

# MOL mobile ÁSzF

a Magyar Telekom Nyrt. MOL mobile előre fizetett mobil  
rádiótelefon és Internet-hozzáférés, ellátás  
szolgáltatására vonatkozó  
Általános Szerződési Feltételei

A hatálybalépés időpontja:  
2020. MÁJUS 01.

# MOL MOBILE Általános Szerződési Feltételek

## Tartalomjegyzék

<b>1. Általános adatok, elérhetőség:</b>	<b>5</b>
1.1. A Szolgáltató neve és címe	5
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők	5
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	6
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe	6
1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége	6
1.6. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)	6
1.7. Tájékoztatás	7
1.8. Az ÁSZF-ben hivatkozott jogszabályok rövidítései	8
1.9. Az ÁSZF-ben alkalmazott fogalmak	8
<b>2. Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei</b>	<b>11</b>
2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei	11
2.2. Az Előfizetői Szerződés létrejöttéhez szükséges adatok listája	11
2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	12
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	13
2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén meghatározott felmondás feltételei	13
2.6. Az Előfizetői Szerződés létrejötte	14
2.7. Előfizetői (SIM) Kártya biztosítása	16
2.8. Az Előre Fizetett Szolgáltatás nyújtása	16
<b>3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma</b>	<b>18</b>
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása	18
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	28
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre és az információk felhasználására vonatkozó leírás	30
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	30
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	30
<b>4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága</b>	<b>31</b>
4.1. Az Előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei	31
4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy a szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése	32
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	33
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	34
<b>5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése</b>	<b>34</b>
