elszámolási adatokat tartalmazó kimutatást, amennyiben az előfizető azt utólagosan, személyes ügyfélszolgálaton kéri. (Eht. 142. § (2))

7.1.2.1.3. Utólag fizetett szolgáltatás esetén a hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre, vagy visszavonásig igényelhető. A hívásrészletező egyéni előfizetők részére havonta egy alkalommal díjmentes.

7.1.2.1.4. Az egyéni előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag két évre visszamenőleg igényelheti a Szolgáltatótól. Utólag fizetett szolgáltatásnál visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához – amennyiben ahhoz még korábban nem kértek - egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen.

7.1.2.1.5. Utólag fizetett szolgáltatás esetén, amennyiben az Előfizető ehhez hozzájárul, vagy azt igényli, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számlabemutató rendszer útján küldi meg az Előfizető részére.

7.1.2.2. Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a szolgáltató az előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az előfizető által fizetendő díjakat külön jogszabályban meghatározott bontásban köteles feltüntetni. A hívó előfizető számára ingyenes hívások, beleértve a Hatóság által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat, nem jelölhetők meg a hívó előfizető számláján és a számlamellékletben. (Eht. 142. § (1))

7.1.2.3. Ha az előfizető a szolgáltatótól hívásrészletező rendelkezésre bocsátását kéri, ennek teljesítése előtt a szolgáltató köteles az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a hívásrészletezővel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak. A szolgáltató köteles az előfizetőt arról is tájékoztatni, hogy a hozzájárulás hiányában a díjszámításhoz szükséges

forgalmi és számlázási adatokat a hívásrésztelező nem fogja teljes körűen tartalmazni azokban az esetekben, ahol a díj számításához a hívott szám egyértelmű azonosítása szükséges. A szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel. (Akr 7. § (3-4))

7.1.2.4. A Szolgáltató az Előfizető kérésére sem adhatja meg a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal korábban „nem azonosítható hívószámként” közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon:

- a) többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, különösen az egyházi segélyvonalak vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására,
- b) többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak),
- c) a segélykérő szolgálatokat értesítik. (Akr 8. § (1))

7.1.2.5. A Szolgáltató a számlában szereplő tételeknél a sor végén szereplő összegeket forintra kerekítve jeleníti meg, de a rendszereiben pontos – nem kerekített értékkel számol. A számla végösszegét a pontos érték alapján számítja.

7.1.3. Elektronikus számlaküldés:

7.1.3.1. Az Előfizetőnek lehetősége van a papíralapú számlaküldés helyett elektronikus számlaküldési módot választani. A Szolgáltató ebben az esetben az Előfizető részére díjkedvezményt adhat.

7.1.3.2. Az elektronikus számlaküldési módra történő váltáshoz az Előfizetőnek a <http://www.tavszamla.hu> internetes oldalon kell – regisztrációt követően – a Szolgáltatót mint számlakibocsátót kiválasztania és regisztrálnia. A számlakibocsátói regisztráció során az Előfizető nyilatkozik, hogy az általa megadott fogyasztó azonosítóra vonatkozóan a Távszámla rendszer keretében kíván a Szolgáltatótól (Számlakibocsátó) az azonosítóhoz tartozó előfizetői szerződés keretében a nyújtott szolgáltatásokról hiteles elektronikus számlát kapni.

7.1.3.3. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a hozzájáruló nyilatkozata alapján a Szolgáltató (Számlakibocsátó) a belépés visszaigazolása után a nyújtott szolgáltatásról kiállított számlát - a számlakibocsátói regisztrációkor megadott fogyasztói azonosítóra, és az ahhoz tartozó előfizetői szerződésre vonatkozóan – már nem papír alapon, hanem elektronikus formában és elektronikus úton teszi elérhetővé az Előfizető részére.

7.1.3.4. Az elektronikus számlaküldési mód választása esetén az Előfizető hozzájárul, hogy azon általa igénybe vett szolgáltatásokról kiállított számlákat, amelyeket a fogyasztói azonosítók megadásával regisztrált, a Szolgáltató (Számlakibocsátó) az elektronikus úton megjelenítő Távszámla rendszer üzemeltetője (a továbbiakban: „Távszámla szolgáltató”) részére továbbítsa, a személyes adatait a szükséges mértékben megismerhesse és kezelhesse. Hozzájárul továbbá az Előfizető, hogy – amennyiben a Távszámla szolgáltató és a Szolgáltató (Számlakibocsátó)

eltérő jogi személyek -, a Szolgáltató (Számlakibocsátó) a Távszámla szolgáltatás igénybevételéhez szükséges személyes adatait a Távszámla szolgáltatójának továbbítása felhasználás céljából.

7.1.3.5. Az Előfizető a hiteles elektronikus számla megtekintési lehetőségének megnyílásáról a Távszámla szolgáltatótól az általa közölt e-mail címre kap értesítést. A kiállított számla hozzáférhetővé tételével és az erre vonatkozó értesítéssel a Szolgáltató (Számlakibocsátó) a számla megküldésére vonatkozó kötelezettségének eleget tesz, a számlaküldés jogkövetkezményei ezzel az értesítéssel beállnak. Az értesítést követően a számla megtekintése és a számlában feltüntetett beérkezési határidőre történő teljesítése az Előfizető felelőssége. Az Előfizető köteles jelezni a Távszámla szolgáltató felé az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételekben a számlaküldés hiányának jelzésére szereplő határidőben, hogy a számla megküldéséről ugyanezen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott számlázási határidő elteltéig nem kapott értesítést a Távszámla szolgáltatótól.

7.1.3.6. A Szolgáltató (Számlakibocsátó) az Eht.-ban, illetve az Eszr.-ben foglalt tájékoztatási illetőleg értesítési kötelezettségének az elektronikus számlában, illetve az ahhoz csatolt tájékoztatóban, vagy az értesítő e-mailben is eleget tehet, illetve az Előfizető adatkezelési nyilatkozatában foglaltaknak megfelelően a további információkat is eljuttathat az Előfizetőnek.

7.1.3.7. Az elektronikus formában kiállított számla kiegyenlítésére készpénz átutalási megbízást, illetve postai számlabefizetési megbízást (postai csekk) a Szolgáltató (Számlakibocsátó) nem küld. Az Előfizető az elektronikus számlázásra vonatkozó nyilatkozatának visszavonásáig az esedékes számlát az általa választott egyéb módon (pl.: banki átutalás, csoportos beszedési megbízás) köteles kiegyenlíteni.

7.1.3.8. A Szolgáltató (Számlakibocsátó) elektronikus hívásrészletezőt abban az esetben biztosít, amennyiben azt az Előfizető a hívásrészletezőre vonatkozó szabályozás szerint igényelte.

7.1.3.9. Amennyiben a Távszámla szolgáltató a Szolgáltatót (Számlakibocsátót) arról értesíti, hogy az előfizetővel fennálló jogviszonyát megszüntette, a Szolgáltató (Számlakibocsátó) köteles a Távszámla szolgáltatóval fennálló jogviszony megszűnését követően ismét papíralapú számlát küldeni az Előfizetőnek.

7.1.3.10. Az Előfizető az adataiban bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót (Számlakibocsátót) a változás bekövetkeztétől számított legfeljebb 8 napon belül köteles tájékoztatni. Haladéktalanul köteles tájékoztatni továbbá a Számlakibocsátót az ellene indult felszámolási-, végelszámolási-, illetve csőd eljárásról. A Szolgáltató (Számlakibocsátó) az adatok megváltozására vonatkozó Előfizető bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését az Előfizetőtől követelheti.

7.1.3.11. Amennyiben az Előfizető az elektronikus számlaküldésre vonatkozó nyilatkozatát visszavonja, ez a Szolgáltató (Számlakibocsátó) részéről történő visszaigazolástól hatályos, a Szolgáltató (Számlakibocsátó) a visszaigazolással egyidejűleg jogosult meghatározni azt a számlázási időszakot, melytől kezdődően elektronikus számla helyett ismét papír alapú számlát tud az Előfizető részére küldeni.

7.1.3.12. Amennyiben az Előfizetőt jogszabály alapján az elektronikus formában kiállított számla vonatkozásában megőrzési kötelezettség terheli, az Előfizetőnek kell eleget tennie a jogszabályban meghatározott archiválási (megőrzési) előírások betartásával.

7.1.4. Az előfizető késedelmes számla kiegyenlítése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmények

Az Előfizető, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, az alábbi fizetési kötelezettségekre számíthat.

#### **Késedelmi kamat**

Jelen ÁSZF 7.1.1.12. pontjában leírtak szerint.

#### **Fizetési felszólítás eljárási díja**

A díj mértékét a Havidíjas Díjszabás tartalmazza.

#### **Követeléskezelési díj**

Szolgáltató jogosult tartozás esetén jogos követelése behajtása céljából, az általa megbízott és vele szerződéses jogviszonyban álló követeléskezelő társaság részére a hátralékkal rendelkező Előfizetők adatait átadni, továbbá a követeléskezelő társaság eljárásának adminisztrációs költségét kártérítésként az Előfizetőre áthárítani. A követeléskezelési díj mértéke a teljes tartozás 15%-ig terjedhet.

Teljes tartozás a következő tételeket tartalmazhatja:

- az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló – akár szolgáltatásból, akár a Szolgáltató szolgáltatásaihoz kapcsolódó eszköz, végberendezés vagy készülék részletfizetésre történő vásárlásából eredő - általános forgalmi adóval együtt (a továbbiakban: bruttó) számított lejárt tartozása,
- az Előfizető által fizetendő kötbér összege, amennyiben az Előfizető a szerződést a határozott tartam lejáratá előtt szünteti meg, illetőleg díjtartozás vagy az Általános szerződési feltételekben meghatározott egyéb ok miatt a Szolgáltató az előfizetői jogviszony felmondására kényszerül, (ÁSZF 7.5. pont)
- késedelmi kamat összege, (ÁSZF 7.1.1.12. pont)
- fizetési felszólítás eljárási díja.

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

7.2.1. Az Előfizető a díjakat készpénzben, átutalással, postautalványon vagy a Szolgáltató előzetes kifejezett hozzájárulása esetén csoportos beszedési megbízás útján teljesítheti. Utólag fizetett és MIX számla ellenértékének befizetésére a Szolgáltató Internetes ügyfélszolgálatán keresztül elektronikus úton, valamint a Szolgáltató erre kijelölt személyes ügyfélszolgálati pontjain is mód van.

7.2.2. Előre fizetett szolgáltatás esetén a Domino egyenleg Fogalmak pontban rögzítettek szerint kerülhet feltöltésre.

7.2.3. A Szolgáltató által kínált egyenlegek és azok felhasználási köre

A Szolgáltató által kínált egyenlegek: (1) Domino egyenleg /csak előre fizetett szolgáltatás esetén értelmezhető/, (2) Univerzális egyenleg (Előre fizetett szolgáltatás esetén az egyenleg típusát a feltöltési csatorna határozza meg, a szolgáltató honlapján történő, a Szolgáltató által előre meghatározott címlet kiválasztásával feltölteni kívánt összeg az univerzális egyenlegre kerül feltöltésre.)

Az univerzális egyenleg az utólag fizetett szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek esetén a Mobil Vásárlás Szolgáltatás keretében mobil vásárlási termékek és szolgáltatások vásárlására, továbbá a Google Play áruházban történő vásárlásra használható fel. Az előre fizetett szolgáltatást igénybe vevő (Domino) ügyfelek esetén az előzőekben felsoroltakon túl elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére is felhasználható.

Amennyiben a Domino Előfizető egyazon időpontban mindkét típusú (Domino, univerzális) egyenleggel is rendelkezik, úgy azok elektronikus hírközlési szolgáltatásra való igénybevétele az alábbi sorrendben történik: 1) Domino egyenleg; 2) univerzális egyenleg. Mobil vásárlás szolgáltatás és Google Play áruházban történő vásárlás esetén – mivel ezek csak az univerzális egyenleg terhére történhetnek – a Domino egyenleg nem kerül felhasználásra.

A Google Play Áruház üzemeltető harmadik féllel történt megállapodás alapján az Áruházban a terméket, szolgáltatást, applikációt értékesítő a követelését a Szolgáltatóra (Magyar Telekom) engedményezi, így Szolgáltató jogosult a követelést érvényesíteni. A számla kiállítója továbbra is az értékesítő, vagy maga az Áruház.

Az univerzális egyenlegre történt feltöltésről Szolgáltató a Telekom üzletekben számviteli bizonylatként felhasználható Feltöltési bizonylatot állít ki kizárólag a feltöltést végző kérésére és részére az általa megadott adatokkal. A Feltöltési bizonylat kiállítása kérhető Telekom üzletben végzett feltöltés esetén azonnal, illetve valamennyi csatornán végzett feltöltés esetén utólag, a hatályos jogszabályokban meghatározott ideig. A Feltöltési bizonylat igénylésére való jogosultságot a feltöltést végzőnek igazolnia kell. Annak a természetes vagy jogi személynek, aki a Feltöltési bizonylatra való jogosultságát igazolni tudja, a Szolgáltató a Feltöltési bizonylatot kiállítja. A Feltöltési bizonylat igénylésére való jogosultságot a feltöltést végző igazolhatja

- a) Telekom üzletben végzett feltöltés esetén a feltöltési tranzakcióról kiállított Bevételi pénztárbizonylattal,
- b) Telekom partner üzletben történt feltöltés esetén Feltöltési igazolással,
- c) ATM-en végzett feltöltés esetén az ATM által kiállított slip-pel,
- d) internet banki felületen vagy okostelefon alkalmazáson keresztül banki folyószámla terhére végzett feltöltés esetén a feltöltést végző nevére kiállított, adott tranzakcióról szóló banki igazolással, vagy banki folyószámla kivonattal,
- e) a Szolgáltató megbízásából, annak valamely partnere által - az értékesítési helyén vagy bárhol üzemeltetett univerzális egyenleg feltöltési ponton, terminálon vagy internetes feltöltő portálon - végzett feltöltés esetén a Szolgáltató partnere által kibocsátott igazolással.

A Bank által kiállított igazolás, illetve banki folyószámla kivonat esetén a Feltöltési bizonylatot a Szolgáltató postán juttatja el a feltöltést végző által megadott címre, mely esetekben a Feltöltési bizonylat kiállításának határideje az ilyenkor esetleg szükséges bank és Szolgáltató közötti egyeztetések időtartamától (a bank válaszána idejétől) is függ. Az univerzális egyenleg teszi lehetővé a megrendelt/vásárolt mobil vásárlási termék, illetve szolgáltatás árának kiegyenlítését. Az univerzális egyenleg az Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó hívószámhoz tartozik. Egy előfizetői hívószámhoz csak egy univerzális egyenleg rendelhető. Az univerzális egyenleg másik Előfizetői hívószámhoz kapcsolódó egyenlegre át nem vihető. Az univerzális egyenleg feltöltése a hívószámhoz kapcsolódó Rendelkezési állási időt és Hívószám lekötési időt a Domino egyenlegfeltöltéssel megegyező módon és feltételekkel változtatja.

Az utólag fizetett szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az univerzális egyenleg terhére történő fizetéseiről havonta számlában értesül, melyet a Szolgáltató a szerződés szerinti számlázási névre és címre állít ki és az Előfizető postázási címére küld meg.

A Domino Előfizető az egyenleg terhére történő fizetéseiről havonta számlában értesülhet. Az Előfizető számla igényét a Domino IVR központ önkiszolgáló telefonos ügyfélszolgálatán keresztül jelezheti. Az igény beérkezése után a számlát a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés szerinti számlázási névre és címre állít ki és küld meg.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizetőnek az univerzális egyenlegen a szerződés megszűnésének időpontjában fennmaradó összeg felhasználásához való jogosultsága megszűnik.

Mix előfizetés esetében a Szolgáltató az univerzális egyenlegen vezetett pénzüsszeget az Előfizető bármilyen jellegű, lejárt számlatartozásainak értékében, az Előfizető tájékoztatásával egyidejűleg a számlatartozás kiegyenlítésének céljából átvezetheti.

### 7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

Az aktuális akciók, az akciók részletes igénybevételi feltételei, és az akciós díjak, a Szolgáltató honlapján, továbbá a Szolgáltató személyes ügyfélszolgálati pontjain és telefonos ügyfélszolgálatán érhetőek el.

### 7.4. A kártérítési eljárás szabályai

7.4.1. Az Előfizetői Szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A Szolgáltató és az Előfizető valamint a Számlafizető arra törekszik, hogy együttműködésük keretében a kapcsolatukból eredő jogvitákat egymás érdekeinek mindenkor figyelembevételével peres út igénybevétele nélkül rendezzék.

7.4.2. A Szolgáltató nem felel olyan károkért, amelyek belföldi vagy külföldi hatósági rendelkezés, szükséges hatósági engedély megtagadása vagy késedelmes megadása, erőhatalom, természeti csapás (vis maior) vagy egyéb, a Szolgáltató érdekkörén kívülálló ok, illetve esemény folytán következnek be, amelyekért a Szolgáltató nem tehető felelőssé, illetve az olyan károkért, amelyek az Előfizető érdekkörében, vagy az ÁSZF-ben foglalt feltételek Előfizető általi be nem tartásának, illetve késedelmes teljesítésének eredményeként következtek be. Az Előfizetői Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak annak felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti az Előfizető meglévő vagyonaiban okozott kár esetén a hitelt érdemlően igazolt kárt a Szolgáltató az Előfizető írásos bejelentése alapján megtéríti. (Eht. 143. § (1), (2))

7.4.3. A Szolgáltató a Szolgáltatás esetleges nem megfelelő minőségéből eredő, illetve az általa működtetett rádiótelefon-rendszer esetleges meghibásodásával, működésében vagy a rádióhullámok terjedési tulajdonságai miatt térben és időben, illetve a rádiófrekvenciáknál bekövetkező, nem a saját hálózathoz eredő zavarokkal kapcsolatosan keletkezett károkért felelősséget nem vállal.

7.4.4. Utólag fizetett szolgáltatás esetében a Szolgáltató - azokat az eseteket kivéve, amikor a Szolgáltatás nem megfelelő minősége a készülék illetve Előfizetői (SIM) Kártya rendeltetésellenes használatára, földrajzi vagy légköri körülményekre, valamint a vezeték nélküli hálózathoz jelentkező hibákra vezethető vissza - az Előfizető által fizetett havi rendszerességgel fizetendő díj ellenszolgáltatással nem fedezett arányos részét, amennyiben indokolt az Előfizető

igénybejelentése alapján nem számítja fel vagy az Előfizető részére a következő tárgyhavi számlában jóváírva visszatéríti.

7.4.5. A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, mert a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében ettől az időponttól kezdve nem tud eleget tenni az ÁSZF-benfoglalt kötelezettségeinek. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés automatikusan megszűnik az erről szóló értesítésben megjelölt időpontban.

7.4.6. A Szolgáltató külföldi partnerszolgáltató hálózatának és szolgáltatásának minőségéért, az ott előforduló esetleges hibákért nem vállal felelősséget. A Szolgáltató a megkötött nemzetközi barangolási (roaming) szerződéssel kizárólag a külföldi szolgáltató hálózata elérhetőségének lehetőségét biztosítja azon Előfizetői számára, akiknek Előfizetői (SIM) Kártyáján a nemzetközi barangolás (roaming) szolgáltatás aktiválva van és akik rendelkeznek a külföldi szolgáltató hálózatának igénybevételére alkalmas Készülékkel. A nemzetközi barangolás (roaming) szolgáltatás igénybevétele esetén a külföldi szolgáltatónál igénybevett szolgáltatások díjait (indított és fogadott hívások forgalmi díjai, egyéb szolgáltatások díjai) mindenkor a Díjszabásokban foglaltaknak megfelelően a Szolgáltató számlázza ki Előfizetői részére, illetve vonja le az Előfizető forintegyenlegéből. A Szolgáltató külön felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy nemzetközi barangolás (roaming) esetén a fogadott hívásért is forgalmi díjat kell fizetni, a Díjszabásokban foglaltak szerint. A nemzetközi barangolás (roaming) szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató Ügyfélszolgálat az Előfizető kérésére tájékoztatást ad a díjfizetés szempontjából legkedvezőbb igénybevétel feltételeiről (melyeket a Díjszabások is tartalmaznak), valamint az eurotarifáról.

7.4.7. A Szolgáltatás szünetelésével kapcsolatosan okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

7.4.8. Amennyiben a Szolgáltatónak bármilyen kára származott az Előfizető szerződésszegő magatartása következtében, úgy a polgári jog szabályai szerint kártérítésre jogosult. A kártérítési igény szempontjából a szerződésben kikötött igényeket lehet érvényesíteni, illetve az adott szerződésszegő magatartás miatt felmerülő kárt is lehet érvényesíteni.

7.4.9. Az előfizetői szerződés megszegése esetén a Szolgáltató a 7.5. pontban meghatározottak szerint kötbért fizet.

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

7.5.1. A Szolgáltató terhelő kötbérre vonatkozó általános szabályok

7.5.1.1. Az Előfizetőt e Eszr. alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes. (Eszr. 3. § (8)). A Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül köteles kötbérfizetési kötelezettségének eleget tenni, és ezzel egyidejűleg az Előfizetőt a kötbér mértékéről és a kötbér



teljesítésének módjáról tájékoztatni. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez.

7.5.1.2. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

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

7.5.1.3. A Szolgáltatót terhelő kötbér esetei:

A Szolgáltató az alábbi esetekben köteles kötbért fizetni:

- Az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén,
- Az előfizetői szerződés megkötése alapján a szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése, vagy annak meghiúsulása esetén.
- Az Előfizető személyében bekövetkező jogutódlás esetén a jelen ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesített átírás esetén
- Az előfizetői szolgáltatás korlátozás késedelmes megszüntetése esetén
- Egyéb jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben.

7.5.1.4. A Szolgáltatót terhelő kötbér eseteire, alapjára és mértékére vonatkozó rendelkezéseket tartalmaznak továbbá a jelen ÁSZF 2.1.1.7., 2.1.1.8., 4.1.6., 5.2.8., 6.3., 8.5. és 9.3. pontjai.

7.5.2. Az Előfizető által fizetendő kötbér szabályai, a Szolgáltató által nyújtott kedvezmények igénybevétele (utólag fizetett szolgáltatás esetén alkalmazandó)

7.5.2.1. Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy a Szolgáltató 12.6.6. illetve 12.6.7. szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani. (Eht. 134. § (15))

7.5.2.2. Abban az esetben, ha az Előfizető a Szolgáltató rendszeréhez belépési kedvezmény felhasználásával csatlakozik, a kedvezmény igénybevételenek feltétele, hogy az Előfizetői

Szerződés hatályba lépésétől számított és a Szolgáltató által megjelölt határozott időn belül az Előfizető lejárt díjtartozása miatt a Szolgáltatás felfüggesztésére nem kerül sor, illetőleg az Előfizető ezen idő alatt az Előfizetői Szerződést nem mondja fel.

7.5.2.3. Amennyiben az Előfizető a 7.5.2.2. pontban meghatározott feltételt nem teljesíti, úgy az általa igénybevett kedvezményeket a Szolgáltatónak visszafizetni köteles., valamint részletre történt vásárlás esetén az azonnali hatállyal esedékessé váló részleteket köteles a Szolgáltató javára azonnal befizetni.

7.5.2.4. Mindaddig, amíg a Díjfizetési határidő letelte után a tartozását nem fizeti meg, a Szolgáltató az Előfizetői (SIM) Kártyát nem kapcsolja ismét a Szolgáltatásába, valamint a Készüléket annak IMEI száma alapján felfüggesztheti. A kedvezmény igénybevételekor kötött megállapodás aláírásával létrejött tartozás-elismerés az esetleges behajtási eljárás során felhasználható.

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

7.5.2.6. 2011. november 1-vel kedvezmény vagy készüléktámogatás miatt az előfizetők által vállalt meghatározott időszak (a továbbiakban: hűségidő) alatt bekövetkező felmondás esetére hátrányos jogkövetkezményt alkalmazó szerződések az előfizető külön értesítése nélkül a hűségidő hátralévő időtartamára, de legfeljebb 24 hónapra határozott idejű előfizetői szerződéssé alakulnak át. E szerződésekben a szerződésnek az előfizető általi megszüntetése esetére meghatározott, az előfizetővel szemben érvényesíthető jogkövetkezmények az előfizető egyéni jogérvényesítése estében annyiban alkalmazhatók, amennyiben azok kedvezőbbek, mint az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezmény, feltéve, hogy a jogkövetkezmények összehasonlítása lehetséges. (Eszr. 26 § (3))

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

### 8.1. A mobil számhordozhatóságra vonatkozó általános rendelkezések

8.1.1. Az Előfizetőnek joga van a mobil telefonszolgáltatók közötti számhordozás kezdeményezésére az Eht-ban és az Szhr-ben szabályozott feltétekkel.

8.1.2. A mobil számhordozhatóság tekintetében a jelen pontban foglalt rendelkezések az irányadóak. A jelen pontban nem szabályozott kérdésekben az ÁSZF-ben foglalt egyéb rendelkezések és az Szhr. rendelkezései az irányadóak.

8.1.3. A számhordozhatóságra vonatkozó fogalmak tekintetében a jelen pont meghatározásait kell alkalmazni.

### 8.2. Alapfogalmak

#### 8.2.1. Átadó Szolgáltató:

Az a szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve egyes számok esetében módosítását követően a számot egy másik szolgáltatóhoz viszi át. (Szhr.2. §. (1.))

#### 8.2.2. Átvevő Szolgáltató:

Az a szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében Előfizetői számát egy másik szolgáltatótól hozza át. (Szhr. 2. § (2.))

8.2.3. Számhordozási megállapodás: Az előfizető számhordozásra vonatkozó igénybejelentése alapján az előfizető és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az előfizető által hordozandó összes számot és a hordozások számátadási időablakát is tartalmazza. (Szhr. 2. § (19.))

#### 8.2.4. Hordozott szám:

Az előfizetői szerződésben szereplő azon előfizetői szám, amelyet az Előfizető az Átadó Szolgáltatótól az Átvevő Szolgáltatóhoz való áttéréskor megtart. (Szhr. 2. §. (7.))

#### 8.2.5. Hordozó előfizető:

Az Előfizető, amennyiben a számhordozást még megelőzően, illetve már azt követően a Szolgáltatótól különböző szolgáltató előfizetője, vagy az volt.

#### 8.2.6. Számátadási időablak:

Minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmező átadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet.

#### 8.2.7. Számhordozhatóság:

Az Előfizető azon lehetősége, hogy amennyiben mobil rádiótelefon szolgáltatót változtat, az előhívószámmal együtt megtarthassa mobil előfizetői számát.

#### 8.2.8. Központi referencia adatbázis, vagy KRA:

Az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a szolgáltatók és felhasználók adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását;

### 8.3. A számhordozási eljárás

#### 8.3.1. Számhordozás feltételei

8.3.1.1. Az előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet a 8.3.1.2. pontban rögzítettek szerint. (Szhr. 5. § (2))

8.3.1.2. A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, az előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében - az átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni. (Szhr. 3. § (8))

8.3.1.3. A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az előfizető nem igényelte a számhordozást, az Átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az Előfizető az Átadó szolgáltatónál kezdeményezheti. (Szhr. 5. § (3))

8.3.1.4. Az Előfizető a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás és az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás, valamint a nomadikus beszédcélú szolgáltatás előfizetői számait abban az esetben hordozhatja, amennyiben a szolgáltatások az Átvevő Szolgáltató hálózatában a szolgáltatás jellegének megváltoztatása

nélkül rendelkezésre állnak, a mobil hálózatokra vonatkozó számhordozási előírásoknak megfelelően. (Szhr. 3. § (3))

8.3.1.5. Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt érte bármely előző szolgáltatót is. (Szhr. 5. § (4))

8.3.1.6 A számhordozást kérő Előfizetőt az Átvevő szolgáltató az előfizetői szám és az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján azonosítja, amelyet a következő okiratok alapján ellenőriz, illetve az előfizetőt előfizetői szerződés hiányában a következő okiratok alapján azonosítja:

a) természetes személy esetében:

- aa) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány, útlevel vagy vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,
- ab) nem magyar állampolgár: útlevel és lakcímet igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

b) gazdálkodó szervezet esetében:

- ba) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám,
- bb) a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintája,
- bc) az eljáró képviselő személyazonosító igazolványa és
- bd) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

c) költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:

- ca) a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
- cb) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és
- cc) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el. (Szhr. 5. § (1))

8.3.1.7. Az Átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az Átvevő szolgáltató általános szerződési

feltételeiben meghatározott, az új előfizetőkre vonatkozó rendelkezéseknek. Az Átadó szolgáltató a számhordozási igényt megtagadhatja, ha

a) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható az előző pontban meghatározott, megfelelően közölt adatok alapján, vagy

b) az előfizetőnek a számhordozási igény átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az Átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az Átadó szolgáltató az előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette, vagy

c) az Átadó szolgáltató a 8.3.1.2. pont szerinti esetekben egyeztetést igényel. (Szhr. 5. § (5) (6))

8.3.1.8. Az előfizetőnek az Átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az előfizető képviselőjében az Átadó szolgáltatónál eljáró Átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az Átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni. (Szhr. 5. § (7))

8.3.1.9. Az Átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére az előző pontban meghatározottak szerint átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni. (Szhr. 5. § (8))

8.3.1.10. A szolgáltató a határozott időtartamra kedvezményesen, vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülék ellenértékének kifizetését, illetve az Átvevő szolgáltató erre vonatkozó nyilatkozatának kézhezvételét követően a készülék hálózati zárát, a hálózati zár feloldásával kapcsolatban felmerült indokolt költségek alapján meghatározott díj ellenében az előfizető kérésére feloldja. (Szhr. 5. § (9)).

8.3.1.11. A fax- és adat számok csak előfizetői hívószámmal együtt hordozhatók és hordozás után is csak fax-, illetve adat számként használhatók.

## 8.3.2. Számhordozás kezdeményezése

8.3.2.1. Az Előfizetőnek - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az Átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét. Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az Előfizetőt az Átvevő szolgáltató azonosítja és új előfizetői szerződést köt. Az Átvevő szolgáltató és az Előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik. Az Előfizető az Átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására. (Szhr. 6. § (1))

8.3.2.2. A számhordozási megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba. Az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a 8.3.1.1. és a 8.3.1.3. pontban foglaltak szerint számhordozás megvalósulásával megszűnik, illetve módosul. (Szhr. 6. § (2) (3))

8.3.2.3. Az Átvevő szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy

- a) a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet,
  - b) a hangposta üzenetek nem vihetők át,
  - c) az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik,
  - d) az átadó szolgáltató által kedvezményrel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat a 8.3.1.10. pont szerint feloldotta,
  - e) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában a 8.3.1.8. pont szerint lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az előfizető az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy a 8.3.1.9. pont szerint az átvevő szolgáltatónál az általa megadott feltételekkel,
  - f) a 8.3.1.2. pont szerinti esetekben az átadó szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató köteles számhordozást az átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely az előfizető közreműködését is igényelheti. (Szhr. 6. § (4))
- 8.3.2.4. Az Átvevő szolgáltató az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az Előfizető képviseletében eljár az Átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során. Az előfizető számhordozási igényét és a képviseletére vonatkozó meghatalmazást, a szolgáltatók eltérő megállapodása hiányában, az Átvevő szolgáltató a dokumentum eredeti képi formáját változtatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az Átadó szolgáltatónak átadni. (Szhr. 6. § (5))

### 8.3.3. A szerződésből eredő követelések rendezése

Amennyiben az Átadó Szolgáltató hordozásonkénti egyszeri díjat határozott meg, melyet neki az Átvevő Szolgáltató fizet meg, ezen díjat, vagy annak egy részét az Átvevő Szolgáltató a hordozó Előfizetőre átkeresheti. (Eht. 150. § (6)) Amennyiben az Előfizető az átkerelt követelésekkel kapcsolatban jogvitát kezdeményez, úgy a követelések megalapozottságáért az Átadó Szolgáltató felel.

### 8.3. 4. Számhordozás kezdeményezésére vonatkozó különös rendelkezések, amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Átadó Szolgáltató

8.3.4.1. Amennyiben az Átvevő Szolgáltató az Előfizető számhordozási igényét és a képviseletre vonatkozó meghatalmazást a dokumentum eredeti képi formáját megváltoztathatatlanul rögzítve elektronikus úton, vagy a Szolgáltatók közti megállapodásnak megfelelő egyéb módon a Magyar Telekom Nyrt.-nek mint Átadó Szolgáltatónak megküldi, akkor a Magyar Telekom Nyrt. ezt írásbeli felmondásnak fogadja el.

8.3.4.2. A számhordozás kezdeményezése előtt az Előfizetőnek az alábbi, esetlegesen elindított folyamatokat meg kell szüntetnie, illetve a számhordozási folyamat során ilyen folyamatokat nem indíthat el, kivéve, ha az Átvevő Szolgáltatónál a hordozási igényét visszavonja:

- átírás;
- hívószám csere;
- feltételhez kötött, illetve bármely kedvezményt tartalmazó szerződés-módosítás;
- szerződés felmondása.

8.4.3. A Szolgáltató egyes – pl. hosszabb távú, jelentős szolgáltatási kört érintő – szerződések esetében a Szolgáltató szolgáltatásához kapcsolódó, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos előfizetői tartozásokat általában 5, de legkésőbb 8 napon belül számítja ki. Ilyen esetben a tartozás kiszámítása a hordozás kezdeményezésétől függetlenül igényelhető.

## 8.5. Számhordozás technikai megvalósítása

8.5.1. Az Átvevő Szolgáltató a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az Átadó Szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percgig értesíti. Az értesítést követő munkanapon, de legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percgig, a számhordozást KRA-nak bejelenti a következő munkanap számátadási időablakára, kivéve a 8.5.2. pontban foglalt esetet. Ezen kötelezettségek elmulasztása esetén az Átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek. (Szhr. 7. § (1) és (2))

8.5.2. Ha az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy az Szhr. 3. § (8) bekezdése szerinti egyeztetés során nem a legkorábbi számátadási időablakot választották, az átvevő szolgáltató köteles az Szhr. 13. § (1) bekezdés szerint, legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percgig a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek. (Szhr. 7. § (3))

8.5.3. Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percgig értesíti az átvevő szolgáltatót és a KRA-ban a tranzakció zárásig a Szr. 13. § (2) bekezdés szerint jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást. (Szhr. 7. § (4))

8.5.4. A számhordozás kizárólag a 8.3.1.7.pontban meghatározott okból utasítható el. Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozási igényt indoklás nélkül, a 8.3.1.6. pontban foglaltaknak megfelelő azonosítás ellenére, nem a 8.3.1.7. pont szerint lejárt és értesített tartozás miatt, nem a 8.3.1.2. pont szerinti, indokolt esetben igényelt egyeztetés miatt, vagy a 8.5.3. pont szerinti elfogadást követően a KRA-ban utasítja el, számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek. (Szhr. 7. § (5))



8.5.5. A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően egy munkanapon belül értesíteni. (Szhr. 7. § (6))

8.5.6. Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozást az 8.3.1.7. c) pontja alapján utasította el, az átadó és átvevő szolgáltató köteles a 8.3.1.2. pont szerinti egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 munkanapon belül lefolytatni. Az ilyen egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el. (Szhr. 7. § (7) és (8))

8.5.7. A határidők az előfizető újabb azonosítását, vagy az 8.3.1.7 b) pontja szerint lejárt követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését, vagy a 8.5.6. pont szerinti egyeztetést követően a hordozási igény átadó szolgáltató részére történő ismételt átadásának napján újrakezdődnek.

8.5.8. Az előfizető a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót 20 óra 00 perccig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az előfizető visszalépett indoklással törli.

## **8.6. A hordozott számok nyilvántartása, az Előfizetők tájékoztatása**

8.6.1. Amennyiben az Előfizető szolgáltatót változtat és számhordozást vesz igénybe, a hordozott előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek az Átvevő szolgáltatóhoz kerülnek, egyidejűleg az Átadó szolgáltatónál megszűnnek, de a kijelölési engedély jogosultja továbbra is az a szolgáltató marad, amely számára a hatóság a hordozott előfizetői számot tartalmazó számmezőt eredetileg kijelölte. (Szhr. 19. § (1))

8.6.2. A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az Átvevő Szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új előfizetőhöz. Ezen időtartam, amelyet az átvevő szolgáltató az általános szerződési feltételeiben határoz meg, legfeljebb hat hónap lehet. Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Átvevő Szolgáltató, úgy ez az időtartam 90 nap. (Szhr. 19. § (2))

8.6.3. A megszünt hordozott előfizetői szám használati joga visszakérül a számot tartalmazó számmező kijelölési engedélyének jogosultjához, amikor a szám újra Előfizetőhöz rendelhetővé válik. (Szhr. 19. § (4))

8.6.4. Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Átvevő Szolgáltató, köteles az Előfizető hozzájárulásának megfelelően, az Eht-ban meghatározott módon a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni. (Eht. 150. § (7))



8.6.5. Az Előfizető 1748-as szám felhívásával, vagy az alábbi kódnak a telefonba történő bebillentyűzésével kaphat tájékoztatást arról, hogy az általa hívott szám melyik szolgáltatóhoz tartozik: \*126\*201234567# hívásküldő gomb.

## 9. Szerződés időtartama

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

9.1.1. Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott. (Eht. 127. § (4a))

9.1.2. Határozott időtartamú előfizetői szerződésnek minősülnek azok a szerződések, amelyekben az Előfizető a részére nyújtott kedvezmény ellentételezéseként vállalja, hogy az előfizetői szerződésben rögzített meghatározott ideig az előfizetői szerződést nem szünteti meg (előfizetésre vállalt hűség), vagy az előfizetői szerződésében rögzített díjcsomagot meghatározott ideig igénybe veszi (díjcsomagra vállalt hűség). Ilyen szerződésnek minősülnek a hűségidőt vagy egyéb elkötelezettségi időt tartalmazó előfizetői szerződések.

9.1.3. A határozott időtartamú Általános előfizetői szerződés egyéni előfizetők esetében legfeljebb 24 hónapra köthető meg, a szerződés tartamát a felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg. (Eht. 127. § (4b))

9.1.4. A határozott időtartamú előfizető szerződés a meghatározott időtartam elteltével megszűnik. (Eht. 134. § (14) bek.) A határozott időtartam leteltét megelőzően a szolgáltató köteles legalább 30, de legfeljebb 60 napon belül (Eszr. 21. § (7)) az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés megszűnésének időpontjáról. A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a felek megállapodnak, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően új, határozatlan idejű előfizetői szerződés jön létre, amelynek feltételei megegyeznek az Előfizető által használt szolgáltatás és díjcsomag határozatlan időtartamra vonatkozó változatának a mindenkor hatályos ÁSZF-ben rögzített igénybevételi feltételeivel. (Eht. 134. § (14)). Megszűnik azonban a határozott időre szóló előfizetői szerződés a határozott idő elteltével abban az esetben, ha az Előfizető a határozott idő lejártát maximum 60 nappal megelőzően ekként nyilatkozik, illetve ha az Előfizető új határozott időtartamú előfizetői szerződést köt a korábban is igénybe vett szolgáltatásra. Ez a rendelkezés a Domino Előfizetői szerződésekre nem vonatkozik.

9.1.5. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. (Eht. 134. § (14))

9.1.6. A szerződéses időtartam az egyedi előfizetői szerződés felek általi aláírásával veszi kezdetét.

9.1.7. A határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartamába nem számít bele a szolgáltatás szünetelésének vagy az előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatti korlátozásának, felfüggesztésének időtartama.

9.1.8. A szolgáltatás szüneteléséről az 5.1. pont, a Szolgáltatás korlátozásáról pedig az 5.2. pont rendelkezik, a felfüggesztéséről az 5.1.3. pont rendelkezik.

9.1.9. Az előfizetői szerződés megszűnésének és megszüntetésének eseteit a 12. pont tartalmazza.

9.1.10. A 2011. november 1-je előtt megkötött, valamilyen kedvezmény vagy készüléktámogatás miatt az előfizetők által vállalt meghatározott időszak (a továbbiakban: hűségidő) alatt bekövetkező felmondás esetére hátrányos jogkövetkezményt alkalmazó szerződések az előfizető külön értesítése nélkül a hűségidő hátralévő időtartamára, de legfeljebb 24 hónapra határozott idejű előfizetői szerződéssé alakulnak át. E szerződésekben a szerződésnek az előfizető általi megszüntetése esetére meghatározott, az előfizetővel

szemben érvényesíthető jogkövetkezmények az előfizető egyéni jogérvényesítése estében annyiban alkalmazhatók, amennyiben azok kedvezőbbek, mint az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezmény, feltéve, hogy a jogkövetkezmények összehasonlítása lehetséges.

9.1.11. Előre fizetett szolgáltatásra a 9.1. pontban foglaltak nem alkalmazhatók. (Eht. 134. § (16))

Az előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon szolgáltatások esetében az előfizető általi egyenlegfeltöltés új határozott idejű szerződés ráutaló magatartással történő megkötésének minősül. Az előfizető általi egyenlegfeltöltéssel az előző határozott idejű szerződés megszűnik azzal, hogy az előfizető hívószáma változatlan marad. (Eht. 134. § (16))

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

9.2.1. Kétoldalú szerződésmódosítás

9.2.1.1. Az Előfizetői Szerződés módosítására az Előfizetői Szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak. (Eht. 132. § (1))

9.2.1.2. Felek az Előfizetői Szerződést közös megegyezéssel bármikor módosíthatják. Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül a 9.3. pontban megjelölt eseteken kívül az is, ha a Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF és/vagy az egyedi előfizetői szerződés módosítására irányuló közös megegyezéssel ajánlattal megkeresi a jelen ÁSZF 9.2.3. pontjában rögzített módon és az Előfizető a Szolgáltató által megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról megfelelően nyilatkozik. A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések

kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat - az Elnök rendeletében meghatározott kivételekkel - csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. (Eht. 132. § (8))

9.2.1.3. Előfizető a Szolgáltató kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatát a következő módokon fogadhatja el:

- a) jelenlévők között, a szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban vagy az értékesítési pontokon tett elfogadó nyilatkozatával;
- b) postai úton megküldött kifejezett írásbeli nyilatkozatával;
- c) elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával;
- d) szóban kötött szerződés esetén, távollévők között szóban (telefonon) tett nyilatkozatok esetén kifejezett elfogadással;
- e) egyéb elektronikus hírközlés útján közvetlen elfogadásával;
- f) előre fizetett szolgáltatás esetén a szolgáltatás megváltozott feltételek szerinti igénybevételével (ráutaló magatartással).
- g) nyilatkozattétel elmulasztásával, mint ráutaló magatartással, amennyiben a Felek erről az egyedi előfizetői szerződésben erről előzetesen megállapodtak.

9.2.1.4. Az Előfizető 9.2.1.3. pontban foglaltak szerinti elfogadó nyilatkozatával az előfizetői szerződés a Szolgáltató ajánlatában foglalt tartalommal és időpontban módosul.

9.2.1.5. A Szolgáltató jogosult a díjakat időről időre módosítani, ha a gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt.

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

9.2.1.7. A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának. (Eszr. 15. § (4))

9.2.2. Egyoldalú szerződésmódosítás

9.2.2.1. A Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- 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; vagy

c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg (Eht. 132. §(2))

9.2.2.2. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve vagy minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás. (Eht. 132. § (3))

9.2.2.3. Amennyiben a Szolgáltató működésével, gazdasági érdekével, műszaki vagy technikai lehetőségeivel kapcsolatosan felmerült okból szükséges, továbbá az Eht. 133. §-ban foglalt esetben a Szolgáltató jogosult a jelen ÁSZF 9.2.2.1. a) pontja szerinti egyoldalú módosítására. (Eht. 132. § (7))

9.2.2.4. A Szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést a 9.2.2.1. b) illetve c) pontjára hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

9.2.2.5. Ha a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal – kivéve új szolgáltatás bevezetése estén, és ha a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken - az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt. (Eht. 132. § (4))

9.2.2.6. Amennyiben az egyoldalú módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az 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. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani. (Eht. 132. § (5))

9.2.2.7. A Szolgáltató nem köteles az értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken. (Eht. 132. § (6))

### 9.2.3. Az Előfizetők értesítése

9.2.3.1. A Szolgáltató az Előfizetői részére történő értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) amennyiben a szolgáltató számlalevelet is küld, a szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az előfizetőt. Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő és a szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő megküldésének időpontját megelőzi, a szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:
- b) az előfizető közvetlen értesítésével, postai úton az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- c) elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- d) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- e) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé teszi. (Eht. 144. § (3)(4))

9.2.3.2. Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az 9.2.3.1. a) pont alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnek. Az előfizetőt a számlaértesítő elektronikus levélben vagy az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni. (Eszr. 11. § (2))

9.2.3.3. A 9.2.3.1. e) pontban meghatározott értesítési módot a Szolgáltató kizárólag az alábbi esetekben alkalmazza:

- a) jelen ÁSZF 5.1.2.3. pontjában foglalt szüneteléskor, vagy
- b) az Előfizető előzetes értesítésére, ha a Szolgáltató az Általános szerződési feltételeit a 9.2.2.2. pontban foglaltak szerint egyoldalúan módosítja. (Eht. 144. § (6))

9.2.3.4. Nem alkalmazható a 9.2.3.1. e) pontjában meghatározott értesítési mód, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az Előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés

megszüntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

9.2.3.5. Az előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani. (Eht. 144. § (7))

9.2.3.6. Ha a Szolgáltató az általános szerződési feltételeket a 9.2.2. pontban meghatározottak szerint egyoldalúan módosítja, az Előfizetőt a köteles értesíteni, az értesítésnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- 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 jogokat. (Eszr. 15. § (2))

9.2.3.7. A 9.2.3.6. ponttól eltérően a 9.2.3.1. pont b), c) és d) pontja alapján az Előfizető részére elektronikus levél, SMS vagy MMS útján küldött értesítésnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalás az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- c) a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetősége;
- d) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalás. (Eszr. 15. § (3))

9.2.3.8. Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. (Eszr. 11. § (3))

9.2.3.9. Amennyiben elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörtént az előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos



időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

9.2.3.10. A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

#### 9.2.4. Előfizetői hívószám megváltoztatása

9.2.4.1. Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a) az Előfizető kérése esetén;
- b) ha a számváltozás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Hatóság igazolta;
- c) ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi. (Eszr. 18. § (1))

9.2.4.2. A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő számváltozást a műszaki feltételek hiányára hivatkozva, az elutasítás részletes indoklása mellett tagadhatja meg. (Eszr. 18. § (2)-(3)) A megváltozott hívószámot az Előfizető kérésének lehetőség szerinti figyelembevételével a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból. (Eszr. 18. § (2)) A 9.2.4.1. bekezdés b) és c) pontjában foglalt esetekben a Szolgáltató az érintett Előfizetőt a változtatás előtt 30 nappal értesíti.

9.2.4.3. Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a Szolgáltató – a Szolgáltató által meghatározott szöveggészletből az Előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon. (Eszr. 18. § (5)) E szolgáltatás, amennyiben a változtatásra a 9.2.4.1. b) és c) pontjaiban meghatározott esetekben kerül sor, az Előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

9.2.4.4. A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltoztatásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján tájékoztatást nyújt, amíg a hívószámot nem rendel más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltoztatásától számított 1 évig. (Eszr. 18. § (7)) A szolgáltató e paragrafusban meghatározott feltételek figyelembe vételével az általános szerződési feltételeiben határozhatja meg, hogy az előfizetői hívószámot mennyi idő után rendel más előfizetőhöz.

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

Az Előfizető/Felhasználó az Előfizetői Szerződés/Felhasználói szerződés módosításakor a személyazonosság, illetve képviseleti jogosultsága igazolásával, az előfizetői jelszóval, illetve az Előfizetői (SIM) Kártya, az Előfizetői Szerződés/Felhasználói Szerződés, valamint a Szolgáltató által az Előfizetői Szerződés megkötésekor kiállított számla, szóbeli szerződéskötés esetén a

fentiek mellett az adategyeztető levél egyidejű bemutatásával tudja kétséget kizáróan igazolni Előfizetői minőségét és jogosultságát.

#### 9.3.1. Átírás (kizárólag utólag fizetett szolgáltatás esetén értelmezhető)

9.3.1.1. A szolgáltató az előfizető kérésére csak a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételek szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás). (Eht. 132. § (9))

9.3.1.2. Természetes személy Előfizető halála esetén az örökös ezen minőségének hitelt érdemlő okirattal történő igazolásakor a Szolgáltatónál haladéktalanul bejelentést tenni köteles. Jogi személy jogutóddal történő megszűnése esetén a bejelentési kötelezettség a jogutódlás bírósági regisztrálását követően szintén azonnali.

9.3.1.3. Az előfizető írásbeli vagy telefonon tett kérése alapján belépési díj vagy belépési díjelőleg megfizetése nélkül, az átírási díj megfizetése ellenében az előfizetői szerződést a szolgáltató átírja. Az átírás díját az ÁSZF 2. sz. mellékletét képező Díjszabás tartalmazza. Szolgáltató köteles az átírást a kéréstől /a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni. E határidő elmulasztása esetén szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek mértéke minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede. (EsZR. 16. §)

#### 9.3.2. Előfizető módosítás (kizárólag utólag fizetett szolgáltatás esetén értelmezhető)

9.3.2.1. Az Előfizető kizárólag a Szolgáltató hozzájárulásával, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán és az alábbiakban meghatározott feltételekkel jogosult az Előfizetői Szerződés megkötésével őt megillető jogokat harmadik személyre átruházni.

9.3.2.2. A Szolgáltató az Előfizető kérésére a mindenkori Díjszabásban meghatározott díj ellenében (a Díjszabás az ÁSZF 2. sz. melléklete) módosítja az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető más személyre kívánja átruházni az előfizetői jogviszonyát, amennyiben az alábbi feltételek együttesen teljesülnek:

- a) a módosítani kívánt szerződés egyenlegének rendezése,
- b) az új Előfizető megfelel a jelen ÁSZF-ben az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges feltételeknek, hitelképes és rendelkezik a szerződéskötéshez szükséges adatokkal, igazolásokkal,
- c) az előfizető módosításkor együtt kell jelen lennie és a módosítás dokumentumait aláírnia a régi és a leendő új előfizetőnek (amennyiben a számlafizető az előfizetőtől elkülönül, úgy a számlafizetőnek is)

A módosítás időbeli korlátja, hogy arra egy számlázási időszakon belül egyszer van lehetőség.

9.3.2.3. A 9.3.2.2. pontban meghatározott előfizetői szerződésmódosítás esetén a határozott tartammal választott szolgáltatást illetve díjcsomagot a szolgáltató csak abban az esetben írja át, amennyiben az átadó előfizető az átírási igénybe vett kedvezményt kötbéreként megfizeti. Az átvállaló előfizető választhatja a szerződéskötést határozatlan tartammal, új határozott tartamú szerződéssel, az ezekre vonatkozó feltételek szerint. Amennyiben azonban az átvállaló előfizető a szerződés átadó előfizető által vállalt határozott tartamának megtartásával lép az átadó előfizető helyébe, és a lejáratot megelőzően szünteti meg a szerződést, az átírás időpontjától igénybe vett kedvezmények megfizetésére köteles kötbéreként.

9.3.2.4. Az átírás illetve előfizető módosítás eredményeképpen az átírás illetve előfizető módosítás napjától az örökös, a jogutód, illetve az új Előfizető válik az Előfizetői Szerződésből származó jogok jogosultjává és a kötelezettségek kötelezettjévé. Az átírás és az előfizető módosítás jogkövetkezményei a módosítás hónapjának első napjától lépnek hatályba.

### 9.3.3. Díjcsomag és igénybevett szolgáltatások körében tett módosítás

Az Előfizető a határozatlan időtartamú szerződés tartama alatt amennyiben az Általános Szerződési Feltételekbe nem ütközik, illetve a határozott időtartamú szerződés esetében abban az esetben, ha a hatályos előfizetői szerződése nem zárja ki és az igénybevett ajánlat szerint lehetséges, bármikor, kezdeményezheti díjcsomagjának módosítását más díjcsomagra, valamint kérheti az általa igénybevett szolgáltatások körének módosítását. A módosításra a jelen ÁSZF 9. fejezetében foglalt szabályok vonatkoznak.

### 9.3.4. Átváltási lehetőségek

9.3.4.1. Az utólag fizető Előfizetőnek joga van, hogy a mindenkori Díjzabásban (ÁSZF 2. sz. melléklete) meghatározott díj ellenében az utólag fizetett szolgáltatásból átváltson a Domino (előre fizetett) Szolgáltatásra, az alábbi feltételek együttes teljesülése esetén:

- az átváltást kizárólag az Előfizető kérheti
- az átváltani kívánt hívószám vonatkozásában nem állhat fenn lejárt tartozás, vagy egyéb szerződésből eredő kötelezettség (pl. kötbérfizetési kötelezettség)

Az átváltást követően a hangposta üzenetek nem maradnak meg, az univerzális egyenleg deaktiválódik, egyes szolgáltatások használata megváltozik illetve azok a szolgáltatások, melyek kizárólag az utólag fizetett szolgáltatás esetén vehetőek igénybe (a szolgáltatások felsorolását az ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza), a továbbiakban nem elérhetőek.

### 9.3.4.2. MIX termék Domino előfizetésre váltása

A MIX Előfizetőnek joga van, hogy a mindenkori Díjzabásban meghatározott díj ellenében átváltson a Domino (előre fizetett) szolgáltatásra, az alábbi feltételek együttes teljesülése esetén:

- az átváltást kizárólag az Előfizető kérheti

- az átváltani kívánt hívószám vonatkozásában nem állhat fenn lejárt tartozás, vagy egyéb szerződésből eredő kötelezettség (pl. kötbérfizetési kötelezettség)
- a szerződés nem állhat számhordozás alatt

Az átváltást követően a hangposta üzenetek nem maradnak meg, az univerzális és/vagy Domino egyenleg deaktiválódik, egyes szolgáltatások használata megváltozik.

#### 9.3.4.3. MIX termék utólag fizetendő Szolgáltatásra váltása

A MIX Előfizetőnek joga van, hogy az utólag fizetett szolgáltatásra váltson az alábbi feltételek együttes teljesülése esetén:

- az átváltást kizárólag az Előfizető kérheti
- az átváltani kívánt hívószám vonatkozásában nem állhat fenn lejárt tartozás
- a visszamódosítás az adott naptári hónapban nem lehetséges
- migráció csak az első számlazárást követően végezhető el
- a szerződés nem állhat számhordozás alatt

Az átváltást követően a hangposta üzenetek nem maradnak meg, az univerzális és/vagy Domino egyenleg átvezetésre kerül, egyes szolgáltatások használata megváltozik.

#### 9.3.4.4. Utólag fizető (Általános) Előfizetővé válás szabályai

Az előre fizető Előfizetőnek joga van, hogy az előre fizetett szolgáltatásból (Domino) átváltson az utólag fizetendő Szolgáltatásra (amennyiben az új Előfizető megfelel a jelen ÁSZF-ben az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges feltételeknek, hitelképes rendelkezik a szerződéskötéshez szükséges adatokkal, igazolásokkal. Az átváltás díjmentes. Az utólag fizetett szolgáltatásra történő átváltáskor az Előfizető hívószámát megtarthatja, az átváltáskori Domino egyenlegét a Szolgáltató az utólag fizetett szolgáltatás előfizetői folyószámláján jóváírja. Az Általános Előfizetővé válás joghatása, hogy az Előfizető a hívószámát megtarthatja és a folyószámlája egyenlegeit a Szolgáltató az általános előfizetői folyószámlán jóváírja.

#### 9.3.4.5. Domino előfizetés MIX termékre váltásának feltételei:

- a Mix díjcsomag külön SIM kártyával vehető igénybe,
- a mindenkori aktív felhasználó kérheti (felhasználó hiányában az előfizető),
- az Ügyfél a hívószámát megtarthatja,
- a szerződés nem állhat számhordozás alatt.

Az átváltást követően a hangposta üzenetek nem maradnak meg, az univerzális és/vagy Domino egyenleg átvezetésre kerül, egyes szolgáltatások használata megváltozik

9.3.5. A szolgáltatás - hozzáférés helyének és/vagy címének változtatása Internet Fix szolgáltatás esetén

9.3.5.1. A Mobil Internet Fix szolgáltatás esetében az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési pont(ok) földrajzi helyében bekövetkező változás szerződésmódosításnak minősül, melyre közös megegyezéssel van lehetőség, az ebben a körben felmerült költségek az Előfizetőt terhelik.

9.3.5.2. A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot Mobil Internet Fix szolgáltatásnál a WLAN ellátottsági területein belül, az Előfizető kérésére – szerződésmódosítás alapján – megváltoztatja (áthelyezés), az áthelyezést a kérelem beérkezését követően 30 napon belül teljesíti.

9.3.5.3. Amennyiben az áthelyezési kérelem végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az értesítési határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia az adott szolgáltatónak.

9.3.5.4. Amennyiben az igénybevétel helyének címezése változik meg, az Előfizető köteles a Szolgáltatónak azt 15 napon belül bejelenteni. Ha az Előfizető ennek nem tesz eleget, köteles az ezzel kapcsolatosan felmerült kárt a Szolgáltatónak megfizetni.

9.3.5.5. A végpontáthelyezés esetében fizetendő egyszeri díjakra vonatkozó feltételek: A havi díjakat az újonnan létrejövő összeköttetések és előfizetői hozzáférési pontok alapján, a szolgáltatási végpont áthelyezéséért pedig a vonatkozó Díjszabásban meghatározott egyszeri áthelyezési díjat kell fizetni.

## 10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

10.1.1. A Szolgáltató az Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot a szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezeli. (Eht 154. § (1)) Ezek alapján az Előfizető személyes adatai kezelésének alapvető célja: az Előfizető részére a szolgáltatás elérhetővé tétele, az Előfizető által igénybevett szolgáltatások ellenértékének kiszámlázása (kivéve DOMINO szolgáltatás), a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása, a kiszámlázott és befizetett díjak, valamint a díjszámítás helyességének ellenőrzése, és a követelések érvényesítése érdekében további intézkedések megtétele (kivéve DOMINO szolgáltatás).

10.1.2. A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezeli a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot. (Eht 154. § (2))

10.1.3. A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezeli az 10.1.1. és 10.1.2. pontokban megjelölt azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges. (Eht 154. § (3))

10.1.4. A Szolgáltató úgy választja meg és minden esetben úgy üzemelteti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítsa, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és a jelen ÁSZF-ben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges. (Eht 154. § (4))

10.1.5. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely 10.1.1. – 10.1.3. pontjaiban nem említett célból történő adatkezelésre került sor. (Eht 154. § (5))

10.1.6. A szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az Előfizető valamely 10.1.1. – 10.1.3. pontjaiban nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától. (Eht 154. § (6))

10.1.7. A személyes adatok kezelésének feltételeit a Szolgáltató ügyfélszolgálatain díjmentesen elérhető ÁSZF-je és Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata tartalmazza, amelyből, illetve amely alapján az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerheti, hogy a Szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel. (Eht 154. § (7))

10.1.8. A Szolgáltató az Előfizetők részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése céljából az előfizető születési nevén, anyja születési nevén, születési helyén és idején, lakhelyén, kapcsolattartási adatain, számlaszámán, illetve nem egyéni előfizető esetén az előfizető székhelyén, cégjegyzékszámá/egyéb nyilvántartási adatain, valamint pénzforgalmi jelzőszámán túl, a következő adatokat kezeli:

- a) az Előfizetői (SIM) Kártya száma vagy egyéb azonosítója,
- b) az Előfizető hívószáma,
- c) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma,
- d) a hívó és a hívott előfizetői számok,
- e) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI),
- f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma,
- g) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- h) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei (kivéve DOMINO szolgáltatás),
- i) az Előfizető részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok,
- j) a nemzetközi közvetítő-választással kapcsolatos adatok.
- k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonos által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató hálózatában keletkező adatok. (Eht. 157. § (2))

10.1.8.1. A Szolgáltató bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célból kezeli az 10.1.8. pontban foglaltakon túl a következő adatokat:

- a) az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető felhasználó egyedi azonosításához szükséges állandó műszaki-technikai azonosító,
- b) a kommunikációban résztvevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja,
- c) hívásátírányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok

d) a szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint mobil-előfizetői azonosítója (IMSI)

e) a szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója a közlés megkezdésekor, valamint az adott szolgáltatás nyújtásának időpontjában az adott cellaazonosítóhoz tartozó cella tényleges földrajzi helyének meghatározását lehetővé tévő adatok. (Eht. 159/A §)

f) A szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a kommunikációban résztvevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja (Eht. 159/A § h.)

g) Az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám (Eht. 159/A § i.)

h) Az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám (Eht. 159/A § j.))

10.1.9. Az Előfizető 2.2. pontban és 10.1.2 pontban meghatározott személyes adatai átadhatók

a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél tájékoztatást végzik (Eht 157. § (9) a.)

b) bármely tudakozó szolgáltatóknak - az Előfizető hozzájárulásától függően - az Előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát. (Eht 146.§)

c) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére a Szolgáltató megbízása alapján jogi képviselő valamint jogszabály alapján jogosult szervek részére, (Eht 157. § (9) b.)

d) az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából kérelemre, (Eht 157. § (10))

e) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak, (Eht. 157. § (9) c.,)

f) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére. (Eht. 157.§ (9) d. és az Info tv. 6 § (2)

g) Az Eht. 157. § (2) bekezdés szerinti adatok közül az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy



egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak (Eht. 157. § (8)).

h) az Előfizető előzetes beleegyezésével közvélemény kutatás céljából közvélemény kutató cégeknek, (Eht 157. § (4))

i) a választott nemzetközi szolgáltatónak.

j) Az Eht. 158. §-a szerint közös adatállományba a 158. § alapján arra jogosult elektronikus hírközlési szolgáltatóknak

A beszédcélú elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók kötelesek az egyetemes szolgáltatóknak átadni - az előfizető hozzájárulásától függően - az előfizetőkre vonatkozó azon adatokat, amelyek a 117. § c) és d) pontjában foglalt szolgáltatás nyújtása érdekében szükségesek. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel. (Eht. 162. § (4))

#### 10.1.9.1 Az üzleti titok védelme

10.1.9.1.1. Szolgáltató, Előfizető vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződéssel annak teljesítésével kapcsolatban tudomásukra jutott minden információt, mint üzleti titkot szigorúan bizalmasan kezelnek. Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden olyan tény, információ, megoldás vagy adat, amelynek nyilvánosságra hozatala, illetéktelenek által történő megszerzése vagy felhasználása a jogosult jogszerű pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekeit sértené, vagy veszélyeztetné.

10.1.9.1.2. Az így megszerzett információt külső harmadik személyek részére csak a másik Fél erre vonatkozó kifejezett és előzetes írásbeli engedélye alapján teheti bármilyen módon hozzáférhetővé.

10.1.9.1.3. A Szolgáltatótitoktartási kötelezettsége szempontjából nem minősül illetéktelen harmadik személynek a Deutsche Telekom AG. (DTAG). A Magyar Telekom Csoport tagvállalatai tekintetében nem minősül illetéktelen harmadik személynek a :

- Dataplex Infokommunikációs Infrastruktúra Szolgáltató és Ingatlanhasznosító Kft.
- IQSYS Informatikai és Tanácsadó Zrt.
- KFKI Rendszerintegrációs Zrt.
- Pro-M Professzionális Mobilrádió Zrt.
- Daten Kontor Csoport

- ISH Informatika Kft
  - A fenti társaságok általános jogutóda, jogutódai
- 10.1.9.1.4. A szerződészegő fél a titoktartási kötelezettség megsértése esetén a jogosult felmerült igazolt teljes kárát köteles megtéríteni.
- 10.1.10. A személyes adatok kezelésének esetei
- a) Számlakészítés (kivéve DOMINO szolgáltatás), hívásrészletező kiállítása
    - adatkezelés jogcíme: Eht 157. § (2)
    - adatkezelés célja: szolgáltatás ellenértékének beszedése (DOMINO szolgáltatás esetében elszámolása)
  - b) Közös adatállomány részállományának biztosítása
    - adatkezelés jogcíme: Eht 158. § (2)
    - adatkezelés célja: közös adatállomány létrehozása
  - c) Előfizető felszólítása számlatartozásának rendezésére (kivéve DOMINO szolgáltatás)
    - adatkezelés jogcíme: Eht 157. § (2)
    - adatkezelés célja: számlatartozás rendezése
  - d) Előfizető értesítése
    - adatkezelés jogcíme: Eht 144. §
    - adatkezelés célja: Előfizető tájékoztatása
  - e) Felhasználói elégedettség vizsgálata, közvélemény kutatás
    - adatkezelés jogcíme: Eht 157. § (2) és előfizetői hozzájárulás
    - adatkezelés célja: szolgáltatás minőségének biztosítása
  - f) Számlabehajtással kapcsolatos tevékenységek (kivéve DOMINO szolgáltatás)
    - adatkezelés jogcíme: Eht 157. § (9)
    - adatkezelés célja: kintlévőség behajtása
  - g) Nemzetbiztonsági, honvédelmi, közbiztonsági, egyéb bírósági és nyomozó szervek megkeresése.
    - adatkezelés jogcíme: Eht 157. § (10) és 159/A § illetve nevezett szervek feladatait szabályozó jogszabályok
    - adatkezelés célja: bűncselekmények felderítése és megelőzése

h) Értéknövelt szolgáltatások nyújtása, saját üzletszerzés, közvetlen üzletszerzés (direct marketing) az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával.

- adatkezelés jogcíme: Eht 157. § (4) alapján az előfizető/felhasználó hozzájárulása
- adatkezelés célja: új szolgáltatások megismertetése

i) Hibabejelentés és panaszfelvétel

- adatkezelés jogcíme: Eht 141. § (1)-(2)
- adatkezelés célja: hibajavítás, minőségbiztosítás és fogyasztóvédelem

j) Előfizetői névjegyzék, címtár létrehozása

- adatkezelés jogcíme: Eht 160. § (2)
- adatkezelés célja: tudakozó szolgáltatás nyújtása

10.1.11. Az adatok kezelésének határideje

a.) egyéb jogszabályi felhatalmazás, valamint az Előfizető és a Szolgáltató eltérő írásbeli megállapodásának hiányában a 10.1.8. pontban felsorolt adatok – teljes körűen - az Előfizetői Szerződésből eredő igények elévüléséig kezelhetők, (Eht.157. § (3), 157. § (7))

b) a Szolgáltató által az Eht. 157, § (2) bekezdése szerinti adatok a számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából, a keletkezéstől az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti 1 éves elévülési idő elteltéig kezelhetők. (Eht. 157. § (3) és 157.§(7))

c) Jogszabályi felhatalmazás alapján az Előfizetőhöz kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, melyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek, a Szolgáltató a hatályos adó- és számviteli szabályokban (az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény alapján) meghatározott megőrzési időig (8 év) tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen: szerződések, azok módosításai, az azokon alapuló számlák, befizetési bizonylatok (DOMINO szolgáltatás esetében elszámolások), készletmozgások bizonylatai, szerviz javítások munkalapjai, Kapcsolat pontbeváltások bizonylatai. (Eht 157. § (5))

d) a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése után a -10.1.8.. pontban foglalt kivételekkel – törli vagy anonimizálja az előfizetőkre és a felhasználókra vonatkozó személyes adatokat, amelyeket a szolgáltatás nyújtása során kezel. (Eht 157. § (1))

e) a hűség (lojalitási) programban (pl. Kapcsolat program) való részvétel esetén a forgalmazási aktivitással és fizetési készséggel kapcsolatos adatok jelen pontban leírt kezelési ideje a hűség (lojalitási) programban megállapított határidővel meghosszabbítható,

f) az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak történő adatszolgáltatás biztosítása céljából a Szolgáltató a 10.1.8.1. a)-b) pont szerinti adatokat a szerződés megszűnésétől számított 1 évig, az 10.1.8. 1.c-h. pontok szerinti adatokat a keletkezésüktől számított egy évig köteles megőrizni. Az egy éves időtartam leteltét követően a Szolgáltató az adatokat 30 napon belül törölni köteles. (Eht. 157. § 3) és 157. § 7)) A Szolgáltató a sikertelen hívások vonatkozásában a jelen bekezdés szerinti adatokat fél évig köteles megőrizni (Eht. 159/A §. (3))

10.1.12. Az Előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges. (Eht 160. § (3)) A Szolgáltató az Előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használja, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtson azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem közöl több adatot, mint amennyi az Előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult. (Eht 161. § (1))

10.1.13. A Szolgáltató technikai megoldásokkal biztosítja az előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését, továbbá más tagállam felhasználóinak hívás vagy SMS útján történő közvetlen hozzáférését.

10.1.14. Előfizető az Eht. felhatalmazásán túl a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását (pl. tudakozó, értéknövelt szolgáltatások nyújtása, üzletszerzési célú adatkezelés) az írásban kötött előfizetői szerződésen, illetve a Szolgáltató ingyenesen hívható 1430-as hálózaton belül ingyenesen hívható számán - a megfelelő azonosítást követően - bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja. A hívásrészletezőre és annak igénylésére vonatkozó szabályokat a jelen ÁSZF 3.5. pontja tartalmazza.

## **10.2. Adatbiztonság, az adatkezeléssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek**

10.2.1. A Szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok védelméről. (Eht. 156. § (1))

10.2.2. Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés. (Eht. 156. § (2))

10.2.3. A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Hatóságnak bejelenteni. (Eht. 156. § (3))

10.2.4. Az elektronikus hírközlési szolgáltatók kötelesek olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltató az Eht. 156. § (5) bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza. (Eht. 156. § (4))

10.2.5. Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési szolgáltató erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára. (Eht. 156. § (5))

Az értesítést a szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelésétől számított 48 órán belül szükség szerint elektronikus levélben vagy telefonon és a szolgáltató honlapján közzétett tájékoztatás formájában köteles teljesíteni. Nem szükséges az előfizetők honlapon történő értesítése, ha a személyes adatok megsértése az érintett szolgáltató előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb előfizetőt érint (4/2012. NMHH rendelet 5. §)

10.2.6. Az előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információk pontokat, ahol az előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására az elektronikus hírközlési szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket. (Eht. 156. § (7))

10.2.7. A műszaki és szervezési intézkedéseknek - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk. (Eht. 156. § (9))

10.2.8. A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről. (Eht. 156. § (10))

10.2.9. Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőt a

korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az előfizetőtől. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól. (Eht. 156. § (11))

10.2.10. Amennyiben valamely értéknövelt szolgáltatás nyújtásához a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok szükségesek, a szolgáltató köteles a felhasználót, és előfizetőt tájékoztatni ezen adatok típusáról, az adatfeldolgozás céljáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy az adatokat szükséges-e harmadik fél számára továbbítani. (Eht. 156. § (13))

10.2.11. A felhasználóval, előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat - a közös adatállomány szerinti adatfeldolgozás kivételével - az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a felhasználó vagy az előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához. (Eht. 156 § (14))

10.2.12. A felhasználó, és az előfizető a hozzájárulását bármikor visszavonhatja. (Eht. 156. § (15))

10.2.13. Az elektronikus hírközlési szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelmükre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat. (Eht. 156. § (16))

10.2.14. Az Szolgáltató köteles az adatkezelési műveleteket úgy megtervezni és végrehajtani, hogy az e törvény és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét. Az Szolgáltató, illetve tevékenységi körében az adatfeldolgozó köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek e törvény, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek (Info. tv. 7. § (2)).

Az adatokat megfelelő intézkedésekkel védeni kell különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen. A különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében megfelelő technikai megoldással biztosítani kell, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok – kivéve, ha azt törvény lehetővé teszi - közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az érintetthez rendelkezhetőek (Info. tv. 7. § (4)).

10.2.15. A személyes adatok automatizált feldolgozása során az Szolgáltató és az adatfeldolgozó további intézkedésekkel biztosítja

- a) a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását;
- b) az automatikus adatfeldolgozó rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés segítségével történő használatának megakadályozását;
- c) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés alkalmazásával mely szervezetnek továbbították vagy továbbíthatják;
- d) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy mely személyes adatokat, mikor és ki vitte be az automatikus adatfeldolgozó rendszerekbe;
- e) a telepített rendszerek üzemzavar esetén történő helyreállíthatóságát és
- f) azt, hogy az automatizált feldolgozás során fellépő hibákról jelentés készüljön (Info. 7. § (5)).

10.2.16. Az Szolgáltatónak és az adatfeldolgozónak az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel kell lenni a technika mindenkori fejlettségére. Több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt kell választani, amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene az Szolgáltatónak (Info tv. 7. § (6)).

10.2.17. A Szolgáltató által üzemeltetett digitális mobil rádiótelefon hálózat mindenben megfelel a GSM 03.20 szabványban előírt biztonsági követelményeknek.

Az egyedi előfizetői azonosítók (IMSI, TMSI Ki) biztonságos kezelésére, a szolgáltatáshoz való hozzáférés jogosultságának ellenőrzésére a Szolgáltató autentikációs központot (AuC) üzemeltet. A mobil rádiótelefon hálózaton továbbított adatok (beszéd, adat/fax, SMS) titkosítását szabványos digitális algoritmusok (A5/1, GEA1) végzik, amelyek biztosítják, hogy az előfizetői adatokhoz illetéktelenek ne férhessenek hozzá. (Eht 155. § (2))

10.2.18. A szolgáltatások igénybevételéhez a Szolgáltató biztonsági kódokkal (PIN, PUK) védett Előfizetői (SIM) Kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére.

A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a Előfizetői (SIM) Kártyához mellékelt gyári védelmi kódokat (PIN1, PIN2) változtassa meg saját egyedi kódokra.

A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét továbbá arra, hogy a védelmi kódok Előfizető általi esetleges kiiktatása a szolgáltatás biztonságát veszélyezteti. A védelmi kódok kiiktatásából eredő bármilyen felelősség az Előfizetőt terheli.

10.2.19. Az Előfizető kötelezi magát, hogy a szolgáltatás keretében kapott információkat (továbbiakban: Információ) kizárólag saját céljára használja fel, azokat nem jogosult sem ingyenesen sem ellenszolgáltatás fejében harmadik fél részére sem részben, sem egészében tovább adni, illetve közzé tenni, valamint - amennyiben a szolgáltatás igénybe vétele külön titkos azonosító használatához kötött - titkos azonosítóját más Személynek nem bocsátja rendelkezésére, mely kötelezettsége az Előfizetői Szerződése megszűnését követően is fennáll. Az Előfizető elismeri az Információ eredeti tulajdonosának az információra vonatkozó

tulajdonjogát és jogvédelmét. Az Előfizető garantálja, hogy más személyek az Előfizetői (SIM) Kártyán keresztül jogosulatlanul nem férhetnek hozzá az Információhoz.

10.2.20. Az Információs szolgáltatás a Szolgáltató által nyújtott olyan szolgáltatás, melynek során a Szolgáltató harmadik személyek által biztosított Információ (pl.: időjárás, közlekedési hírek, tőzsde információk, stb.) közvetítését végzi. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződésbe foglalt kötelezettségeinek teljesítése során a tőle elvárható gondossággal köteles eljárni az Információs szolgáltatás folyamatosságának biztosítása, az Információ pontossága, helyessége és teljessége érdekében, azonban ezeket nem szavatolja, azokért felelősséget nem vállal.

A Szolgáltató nem felel továbbá az alábbi okokból bekövetkezett sem közvetlen, sem közvetett kárért, így a tényleges kárért és elmaradt haszonért és költségekért sem az Előfizető, sem más személyek tekintetében:

- az Információ átvétele miatt bekövetkező károkért,
- az Információk összegyűjtése, rögzítése, feldolgozása, tárolása, továbbításra alkalmassá tétele vagy továbbítása során előforduló esetleges hibákért.

10.2.21. A szolgáltatónak tájékoztatót kell ügyfélszolgálatán és internetes honlapján közzétennie az előfizetők és a felhasználók személyes adatainak kezeléséről. A tájékoztatónak tartalmaznia kell a kezelhető személyes adatok körét, tárolásának időtartamát és módját, az adatok továbbításának eseteit, az adatok kezelésének jogcímét, kötelező adatkezelés esetén az adatkezelést elrendelő jogszabály pontos megnevezését, az adatkezelés célját, a Szolgáltató adatvédelmi felelősenek nevét, beosztását és elérhetőségét. A tájékoztatót az arra okot adó körülmények fennállása esetén haladéktalanul frissíteni kell. A frissített tájékoztatót haladéktalanul közzé kell tenni. (4/2012. NMHH rendelet 3§ (3))

10.2.22. A Szolgáltató a szolgáltatással illetve hálózatának üzemeltetésével kapcsolatban a tudomására jutott információkat és adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli. Az adatokat - a kifejezett jogszabályi rendelkezés esetét kivéve (részletek a 10.1.9. és 10.1.10. pontok alatt) harmadik személyeknek nem szolgáltatja ki, és nem teszi hozzáférhetővé mindaddig, amíg az Előfizető az Előfizetői Szerződésbe foglalt kötelezettségeit maradéktalanul teljesíti. Az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával feltétel nélkül hozzájárul ahhoz, hogy amennyiben kötelezettségeinek nem tesz eleget, a Szolgáltató az Eht. 157., 158. §-aiban meghatározott, illetve az általa az előfizetői szerződésben előfizetői adatokat a szintén titoktartásra kötelezett harmadik személy részére Előfizető azonosítás és/vagy követelés érvényesítés céljából kiadja.

10.2.23.

a) Az Előfizető utólag fizetett szolgáltatás esetén az Előfizetői Szerződés aláírásával egyidejűleg, előre fizetett (Domino) szolgáltatás esetén a szerződéskötést követően bármikor 5 számjegyből álló, titkos szerződés szintű numerikus előfizetői jelszót választ (ld. még 10.2.4.), amely a jövőben az Előfizetői Szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató általi azonosításra szolgál. A



szerződés szintű jelszó ismerője az adott szerződés (előfizetés) felett rendelkezhet az Internetes ügyfélszolgálaton, a telefonos- és a személyes ügyfélszolgálaton egyaránt. Abban az esetben, ha az Előfizető a jelszót elfelejti, akkor az ezzel kapcsolatos ügyintézésre csak személyesen kerülhet sor. A szerződés szintű jelszó módosítását az azonosításra szolgáló dokumentumok bemutatását követően, az Előfizető vagy a Számlafizető személyesen kérheti, illetve a szerződés szintű előfizetői jelszó ismeretében a Szolgáltató hálózatából a 1430-as hívószámon hívható 24 órás telefonos önkiszolgáló ügyfélszolgálaton vagy a Szolgáltató mobilportálján elérhető ügyfélszolgálati felületen is kérhető a jelszó módosítása, arról a számról, amelyiken a módosítást végrehajtani kívánják. A kötelezően megadandó szerződés szintű jelszó mellett az ügyfélnek lehetősége van 6 számjegyből álló, titkos folyószámla szintű előfizetői jelszó megadására. A folyószámla szintű jelszó ismerője az adott folyószámlán található összes szerződés (előfizetés) felett rendelkezhet az Internetes ügyfélszolgálaton, a telefonos- és a személyes ügyfélszolgálaton egyaránt. A folyószámla szintű jelszó csak személyesen, az azonosításra szolgáló dokumentumok bemutatását követően módosítható. A Szolgáltató az Internetes ügyfélszolgálaton a belépéshez és a szolgáltatások módosításához az Előfizető által választott jelszótól eltérő, egyszer használatos, véletlenszerűen létrehozott és az Előfizető hívószámára SMS-ben kézbesített, úgynevezett Egyszer érvényes jelszót biztosít (Isd. még 10.2.4.). Az Egyszer érvényes jelszó 30 percig érvényes, ez idő alatt az Előfizetőt egy belépésre jogosítja. Újabb belépéshez, illetve 30 percen túl az Előfizetőnek új jelszót kell igényelnie a belépési folyamat újraindításával.

b) DOMINO szolgáltatás esetén a Szolgáltató egyes szolgáltatások igénybevételét illetve módosítását jelszó használatához kötheti. Az Előfizetőnek a DOMINO IVR központ felhívásával lehetősége van 5 számjegyből álló, numerikus jelszó választására, amely a jövőben ezen szolgáltatások igénybevétele esetén az Előfizető Szolgáltató általi azonosításra szolgál. Abban az esetben, ha az Előfizető a jelszót elfelejti, akkor az ezzel kapcsolatos ügyintézésre csak személyesen kerülhet sor, az Előfizető, illetve a Felhasználó egyértelmű azonosítása után. Ebben az esetben a Felhasználó az Előfizetői (SIM) Kártya, az Előfizetői Szerződés valamint a Szolgáltató által az Előfizetői Szerződés megkötésekor kiállított számla egyidejű bemutatásával tudja kétséget kizáróan igazolni felhasználói minőségét és jogosultságát. A Szolgáltató az Internetes ügyfélszolgálaton a belépéshez és a szolgáltatások módosításához az Előfizető által választott jelszótól eltérő, egyszer használatos, véletlenszerűen létrehozott és az Előfizető hívószámára SMS-ben kézbesített, úgynevezett Egyszer érvényes jelszót biztosít. Az Egyszer érvényes jelszó 30 percig érvényes, ez idő alatt az Előfizetőt egy belépésre jogosítja. Újabb belépéshez, illetve 30 percen túl az Előfizetőnek új jelszót kell igényelnie a belépési folyamat újraindításával.

10.2.24. A szerződés és a folyószámla szintű előfizetői jelszót, illetve a DOMINO szolgáltatás esetében az Előfizető által választott és az Egyszer érvényes jelszót a Szolgáltató személyes adatként és üzleti titokként, az adatvédelemre vonatkozó szabályok figyelembe vételével kezeli. Amennyiben az Előfizető által választott vagy az Egyszer érvényes jelszó az Előfizetőnek

felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut vagy az Előfizető által választott jelszót az Előfizető egy könnyen kitalálható számsorozatban határozza meg, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy előfizetői jelszónak nem választhat speciális (azonos vagy egymást követő számokból álló) számsorozatot (pl.: 11111 12345, 98765, stb.). Az Előfizető által választott és az Egyszer érvényes jelszót az Előfizető köteles bizalmasan kezelni. Ezen kötelezettség megszegéséből eredő kárért kizárólag az Előfizető felel.

10.2.25. Az Előfizetői Szerződés alapján nyújtott szolgáltatások körét illető módosításra a Szolgáltató szabályai szerint szóban, elektronikus úton, írásban vagy személyes megjelenés esetén kerülhet sor. A Szolgáltató a módosítások végrehajtását az Előfizetői által választott és/vagy Egyszer érvényes jelszó használatához kötheti. A Szolgáltató ezen szabályairól a telefonos ügyfélszolgálat ad tájékoztatást.

Az elektronikus úton történő módosítások (pl sms vagy USSD önkiszolgáló ügyfélszolgálatokon keresztül történő szolgáltatásaktiválás) esetén, a jelszóvédelem nélkül végzett illetéktelen módosításért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

10.2.26. A hatályos jogszabályoknak megfelelően a Szolgáltató az Előfizető hívószámát személyes adatként kezeli. Annak állandó kijelzéséhez kizárólag az Előfizető személyesen adott, előzetes írásbeli hozzájárulása esetén biztosít lehetőséget illetve abban az esetben, ha az Előfizető saját elhatározása alapján a Szolgáltató 1430 telefonszámon elérhető önkiszolgáló ügyfélszolgálatán megváltoztatja azt. Az Előfizető hívószáma a Szolgáltató alapbeállítása alapján nem kerül kijelzésre. DOMINO Előfizető, a hívószáma kijelzésének központi beállítását a DOMINO központon keresztül megváltoztathatja, vagy hívószáma kijelzését a központi beállítástól függetlenül, saját elhatározása alapján dinamikusan is szabályozhatja készülékén.

A Szolgáltató a hívószám kijelzés letiltásának lehetőségét valamennyi Előfizető részére díjmentesen biztosítja.

A Hívószám kijelzés Szolgáltatás keretében a hívott fél készülékén hívás vételekor (a kicsengéskor) megjelenik a hívó fél telefonszáma, ha (i) a hívott fél készüléke alkalmas a hívószám kijelzésre; (ii) a hívott fél jogosult a Hívószám kijelzés Szolgáltatásra; (iii) a kijelzést a hívást kezdeményező hálózat nem korlátozza; (iv) a hívó fél hívószámának a hívott fél készülékén történő kijelzését nem tiltja le. Az Előfizetőnek joga van a kijelzést megtiltani, amely azt eredményezi, hogy az ő száma híváskor nem jelenhet meg a hívott fél készülékén. Ez alól kivételt képez, (a) ha jogszabály a kijelzést kötelezővé teszi, (b) az SMS és az MMS Szolgáltatások igénybevétele, (c) ha a t-email küldés esetén az autentikáció során a felhasználónév helytelennek bizonyul.

10.2.27. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy SMS, illetve MMS küldésekor a küldő Előfizető telefonszáma minden esetben megjelenik a címzett Előfizető Készülékén vagy bármilyen, SMS, illetve MMS fogadására alkalmas műszaki berendezésen a küldött üzenettel együtt.

10.2.26. A Szolgáltató bármely Információs szolgáltatásának igénybevétele során az Előfizetők birtokába jutott adatok kereskedelmi forgalmazása tilos. Ilyen irányú tevékenység az Előfizetői Szerződés azonnali hatállyal történő megszüntetését eredményezheti.

10.2.27. A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges. (Eht 155. § (3))

10.1.28. A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és büntetőrendészeti feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá a frekvenciagazdálkodó hatóságok – az Eht 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során - a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak. (Eht. 155 § (5))

10.2.29. Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság - külön törvényben foglaltak szerint, az Előfizető írásbeli kérelmére - az Előfizető használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján, vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti. (Eht 155. § (7))

10.2.30. A szolgáltatónak a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy kell megválasztania és üzemeltetnie, hogy a kezelt adat

- a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
- b) hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
- c) változatlansága igazolható (adatintegritás);
- d) a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága)

legyen.

A szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel köteles gondoskodni az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt. (4/2012. NMHH rendelet 2. §)

10.2.31. Tartozásra vonatkozó adatok kezelése a fizetőképességi vizsgálat lefolytatása céljából

Ha az előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló – akár szolgáltatásból, akár a Szolgáltató szolgáltatásaihoz kapcsolódó eszköz, végberendezés vagy készülék részletfizetésre történő vásárlásából eredő - általános forgalmi adóval együtt (a továbbiakban: bruttó) számított 20 000,- Ft-ot meghaladó lejárt tartozással rendelkezik, vagy korábbi 20 000,- Ft-ot meghaladó tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és az Előfizetői szerződést a szolgáltató a díjfizetési

kötelezettség elmulasztása miatt szüntette meg, úgy a tartozásra vonatkozó adatokat a Szolgáltató 5 évig őrzi meg kimondottan a fizetőképesség vizsgálat lefolytathatósága céljából.

### 10.3. A hívások rögzítése

10.3.1. A telefonos ügyfélszolgálatra érkező, előfizetői jogviszonyt érintő előfizetői megkeresésekről, bejelentésről, panaszokról a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – az Eszr. 9. § (6) bekezdésében foglalt esest kivételével – a bejelentés időpontjától számítva a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti időpontig megőrzi. Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról I. sz. törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni. A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani. (6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelet 10. §) . Amennyiben az ügyfél ugyanabban a tárgyban tesz több alkalommal bejelentést, kizárólag az első bejelentéséről készült hangfelvétel másolatára vonatkozik a jelen bekezdése szerinti ingyenesség.

10.3.2. A Szolgáltató a beszélgetésről rögzített hanganyagot szükség esetén az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése során a hibabehatároló eljárás részeként a tárolási időn belül felhasználhatja. A hívó felet ezen tényről a Szolgáltató minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A Szolgáltató a rögzített hibabejelentéseket a rögzítést követő legalább 1 évig tárolja. (Eht 141. § (1))

10.3.3. A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és büntelődési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá a frekvenciagazdálkodó hatóságok - a 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során - a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak. (Eht. 155 §(5))

10.3.4. Az elektronikus hírközlési hálózaton vagy azt helyettesítő elektronikus hírközlési rendszerek útján továbbított közlés tartalmát csak az erre törvényben feljogosított szervek ismerhetik meg, illetve rögzíthetik technikai eszközzel a törvény által szabályozott esetekben és módon.

### 10.4. A hívásrésztelező, az azonosítókijelzés és a hívásátírányítás speciális szabályai

10.4.1. A szolgáltató az előfizető kérésére köteles hívásrésztelezőt csatolni, amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást. Ilyen hívásrésztelezőt a szolgáltató az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatást

igénybe vevő előfizető részére is köteles kiállítani, amennyiben az előfizető azt utólagosan kéri. (Eht. 142 § (1))

10.4.2. A hívásrészletező az alábbi kivételekkel nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot. (4/2012 NMHH rendelet 7 § (2))

10.4.3. Ha az előfizető a szolgáltatótól Eht. 142. § (2) bekezdése alapján hívásrészletező rendelkezésre bocsátását kéri, ennek teljesítése előtt a szolgáltató köteles az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a hívásrészletezővel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak. A szolgáltató köteles az előfizetőt arról is tájékoztatni, hogy a hozzájárulás hiányában a díjszámításhoz szükséges forgalmi és számlázási adatokat a hívásrészletező nem fogja teljes körűen tartalmazni azokban az esetekben, ahol a díj számításához a hívott szám egyértelmű azonosítása szükséges. A szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel. (4/2012 NMHH rendelet 7 § (3)-(4))

10.4.4. A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. A hívásrészletező egyéni előfizetők részére havonta egy alkalommal díjmentes. Az igénybevétel feltételeit a szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeiben meghatározni. Az egyéni előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti a szolgáltatótól. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen. (6/2011. NHMM rendelet 13.§ (6), (7))

10.4.5. A Szolgáltató az Előfizető kérésére sem adhatja meg azonosítható módon a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal "nem azonosítható hívószámként" közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi segélyvonalak vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására, többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak), segélykérő szolgálatokat értesítik. (4/2012 NMHH rendelet 8.§)

10.4.6. A Szolgáltató az előfizető írásbeli kérelme alapján ingyenesen biztosítja

a.) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készülékén,

b.) a hívó előfizetőnek, hogy előfizetői hozzáférési pontonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken.,

c.) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként – a b. pontban meghatározott letiltás ellenére – lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken.

d.) a hívott előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg,

e.) a hívott előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta. (4/2012 NMHH rendelet 9§ (1))

10.4.7. Az a-b pontban meghatározott letiltás nem alkalmazható a jogszabály szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat) hívószámaira, beleértve a "112" egységes európai segélyhívószámra irányuló hívásokat is. (4/2012 NMHH rendelet 9§ (2))

10.4.8. A Szolgáltató az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. 155.§(7) bekezdése szerinti hatóságokkal történő együttműködés keretében, az ott meghatározott eljárásában jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának a letiltását, amennyiben egy Előfizető olyan rosszakaratú vagy zaklató jellegű hívások nyomon követése érdekében kéri ezt, amelyek esetén az Eht.155.§(7) bekezdésében meghatározott büncselekmények alapos gyanúja merül fel. Ebben az esetben a hívó Előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a Szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi. (4/2012 NMHH rendelet 9§ (3))

10.4.9. Szolgáltató ingyenesen köteles hívott Előfizetője számára biztosítani, hogy annak kérésére az Előfizető hívószámára irányuló hívások esetén a hívott vonal azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt azonosító kijelzésének letiltása). (4/2012 NMHH rendelet 9§ (4)). Amennyiben a kapcsolt Előfizető a kapcsolt azonosítója letiltását kérte, és kapcsoláskor hangposta jelentkezik be, a Szolgáltató a tiltás berendezésétől függetlenül nem felelős a hívószám kiadásáért, amennyiben az az Előfizető által meghatározott hangbemondás következtében történt. A Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy amennyiben az Előfizető készülékére érkező hívásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, az Előfizető kérésére a hívó készüléken ne jelenjék meg olyan adat, amely arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt, vagy annak az előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt. Amennyiben az az Előfizető, akinek a készülékére az átirányítás történt, az azonosítója kijelzését nem tiltotta meg, a hívó Előfizető készülékén a kapcsolt azonosító minden esetben megjelenik.

10.4.10. A szolgáltatónak ingyenesen biztosítania kell az előfizető számára, hogy amennyiben a készülékére érkező hívásokat kérésére a szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, abban az esetben rendelkezessen, hogy a hívó készüléken ne jelenjék meg olyan adat, amely

a) arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt, vagy

b) annak az előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt.

10.4.11. A szolgáltató ingyenesen köteles biztosítani azt, hogy az olyan előfizető, akinek a hívószámára egy másik előfizető automatikus átirányítással átirányította a saját hívószámára

érkező hívásokat a szolgáltató felügyelete alá tartozó berendezéssel, letiltathassa ezt az átirányítást. (4/2012 NMHH rendelet 10§ (1)-(2))

10.4.12. A szolgáltató az azonosítókijelzésre vonatkozó kötelezettségei a saját hálózatán belül a nemzetközi hívások esetén is köteles biztosítani.

10.4.13. A szolgáltató köteles lehetővé tenni, hogy az előfizető és a felhasználó a jelen fejezetben foglaltakat egyszerű módon végrehajthassa, így különösen az egyes letiltásokat a készülék használatával elvégezhesse, ha a készülék erre műszakilag alkalmas.

10.4.14. A szolgáltató az Eht. 145. § (2) bekezdésében és a 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 9. § (2) bekezdésében foglalt kivétellel, saját tevékenységi körén belül, köteles biztosítani a következőket:

a) amennyiben nyilvános hírközlő hálózatok vagy nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználóival vagy előfizetőivel kapcsolatos, forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezelésére kerülhet sor, az ilyen adatok kizárólag akkor kezelhetők, ha azok a felhasználóval, illetve előfizetővel nem hozhatók kapcsolatba, valamint azokból nem vonható le a felhasználóra, illetve az előfizetőre vonatkozó következtetés (anonimizált adatok), vagy ha a felhasználók, illetve előfizetők ehhez hozzájárultak és csak olyan mértékben és időtartamig, amely az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához szükséges;

b) a szolgáltatónak a felhasználókat, illetve az előfizetőket a hozzájárulásuk megszerzése előtt tájékoztatnia kell a kezelni kívánt, forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok típusáról, az adatkezelés céljairól és időtartamáról, valamint arról, hogy az értéknövelt szolgáltatás nyújtása céljából az adatokat továbbítják-e harmadik személynek;

c) a felhasználóknak, illetve előfizetőknek lehetőséget kell biztosítani arra, hogy a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásukat bármikor visszavonhassák;

d) ha a felhasználók, illetve előfizetők a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezeléséhez hozzájárultak, továbbra is biztosítani kell számukra azt a lehetőséget, hogy - egyszerű módon és díjmentesen - a hálózathoz való minden egyes csatlakozás alkalmával, illetve minden egyes közléstovábbítás esetében ideiglenesen letilthassák az ilyen adatok kezelését; továbbá

e) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok a)-d) ponttal összhangban történő feldolgozását csak olyan személy végezheti, aki a nyilvános hírközlő hálózatok vagy nyilvánosan elérhető hírközlési szolgáltatások szolgáltatójának irányítása alatt, vagy az értéknövelt szolgáltatást nyújtó harmadik személy irányítása alatt jár el; ezt az adatfeldolgozást az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékre kell korlátozni. (4/2012 NMHH rendelet 14§)

10.4.15. A segélyhívások megválaszolása céljából a telefonszolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok és segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátani - külön jogszabályban meghatározott módon - a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat. (Eht. 145§(2)).

## 10.5. Közös adatállomány

10.5.1. A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése céljából jogosult jelen ÁSZF szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az 10.3.3. pont szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik Szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni. (Eht 158. § (1))

10.5.2. A Szolgáltató az 10.5.1. pontban meghatározott célból csak az alábbi Előfizetői adatokat adhatja tovább:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (születési) neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszáma;
- d) a szerződés tartama. (Eht 158. § (2)), (Eht. 129. § (6) b) – f))

10.5.3. A Szolgáltató az Előfizető adatait abban az esetben adhatja át, illetve az adatok akkor kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- c) az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen). (Eht 158. § (3))

10.5.4. A Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az adatátadás tényéről. (Eht 158. § (4))

10.5.5. A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében az 10.1.11. a)-d) pontjaiban foglaltak alkalmazandók. Az adatok kizárólag a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetőleg a közös adatállomány



létrehozatala céljára használhatók felilletve keletkezésüktől az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig kezelhetők.. (Eht 158. § (5))

10.5.6. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató haladéktalanul intézkedik az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küld a korábban értesített Szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről. (Eht 158. § (6))

10.5.7. Az adatállományból adatot igényelhet

- a) a Szolgáltató, kizárólag az 10.5..1. pont szerinti célra,
- b) az 5.1.9. a), c)-e) pontokban foglalt szerv, illetve hatóság,
- c) bármely fogyasztó (Eht 188. § 28.) annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz. (Eht 158. § (7))

## **10.6. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra**

10.6.1. Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult. (Eht. 162. (1))

10.6.2. Kizárólag automatizált adatfeldolgozással az érintett személyes jellemzőinek értékelésén alapuló döntés meghozatalára csak akkor kerülhet sor, ha a döntést valamely szerződés megkötése vagy teljesítése során hozták, feltéve hogy azt az érintett kezdeményezte, vagy olyan törvény teszi lehetővé, amely az érintett jogos érdekeit biztosító intézkedéseket is megállapítja. Az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés esetén az érintettet - kérelmére - tájékoztatni kell az alkalmazott módszerről és annak lényegéről, valamint az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani (Info. tv. 11. §)

10.6.3. Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult. A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a szolgáltató az előfizető hozzájárulását megadottnak tekintheti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében, és csak akkor, ha az előfizető elektronikus elérhetőségi adatait a szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szerezte meg. A szolgáltatónak biztosítani kell az előfizető számára, hogy az előzetesen adott hozzájárulását bármikor költségmentesen és egyéb más hátrány nélkül visszavonhassa (4/2012. NMHH rendelet 15. §).

10.6.4. Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan előfizetővel

kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni. (Eht. 162.§ (2))

10.6.5. Az előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai. (Eht. 162. § (3))

## 10.7. Jogorvoslat (Info tv. 14. § - 19. §)

### 10.7.1. Az érintett jogai és érvényesítésük

Az érintett kérelmezheti az adatkezelőnél

- a) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- b) személyes adatainak helyesbítését, valamint
- c) személyes adatainak - a kötelező adatkezelés kivételével - törlését vagy zárolását.

10.7.2. Az érintett kérelmére az adatkezelő tájékoztatást ad az érintett általa kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá - az érintett személyes adatainak továbbítása esetén - az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

10.7.3. Az adatkezelő az adattovábbítás jogszerűségének ellenőrzése, valamint az érintett tájékoztatása céljából adattovábbítási nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az általa kezelt személyes adatok továbbításának időpontját, az adattovábbítás jogalapját és címzettjét, a továbbított személyes adatok körének meghatározását, valamint az adatkezelést előíró jogszabályban meghatározott egyéb adatokat.

10.7.4. Az adatok adattovábbítási nyilvántartásban való megőrzésére irányuló - és ennek alapján a tájékoztatási - kötelezettség időtartamát az adatkezelést előíró jogszabály korlátozhatja. Az adatkezelő köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül, közérthető formában, az érintett erre irányuló kérelmére írásban megadni a tájékoztatást.

10.7.5. A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg. A költségtérítés mértékét a felek között létrejött szerződés is rögzítheti. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.

10.7.6. Az érintett tájékoztatását az adatkezelő csak a törvényben meghatározott esetekben tagadhatja meg. Az érintettnek a törvényben meghatározott jogait törvény korlátozhatja az állam külső és belső biztonsága, így a honvédelem, a nemzetbiztonság, a bűncselekmények megelőzése vagy üldözése, a büntetés-végrehajtás biztonsága érdekében, továbbá állami vagy önkormányzati gazdasági vagy pénzügyi érdekből, az Európai Unió jelentős gazdasági vagy

pénzügyi érdekéből, valamint a foglalkozások gyakorlásával összefüggő fegyelmi és etikai vétségek, a munkajogi és munkavédelmi kötelezettségszegések megelőzése és feltárása céljából - beleértve minden esetben az ellenőrzést és a felügyeletet is -, továbbá az érintett vagy mások jogainak védelme érdekében.

10.7.7. A tájékoztatás megtagadása esetén az adatkezelő írásban közli az érintettel, hogy a felvilágosítás megtagadására e törvény mely rendelkezése alapján került sor. A felvilágosítás megtagadása esetén az adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (a továbbiakban: Hatóság) fordulás lehetőségéről.

10.7.8. Ha a személyes adat a valóságnak nem felel meg, és a valóságnak megfelelő személyes adat az adatkezelő rendelkezésére áll, a személyes adatot az adatkezelő helyesbíti.

A személyes adatot törölni kell, ha

- a) kezelése jogellenes;
- b) az érintett kéri;
- c) az hiányos vagy téves - és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható -, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki;
- d) az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt;
- e) azt a bíróság vagy a Hatóság elrendelte

10.7.9. A törlési kötelezettség nem vonatkozik azon személyes adatra, amelynek adathordozóját a levéltári anyag védelmére vonatkozó jogszabály értelmében levéltári őrizetbe kell adni.

10.7.10. Törlés helyett az adatkezelő zárolja a személyes adatot, ha az érintett ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az érintett jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

10.7.11. Az adatkezelő megjelöli az általa kezelt személyes adatot, ha az érintett vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.

10.7.12. A helyesbítésről, a zárolásról, a megjelölésről és a törlésről az érintettet, továbbá mindazokat értesíteni kell, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbították. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti. Ha az adatkezelő az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül írásban közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelem elutasítása esetén az adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Hatósághoz fordulás lehetőségéről.

## 10.8. Az érintett előzetes tájékoztatásának követelménye (Info. tv. 20.§)

10.8.1. Az érintettel az adatkezelés megkezdése előtt közölni kell, hogy az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy kötelező.

10.8.2. Az érintettet az adatkezelés megkezdése előtt egyértelműen és részletesen tájékoztatni kell az adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, arról, ha az érintett személyes adatait az adatkezelő az Info tv. lapján kezeli, illetve arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is.

10.8.3. Kötelező adatkezelés esetén a tájékoztatás megtörténhet a fentiek szerinti információkat tartalmazó jogszabályi rendelkezésekre való utalás nyilvánosságra hozatalával is.

10.8.4. Ha az érintettek személyes tájékoztatása lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, a tájékoztatás megtörténhet az alábbi információk nyilvánosságra hozatalával is:

- a) az adatgyűjtés ténye,
- b) az érintettek köre,
- c) az adatgyűjtés célja,
- d) az adatkezelés időtartama,
- e) az adatok megismerésére jogosult lehetséges adatkezelők személye,
- f) az érintettek adatkezeléssel kapcsolatos jogainak és jogorvoslati lehetőségeinek ismertetése, valamint
- g) ha az adatkezelés adatvédelmi nyilvántartásba vételének van helye, az adatkezelés nyilvántartási száma

## 10.9. Tiltakozás személyes adat kezelése ellen (Info. tv. 21. §)

10.9.1. Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen,

- a) ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az adatkezelő, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén;
- b) ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; valamint
- c) törvényben meghatározott egyéb esetben.

10.9.2. Az adatkezelő a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja. Ha az adatkezelő az érintett tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, továbbá az

annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

10.9.3. Ha az érintett az adatkezelőnek a meghozott döntésével nem ért egyet, illetve ha az adatkezelő a fenti határidőt elmulasztja, az érintett - a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül bírósághoz fordulhat.

10.9.4. Ha az adatátvevő jogának érvényesítéséhez szükséges adatokat az érintett tiltakozása miatt nem kapja meg, az értesítés közlésétől számított 15 napon belül, az adatokhoz való hozzájutás érdekében bírósághoz fordulhat az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja. Ha az adatkezelő az értesítést elmulasztja, az adatátvevő felvilágosítást kérhet az adatátadás megghiúsulásával kapcsolatos körülményekről az adatkezelőtől, amely felvilágosítást az adatkezelő az adatátvevő erre irányuló kérelmének kézbesítését követő 8 napon belül köteles megadni. Felvilágosítás kérése esetén az adatátvevő a felvilágosítás megadásától, de legkésőbb az arra nyitva álló határidőtől számított 15 napon belül fordulhat bírósághoz az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja.

10.9.5. Az adatkezelő az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, vagy a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

## **10.10. Bírósági jogérvényesítés (Info. tv. 22 §)**

10.10.1. Az érintett a jogainak megsértése esetén, valamint a 10.6. pontban meghatározott esetekben az adatátvevő az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

10.10.2. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az adatkezelő köteles bizonyítani. A per elbírálása a megyei bíróság, a fővárosban a Fővárosi Bíróság hatáskörébe tartozik. A per az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti megyei bíróság előtt is megindítható.

## **10.11. Kártérítés (Info tv. 23.§)**

10.11.1. Az adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Az érintettel szemben az adatkezelő felel az adatfeldolgozó által okozott kárért is. Az adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

10.11.2. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

## 10.12. Az előfizető által a jelen ÁSZF hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatok

Az előfizető jelen ÁSZF hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. a 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa.

## 10.13. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

dr. Locsmándi Balázs  
jogtanácsos  
1013 Budapest, Krisztina krt. 55.  
tel.: 1/458-7817  
fax: 1/458-7325  
e-mail: locsmandi.balazs.dr@telekom.hu

## 11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)

### 11.1. Nyilatkozatok megadásának, módosításának, visszavonásának módjai, esetei, határideje

Előfizető az Eht. felhatalmazásán túl a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását (pl. tudakozó, értéknövelt szolgáltatások nyújtása, üzletszerzési célú adatkezelés) az írásban kötött előfizetői szerződés írásbeli módosításával, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, illetve a Szolgáltató 1430-as hálózaton belül ingyenesen hívható számán - a megfelelő azonosítást követően - bármikor (határidő nélkül) megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

Bármelyik adatkezelési mód választása, vagy annak módosítása esetén az annak megfelelő eljárást a szolgáltató díjmentesen biztosítja.

### 11.2. Előfizetői névjegyzékben, tudakozóban való megjelenésre vonatkozó nyilatkozatok

A Szolgáltató az előfizetői adatokat az erre az Előfizető által megjelölt adatkezelési típusnak megfelelően kezeli.

A Szolgáltató az Előfizető mobil-előfizetői számát, e-mail címét, webcímét a tudakozó adatállományában az előfizetők kérésének és a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően, hozzájárulásuk szerint kezeli.

Az egyéni előfizetők mobil hívószámuk kezeléséről a következők szerint rendelkezhetnek:

- nem kéri titkos számként kezelni a hívószámot, ebben az esetben a hívószám megjelenhet telefonkönyvben, és Tudakozó is adhat róla tájékoztatást
- titkos számként kéri kezelni a hívószámot, ebben az esetben a hívószámról nem adható tájékoztatás, Tudakozóban és telefonkönyvben sem jelenik meg.

### **11.3. A forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához kapcsolódó nyilatkozat**

A szolgáltató biztosítja, hogy amennyiben nyilvános hírközlő hálózatok vagy nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználóival vagy előfizetőivel kapcsolatos, forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezelésére kerülhet sor, az ilyen adatok kizárólag akkor kezelhetők, ha azok a felhasználóval, illetve előfizetővel nem hozhatók kapcsolatba, valamint azokból nem vonható le a felhasználóra, illetve az előfizetőre vonatkozó következtetés (anonimizált adatok), vagy ha a felhasználók, illetve előfizetők ehhez hozzájárultak és csak olyan mértékben és időtartamig, amely az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához szükséges. (Akr. 14. §)

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a segélyhívások megválaszolása céljából - a hívó fél helymeghatározási adatainak kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is - a segélyhívó szolgálatok és segélyszolgálati állomások (mentők - 104, rendőrség - 107, tűzoltóság - 105, általános segélykérő - 112) kérésére rendelkezésre bocsátja - külön jogszabályban meghatározott módon a helymeghatározásra vonatkozó adatokat. (Akr.9. § (2) és Eht. 145. § (2))

### **11.4. Értéknövelt szolgáltatások nyújtásához kapcsolódó nyilatkozat**

Az elektronikus hírközlési szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása céljából - az Előfizető vagy a Felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja az Eht. 157. § (2) bekezdés szerinti adatokat. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető a hozzájárulását bármikor visszavonhassa. (Eht. 157. § (4))

### **11.5. Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatkezeléshez kapcsolódó nyilatkozat**

A Szolgáltató emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszert alkalmazhat közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha az Előfizető ehhez előzetesen hozzájárult. (Akr. 15. § (1)) Az Előfizetői szerződés megkötésével illetve a Szolgáltatás igénybevételével, mint ráutaló

magatartással az Előfizető hozzájárulása megadottnak tekinthető ahhoz, hogy az Előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben a Szolgáltató az Előfizetőt az Eht. 144.§ (2) c. pontja alapján SMS útján tájékoztassa. A Szolgáltató biztosítja az Előfizető számára, hogy a közvetlen üzletszerzés céljára adott hozzájárulását bármikor költségmentesen és egyéb más hátrány nélkül visszavonhassa. (Akr. 15. § (3))

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.

Az előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

### **11.6. Tételes számla igényléséhez kapcsolódó nyilatkozat**

A szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles az Eht. 142. § (1) bekezdésben meghatározottnál részletesebb számlamellékletet csatol (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

### **11.7. Az előválasztással választott közvetítő szolgáltatásra vonatkozó nyilatkozat**

Ezen pont a Szolgáltató által nyújtott, jelen ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

### **11.8. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat**

Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a természetes személy előfizető a szerződéskötéskor nyilatkozik arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként kívánja-e igénybe venni. (Eht. 129. § (4)). Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor természetes személyre vonatkozó adatokat ad meg, a Szolgáltató úgy tekinti, hogy az Előfizetői Szerződést Egyéni Előfizetőként kötötte meg.

Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. A nyilatkozat megtételének módját, annak határidejét egyebekben a szolgáltatói általános szerződési feltételek határozzák meg.

Ha az előfizetői szerződés nem írásban kerül megkötésre, a szolgáltató ebben az esetben is biztosítja, hogy az előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. Szóbeli szerződéskötéssel megvásárolható termékek esetén szóban, legkésőbb a szerződéskötéssel egyidejűleg kell megadnia a nyilatkozatát.



Kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását. (Eht. 127. § (3))

### **11.9. Egyedi értékhatár alkalmazásának elfogadására vonatkozó nyilatkozat**

A szolgáltató az utólag fizetett szolgáltatások tekintetében igénybevételi korlátot határoz meg, az erre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződés megjeleníti, annak alkalmazását az előfizető mint általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal fogadja el az egyedi előfizetői szerződésben.

### **11.10. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat**

Az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben – amennyiben az Előfizető kapcsolattartásra telefonszámot illetve e-mail címet ad meg – hozzájárul, hogy a szolgáltató az Eht. 144.§ (4) b. és c. pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa.

Az Előfizető elfogadja, hogy a kapcsolattartásra megjelölt címen, e-mail címen, telefonszámon a szolgáltató értesíthesse az előfizetői szerződéssel kapcsolatos összes kérdésben

Az ügyfélkapcsolati levelezéshez történő hozzájárulásnak minősül az Előfizető részéről, ha a kapcsolatfelvételt az előfizető a szolgáltatónál elektronikus levélben kezdeményezte.

Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az előfizető az ÁSZF 14.1. pontjában foglalt rendelkezéseknek megfelelően, együttműködési és tájékoztatási kötelezettsége keretében köteles haladéktalanul jelezni a Szolgáltató részére.

### **11.11. Azonosító kijelzésre vonatkozó nyilatkozat**

11.11.1. A hatályos jogszabályoknak megfelelően a Szolgáltató az Előfizető hívószámát személyes adatként kezeli. Annak állandó kijelzéséhez kizárólag az Előfizető személyesen adott, előzetes írásbeli hozzájárulása esetén biztosít lehetőséget illetve abban az esetben, ha az Előfizető saját elhatározása alapján a Szolgáltató 1430 telefonszámon elérhető önkiszolgáló ügyfélszolgálatán megváltoztatja azt. Ha az Előfizető hívószáma kijelzésével kapcsolatban írásban nem nyilatkozik, azt a Szolgáltató úgy értékeli, hogy hívószáma automatikus kijelzéséhez nem járul hozzá.

Az Előfizető hívószáma kijelzését a központi beállítástól függetlenül, saját elhatározása alapján dinamikusan is szabályozhatja Készülékén.

A Szolgáltató a hívószám-kijelzés letiltásának lehetőségét valamennyi Előfizető részére díjmentesen biztosítja.

A Hívószám-kijelzés Szolgáltatás keretében a hívott fél készülékén hívás vételekor (a kicsengéskor) megjelenik a hívó fél telefonszáma, ha (i) a hívott fél készüléke alkalmas a hívószám-kijelzésre; (ii) a hívott fél előfizet a Hívószám-kijelzés Szolgáltatásra; (iii) a kijelzést a

hívást kezdeményező hálózat nem korlátozza; (iv) a hívó fél hívószámának a hívott fél készülékén történő kijelzését nem tiltja le. Az Előfizetőnek joga van a kijelzést megtiltani, amely azt eredményezi, hogy az ő száma híváskor nem jelenhet meg a hívott fél készülékén. Ez alól kivételt képez, (a) ha jogszabály a kijelzést kötelezővé teszi, (b) az SMS és MMS Szolgáltatások igénybevétele, (c) és ha a t-email küldés esetén az autentikáció során a felhasználónév helytelennek bizonyul.

11.11.2. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy SMS, illetve MMS küldésekor a küldő Előfizető telefonszáma minden esetben megjelenik a címzett Előfizető Készülékén vagy bármilyen, SMS, illetve MMS fogadására alkalmas műszaki berendezésen a küldött üzenettel együtt.

11.11.3. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a hívószám megjelenésének letiltása nem alkalmazható a külön jogszabály szerinti – az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos – létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok és segélyszolgálati állomások (a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat) hívószámaira, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívások esetén. Tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltató a segélyhívások megválaszolása céljából – a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is – a segélyhívó szolgálatok és segélyszolgálati állomások (mentők – 104, rendőrség – 107, tűzoltóság – 105, általános segélykérő – 112) kérésére rendelkezésre bocsátja – külön jogszabályban meghatározott módon – a hívó fél azonosítására vonatkozó adatokat. (Akr 9. § (2) és Eht 145. § (2))

A fentiekben meghatározott letiltás nem alkalmazható továbbá a Szolgáltató technikai rendszerei (1430, 1778, 1777, 184. stb.) felé indított hívások esetén, a telefonos ügyfélszolgálat ügyintézői azonban csak akkor látják a hívó fél számát, amennyiben a hívó fél hozzájárult hívószáma kijelzéséhez. Ebben az esetben bizonyos módosítások jelszó nélkül is lehetségesek, ha az Előfizető erről a Szolgáltató ügyfélszolgálatán előzetesen másképp nem rendelkezett. A Szolgáltató ezen szolgáltatások körét folyamatosan bővíti.

11.11.4. A Szolgáltató az előző pontban meghatározott hatóságokkal történő közreműködés keretében, az ott meghatározott eljárásban jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának letiltását, amennyiben egy Előfizető olyan rosszakaratú vagy zaklató jellegű hívások nyomon követése érdekében kéri ezt, amelyek esetén meghatározott bűncselekmények alapos gyanúja merül fel. Ebben az esetben a hívó Előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a Szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi. (Akr. 9. § (3))

## **11.12. Határozott idő letelte előtti, szerződésmódosításra vonatkozó nyilatkozat**

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. (Eht. 134. § (14))

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

### 12.1. Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a) a határozott tartamú szerződés esetén a határozott idő elteltével
- b) a határozott időtartam letelte előtt új határozott tartamú szerződés megkötésével;
- c) a felek közös megegyezésével; (Eszr. 21. § (1))
- d) az előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- e) a szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- f) előfizető elállása esetén;
- g) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével; (Eszr. 21. § (1))
- h) a szolgáltató jogutóddal vagy jogutód nélküli megszűnésével; (Eszr. 21. § (1))
- i) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével; (Eszr. 21. § (1)).

### 12.2. Az előfizetői szerződés megszűnése a határozott idő elteltével

12.2.1 A határozott időtartamú előfizető szerződés a meghatározott időtartam elteltével megszűnik. (Eht. 134. § (14) bek.) A határozott időtartam leteltét megelőzően a szolgáltató köteles legalább 30, de legfeljebb 60 napon belül (Eszr. 21. § (7)) az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés megszűnésének időpontjáról. Megszűnik a határozott időre szóló előfizetői szerződés a határozott idő elteltével abban az esetben, ha a felek az egyedi előfizetői szerződésben így állapodtak meg, vagy az Előfizető a Szolgáltató tájékoztatására ekként nyilatkozik. Ez a rendelkezés a Domino Előfizetői szerződésekre nem vonatkozik.

12.2.2. Az előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon szolgáltatások esetében az előfizető általi egyenlegfeltöltés új határozott idejű szerződés ráutaló magatartással történő megkötésének minősül. Az előfizető általi egyenlegfeltöltéssel az előző határozott idejű szerződés megszűnik, azzal, hogy az előfizető hívószáma változatlan marad. (Eht. 134. § (16)) Ebben az esetben és az előre fizetett szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő

meghosszabbítása esetén a szolgáltató az előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt díjat az új Domino előfizetői szerződéshez kapcsolódó egyenlegen jóváírja. (Eszr. 21. § (8))

12.2.3. A Domino Előfizetői Szerződés megszűnik, ha a Hívószám lekötetési idő lejár és az Előfizető a folyószámláját nem tölti fel. A Domino Előfizetői Szerződés megszűnik továbbá, ha az Előfizetői (SIM) Kártya érvényességi ideje lejár és az Előfizető a lejáratot követő 1 (egy) éven belül nem cseréli ki az Előfizetői (SIM) Kártyáját érvényes Előfizetői (SIM) Kártyára. A Domino Előfizetői Szerződés megszűnésekor az Előfizető folyószámlán lévő Domino egyenlege felhasználásához való joga megszűnik, kivételt képez ez alól, ha az Előfizető utólag fizetett szolgáltatásra vált át a 9.2.6.4. pont szerint.

### **12.3. A határozott időtartam letelte előtt új határozott tartamú szerződés megkötésével**

Amennyiben a felek a határozott időtartam leteltét megelőzően új, határozott időre szóló előfizetői szerződés megkötéséről állapotodnak meg, az eredeti határozott időtartamú szerződés a felek közös megegyezésével megszűnik. Ez a rendelkezés a Domino Előfizetői szerződésekre nem vonatkozik.

### **12.4. Az előfizetői szerződés megszűnése a Felek közös megegyezésével**

Az előfizető szerződés bármikor megszüntethető a felek közös megegyezésével.

### **12.5. Az előfizetői szerződés előfizető részéről történő rendes vagy rendkívüli felmondásának szabályai**

12.5.1. Az Előfizető a határozatlan idejű Általános Előfizetői Szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel, további jogkövetkezmények nélkül, bármikor felmondhatja megfelelő azonosítást követően bármely olyan formában, amilyen módokat Szolgáltató a szerződés megkötésére alkalmaz. (Eht 134. § (1), (17) alapján) A felmondási idő kezdete az a nap, amikor a felmondás a Szolgáltató tudomására jut, (az írásbeli felmondás esetén, amikor az a Szolgáltatóhoz megérkezik) vagy a felmondásban az Előfizető által megjelölt későbbi időpont. Amennyiben az előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az előfizetői szerződést, úgy a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás előfizető általi megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni. (Eszr. 21. § (3)) Amennyiben az Előfizető későbbi időpontot nem jelöl meg felmondásában, az előfizetői szerződés megszűnésének napja és a szolgáltatás megszüntetésének napja a felmondás Szolgáltató tudomására jutásától számított 8. nap. Az előfizetői köteles a szerződés megszűnésének napjáig a használatlással kapcsolatban felmerült költségeket az erre vonatkozó számla megérkezését követően a számlán megjelölt határidőben kiegyenlíteni.

12.5.2. Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy a Szolgáltató 12.6.6. illetve 12.6.7. szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani. (Eht. 134. § (15)) A határozott idejű szerződés előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg. (Eszr. 21. § (6))

12.5.3. Az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat a 9.2.2.1. pont tartalmazza.

12.5.4. Az Előfizető a mobilinternet szolgáltatásra kötött előfizetői szerződést azonnali hatályú rendkívüli felmondással – kötbér megfizetése nélkül – mondhatja fel, ha:

- a) a szolgáltatás kiesés időtartama egy adott összekötetésben bármely 2 hónapos időszak alatt két alkalommal, vagy bármely 6 hónapos időtartam alatt három alkalommal meghaladja a 8 (nyolc) órát,
- b) a szolgáltatás minősége az előfizetői szerződésben rögzített kritériumoknak ismételten nem felel meg és a Szolgáltató az Előfizető írásbeli felszólítására sem tesz eleget a szerződésben vállaltaknak.

12.5.5. A Mobil Internet Fix szolgáltatás esetében a kedvezményes áron megkötött 2 éves hűségidővel (határozott időtartamú szerződés) járó előfizetés hűségidő letelte előtti felmondása esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató részére egy összegben megfizetni a hűségidő vállaláskor érvényes határozatlan idejű csomag belépési és havidíja, valamint az általa kedvezményes feltételekkel igénybe vett csomag belépési és havidíja között lévő árkülönbséget a tényleges használat teljes időtartamára (előfizető által igénybe vett kedvezmény összege). Az 1 éves hűségidővel (határozott időtartamú szerződés) járó előfizetés lejárat előtti felmondása esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató részére az előfizetői szerződésben meghatározott mértékű kötbért megfizetni.

## **12.6. Az előfizetői szerződés megszűnése a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával**

12.6.1 Az előfizetői szerződés szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje a 12.6.6. és a 12.6.7. pontokban foglaltak kivételével nem lehet kevesebb, mint 60 nap. (Eht. 134. § (2)) A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

12.6.2. A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus

dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról a az Eht. 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti. (Eht. 134. §(3))

12.6.3. Ha a Szolgáltató általi felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni. (Eht. 134. §(4))

12.6.4. Ha az Előfizető a részére átadott Előfizetői (SIM) Kártyán bármilyen beavatkozást eszközöl, s ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti és jogosult azt rendkívüli felmondással megszüntetni. (Eht. 134. § (11))

12.6.5. A szolgáltató általi felmondás tartalmazza:

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását a 12.6.3. foglaltakról. (Eht. 134. §(5))

12.6.6. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést az 12.6.2., a 12.6.3. és a 12.6.5. pontokban foglalt rendelkezések betartásával 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) 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) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti, akadályozva vagy veszélyeztetve ezzel a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését (Eht. 134. § (6) bek. c) pont alapján)
- d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.(Eht. 134. § (6))

12.6.7. A szolgáltató az Általános 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 sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összecsúszását 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. (Eht. 134. § (7))

12.6.8. A Szolgáltató jogosult az Előfizető Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy - az 5. fejezetben leírt feltételek 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. (Eht. 134. § (10))

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

- a) a 12.6.6. vagy 12.6.7. pontokban foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére. (Eht. 134. § (12))

12.6.10. Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető szerződésszegésére tekintettel történő megszűnésével egyidejűleg a szerződésből származó minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik.

12.6.11. Az Előfizetői Szerződés megszűnésekor a Szolgáltató az utolsó tárgyidőszakra vonatkozó számlát valamint a Szolgáltatás alapján járó még ki nem egyenlített és esedékes tartozásról számlát küld az Előfizető részére.

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

12.6.13. Az Előfizetői Szerződés megszűnik, ha a frekvenciasávok használatára vonatkozó Hatósági Szerződést a Magyar Állam vagy a Szolgáltató felmondja, illetve azt úgy módosítják, amely az Előfizetői Szerződés teljesítését és így a Szolgáltatás nyújtását a Szolgáltató számára nem teszi lehetővé.

12.6.14. Az Általános Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetővel illetve a Számlafizetővel csak abban az esetben köt új szerződést, ha az Előfizetőnek vagy a Számlafizetőnek vele szemben elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételeből eredő

díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi Előfizetői Szerződés megszűnését nem az Előfizető és/vagy a Számlafizető hibájából, 6 hónapon belüli felmondás okozta. Amennyiben az Előfizető vagy a Számlafizető a korábbi tartozását csak jelentős késedelemmel (legalább 2 hónappal az esedékességet követően) egyenlítette ki, úgy a Szolgáltató jogosult az újabb szerződés Szolgáltató általi megkötését az Előfizető által az Előfizetői Szerződés aláírását megelőzően teljesítendő, külön feltételekhez kötni (például megfelelő összeg letétbe /óvadékba/ helyezését megkövetelni).

12.6.15. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés megszűnését követően az Előfizető hívószámát 90 nap elteltével a Szolgáltató automatikusan újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

12.6.16. A Szolgáltató azonnali hatállyal jogosult felmondani az előfizetői szerződést, amennyiben az Előfizető a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást továbbértékesíti, különösen amennyiben az Előfizető magát jogosulatlanul távközlési szolgáltatóként tünteti fel. Amennyiben az előfizetői szerződés ilyen okból kerül felmondásra, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megtéríteni a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Ügyfélszolgálatán megtekinthető, kedvezményektől mentes díjszabás és az egyedi előfizetői szerződésben rögzített kedvezményes tarifa közötti különbözetet a szerződéskötés napjáig visszamenőleg, kötbér jogcímén. Amennyiben az ügyfél a szerződésszegést a felmondási értesítés kézbesítését követően 15 napon belül megszünteti, úgy a szerződés felmondására nem kerül sor, azonban az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megtéríteni a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Ügyfélszolgálatán megtekinthető, kedvezményektől mentes díjszabás és az egyedi előfizetői szerződésben rögzített kedvezményes tarifa közötti különbözetet a szerződéskötés napjáig visszamenőleg, kötbér jogcímén. A szerződésszegés után a Szolgáltató a kedvezményeket megvonja és a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Ügyfélszolgálatán megtekinthető, kedvezményektől mentes díjszabás lép életbe.

12.6.17. Az Internet Előfizető az információszolgáltatókra érvényes jogszabályok és irányelvek tartalmát köteles megismerni, az abban foglalt előírásokat kötelező érvénnyel betartani. Az Előfizető kötelezi magát arra, hogy csak olyan információt tesz közzé, melyek nem ütköznek sem a Magyar Köztársaság törvényeibe, sem az általánosan elfogadott erkölcsi és etikai normákba. Az Előfizető tartózkodik a Szolgáltató jó hírnevét csorbító, azt előnytelen színben feltüntető, vagy a Szolgáltató szolgáltatásait Előfizető más Előfizetők, vagy leendő Előfizetők megtévesztésére alkalmas szövegek elhelyezésétől.

12.6.18. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel felmondja, amennyiben az Internet Előfizető az információszolgáltatókra érvényes jogszabályok és irányelvek előírásait megszegi.



12.6.19. A Black Berry Instant E-mail szolgáltatás esetén, a Szolgáltató az előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel felmondja, ha az Előfizető bármely 3 egymást követő hónapban 100 MB-ot meghaladó e-mailes és/vagy internetes adatforgalmat generál a blackberry.net apn-en keresztül. A korlátozás csak a BlackBerry Instant E-mail szolgáltatásban foglalt 100 MB adatforgalomra vonatkozik, nem vonatkozik más, külön vásárolt Net /Mobilinternet (MICS) adatdíjcsomagra.

12.6.20. A hozzáférés jogosulatlan átengedése

Az Előfizető a szerződés szerinti szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül nyújtott szolgáltatást más számára nem engedheti át. Amennyiben azt mégis megteszi, úgy a Szolgáltató jogosult az Internet szolgáltatás felmondására.

## 12.7. Az előfizetői szerződés megszűnése előfizető elállása esetén

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja.

Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult a szerződéstől elállni:

- a) Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.
- b) A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Az Előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte. (Eszr. 5. § (9))

## 12.8. Az előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halálával, jogtód nélküli megszűnésével

12.8.1. Megszűnik az előfizetői szerződés az Előfizető halálával vagy megszűnésével, a halál illetve a megszűnés tényéről való Szolgáltató általi tudomásszerzéssel, kivéve, ha átírásra kerül sor.

12.8.2. A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának kézhezvételekor értesül, míg a nem természetes személy üzleti Előfizető esetében a vonatkozó cégbírósági végzés bemutatása, megküldése esetén.

## **12.9. A szerződés megszűnése a Szolgáltató jogutóddal, jogutód nélküli megszűnésével továbbá a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével**

12.9.1. Amennyiben az elektronikus hírközlési szolgáltató helyébe (e pont alkalmazásában a továbbiakban: régi szolgáltató) – a szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében – más szolgáltató (e pont alkalmazásában a továbbiakban: új szolgáltató) lép, az érintett előfizetők felé a régi szolgáltató e törvénynek az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint köteles eljárni.

12.9.2. A régi szolgáltató az egyoldalú szerződésmódosítást csak abban az esetben alkalmazhatja, ha

- a) a régi szolgáltató általános szerződési feltételei lehetővé teszik az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítását és tartalmazzák az egyoldalú módosítás Eht. 132. § (2) bekezdésében meghatározott megfelelő indokot, a szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változást;
- b) a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket;
- c) az új szolgáltató általános szerződési feltételei a régi szolgáltató általános szerződési feltételeihez való közelítés érdekében úgy módosulnak, hogy annak lényeges elemei nem változnak;
- d) a régi szolgáltató az alanyváltozásról az Eht. 132. § (4) bekezdésében foglaltak szerint értesíti az érintett előfizetőket;
- e) az új szolgáltató a módosított általános szerződési feltételeit megküldi a Hatóságnak;
- f) mind a régi mind az új szolgáltató eleget tesz bejelentési kötelezettségének. (Eht. 133. §)

12.9.3. Amennyiben a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága 7.4.5. pontban foglaltak szerint megszűnik, úgy az előfizetői szerződés a jogosultság megszűnéséről szóló értesítésben megjelölt időpontban automatikusan megszűnik.

## **12.10. Előfizetői szerződés megszűnése a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével**

12.10.1. Számhordozás esetén az Átadó Szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a 8.3.1.1. és a 8.3.13. pontok szerint a számhordozás megvalósulásával megszűnik, illetve módosul (Szhr 6. § (3))

12.10.2. Az Átvevő szolgáltató az Előfizető számhordozási igényének megfelelően eljár az Előfizető képviseletében az Átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve



módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során. Az Előfizető számhordozási igényét és a képvisletére vonatkozó meghatalmazást az Átvevő szolgáltató a dokumentum eredeti képi formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az Átadó szolgáltatónak átadni. (Szhr 6. § (5)) A számhordozás részletes feltételeit a jelen ÁSZF 8. fejezete tartalmazza.

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

E fejezetcím a Szolgáltató által nyújtott, jelen ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

### 14.1. az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

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

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

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

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

### 14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

14.2.1. Előfizetőnek kötelezettség a Szolgáltatás és a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű használata. Amennyiben Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatásnak az előfizető egyidejű értesítésével történő korlátozására az Eht. 137. § (1) bekezdés értelmében.

14.2.2. A Szolgáltató - azokat az eseteket kivéve, amikor a Szolgáltatás nem megfelelő minősége a készülék illetve Előfizetői (SIM) Kártya rendeltetésellenes használatára, földrajzi vagy légköri körülményekre, valamint a vezetékes hálózatonál jelentkező hibákra vezethető vissza - az Előfizető által fizetett havi rendszerességgel fizetendő díj ellenszolgáltatással nem fedezett arányos részét, amennyiben indokolt az Előfizető igénybejelentése alapján nem számítja fel vagy az Előfizető részére a következő tárgyhavi számlában jóváírva, visszatéríti. (utólag fizetett szolgáltatás esetén alkalmazandó).

14.2.3. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás minőségéért, ha az Előfizető a Szolgáltatást nem rendeltetésszerűen, nem az ETSI-GSM előírásoknak megfelelően használja, így különösen, ha az Előfizető a Készüléket módosítja, nem szabványosított antennát, jelerősítőt használ, vagy külső eredetű engedély nélküli elektronikus zavarás esetén, stb. A hivatkozott

ETSI-GSM szabványok ingyenesen megtekinthetők a Szolgáltató személyes ügyfélszolgálatán, és letölthetők az ETSI honlapján a <http://www.etsi.org> címről, illetőleg megvásárolhatók a Magyar Szabványügyi Testületnél.

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

#### 14.3.1. Az Előfizetői (SIM) Kártyával kapcsolatos kötelezettségek

14.3.1.1. Az Előfizető részére átadott Előfizetői (SIM) Kártya a Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezi.

14.3.1.2. A Szolgáltatást megtestesítő Előfizetői (SIM) Kártya tulajdonjoga nem ruházható át, a felett az Előfizető - a saját használatától eltekintve - rendelkezni nem jogosult.

14.3.1.3. Az Előfizető a kapott Előfizetői (SIM) Kártyát kizárólag a mindenkori előírásoknak megfelelő Készülékben használhatja. A mindenkori előírásokról a Szolgáltató az Előfizető kérésére tájékoztatást nyújt.

14.3.1.4. Ha az Előfizető a részére átadott Előfizetői (SIM) Kártyán bármilyen beavatkozást eszközöl, s ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti és jogosult azt rendkívüli felmondással az Eht. szerinti határidővel felmondani és az Előfizetőtől kártérítést követelni.

14.3.1.5. A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek arra visszavezethetően keletkeztek, hogy az Előfizető a Szolgáltató értesítése és a beavatkozás jóváhagyása nélkül a Készülékhez kiegészítő berendezést csatlakoztat, mely rontja a Szolgáltatás vagy a hálózat minőségét. Ilyen esetekben a Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől a polgári jog szabályai szerint kártérítést követelni.

14.3.1.6. Az Előfizetői (SIM) Kártyának az Előfizetőnek felróható vagy egyébként érdekkörén belül felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, rendeltetésszerű illetve üzemképes használatra alkalmatlanná válása esetében a Szolgáltatót kijavítási, kicserélési kötelezettség nem terheli. Ilyen esetekben a Szolgáltatónak joga van az Előfizetővel szemben kártérítési igényt érvényesíteni.

14.3.1.7. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató rendszeréhez belépési kedvezmény felhasználásával csatlakozik, továbbá ha a Szolgáltató szolgáltatásának vagy meghatározott díjcsomagjának igénybevételéhez kapcsolódó kedvezményes Készülék ajánlatát is elfogadja, akkor ezen Előfizetői (SIM) Kártya ellopása vagy elvesztése esetén a Szolgáltatónál kért letiltásától számított 14 nap áll rendelkezésére az Előfizetői (SIM) Kártya pótlásának kezdeményezésére a Szolgáltatónál. A SIM átvételét követően Előfizető kötelezettsége annak haladéktalan aktiváltatása a Szolgáltatóval. Fentiek Előfizető érdekkörében felmerülő okból történő elmulasztásának következménye a kedvezmény elvesztése és a kötbérfizetési kötelezettség beállta. Az Előfizetői (SIM) Kártya pótlása térítés ellenében történik.

14.3.1.8. Amennyiben az Előfizetői (SIM) Kártyát az Előfizetőtől eltulajdonítják, vagy azt az Előfizető elveszti, az Előfizető a Szolgáltatónál történt bejelentés időpontjától a visszakapcsolásig terjedő időtartamra nem köteles a havi rendszerességgel fizetendő díj arányos részének megfizetésére, kivéve, ha az Előfizetőre a 7.5.. fejezetben foglalt szabályok az irányadóak. Amennyiben az Előfizető a tőle eltulajdonított, vagy elvesztett Előfizetői (SIM) kártya pótlását kiszállítással kéri, a kiszállítás hatályos Díjszabásban meghatározott díját köteles megfizetni Szolgáltató részére.

#### 14.3.2. Végberendezésekkel kapcsolatos egyéb kötelezettségek

14.3.2.2. Abban az esetben, ha a Szolgáltató által nyújtott belépési kedvezmény igénybevétele mellett az Előfizető a Szolgáltató kedvezményes Készülék ajánlatát is elfogadja, úgy a Szolgáltató által megjelölt határozott ideig a Készüléket kizárólag a Szolgáltató Előfizetői (SIM) Kártyájával használhatja. A hálózati korlátozás feloldását a határozott idő letelte után, a Díjszabásban meghatározott díj ellenében kérheti az Előfizető személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató kedvezményes Készülék ajánlatát elfogadja, úgy tudomásul veszi, hogy a készülékre vonatkozó kedvezménnyel kapcsolatos követelés elévülési ideje a Ptk. szerinti 5 év.

#### 14.3.3. Az Előfizető által küldött információk és/vagy reklámok tartalmával és a kényszerített információ és/vagy reklám küldéssel kapcsolatos kötelezettség

Az Előfizető által küldött információk és/vagy reklámok tartalmával és a kényszerített információ és/vagy reklám küldéssel kapcsolatos adatvédelemmel összefüggő minden felelősség az Előfizetőt terheli.

Az Előfizető mindenkor a hatályos magyar adatvédelmi jogszabályoknak minden körülmények között eleget tesz. Ezen felül kötelezettséget vállal, hogy amennyiben körülményeiben olyan változás következik be, amely következtében az általa teljesítendő adatvédelmi előírásokat részben vagy egészben nem képes teljesíteni, erről a Szolgáltatót azonnali hatállyal írásban értesíti. Ezen értesítés elmaradásából származó károkért, vétkességre tekintet nélkül, az Előfizető felel. Amennyiben az Előfizető az adatvédelmi előírásoknak nem felel meg, úgy az a Szolgáltató oldaláról az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendkívüli felmondását eredményezheti. (ld. 12. 2. pont Szolgáltató általi felmondás)

Mivel a Szolgáltató sem részben, sem egészben nem ismeri a továbbított elektronikus üzenetek tartalmát, és mivel a Szolgáltató egy közvetítő feladatot lát el, miszerint elektronikus hírközlési úton továbbküldi az Előfizető által megadott címre a szintén az Előfizető által létrehozott elektronikus üzenetet (pl.: SMS, MMS), azokkal az adatvédelmi panaszokkal kapcsolatosan, amelyek a kényszerített üzenetekkel és/vagy reklámokkal, illetve az üzenetek és/vagy reklámok tartalmával kapcsolatosak, az Előfizető köteles eljárni.

A Szolgáltató kötelezettséget vállal mindenkor a hatályos adatvédelmi jogszabályok maradéktalan betartására.

#### 14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az Előfizető, az adataiban bekövetkezett változást köteles haladéktalanul bejelenteni a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a rendelkezésére bocsátott előfizetői adatokban bekövetkezett változások haladéktalan bejelentésének elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az Előfizető szerződésszegésére tekintettel az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől. Az előfizető által bejelentett, adataiban történt változást a Szolgáltató, a 6. sz. mellékletben foglaltak szerint az előfizető által tett bejelentést és az adatváltozás tényének igazolását követő 30 napon belül átvezeti.

#### 14.5. Az Előfizető további kötelezettségei

14.5.1. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más Előfizető nyugalma, a Szolgáltató előfizetői körének bármely tagját nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja a Szolgáltatás igénybevételével.

14.5.2. Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg egyszeri belépési díjat, valamint a Díjszabásban meghatározott esedékes díjakat köteles megfizetni, amely előfeltétele a Szolgáltató rendszeréhez való csatlakozásának. Ezen felül előre fizetett szolgáltatás esetén havi rendszerességgel az Előfizető igénybevételi díjat köteles fizetni. A díjak mértéke mindenkor az érvényben levő Díjszabásban foglaltak alapján kerül meghatározásra. Előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető a Díjakat előre fizeti meg.

14.5.3. Az Előfizető a szerződés szerinti szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül nyújtott szolgáltatást más számára nem engedheti át.



## **15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, adatai**

E fejezetcím a Szolgáltató által nyújtott, jelen ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

Az Eht. 149/A. § szerinti, kiskorúak védelmét szolgáló, ingyenes szűrőprogram a Szolgáltató honlapján ([www.telekom.hu](http://www.telekom.hu)) keresztül letölthető.

A különféle gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek az előfizető igénye szerint korlátozzák a neten keresztül elérhető információk szerzését: akadályozhatják a káros tartalmak, játékok, illegális szoftverek letöltését, a nem kívánt oldalak megtekintését, segíthetik a naplózást, a közösségi oldalak megfigyelését, a személyes adatok védelmét, vagy akár segíthetnek megakadályozni gyermek pornográf jellegű támadások és zaklatás terjedését.

A szűrőprogramról további információk elérhetők a Szolgáltató honlapján ([www.telekom.hu](http://www.telekom.hu)).

## 17. Mellékletek

- |                     |   |
|---------------------|---|
| 1. számú melléklet: | Felügyeleti szervek, fogyasztóvédelmi szervek, békéltető testületek |
| 2. számú melléklet: | Díjszabások   |
| 3. számú melléklet: | Szolgáltatások  |
| 4. számú melléklet: | A melléklet 2013. január 1-jén megszűnt                             |
| 5. számú melléklet: | Etikai kódex  |
| 6. számú melléklet: | Minőségi célértékek   |
| 7. számú melléklet: | A melléklet 2014. február 1-jén megszűnt                            |
| 8. számú melléklet: | A Magyar Telekom Nyrt. WLAN ellátottsági területei                  |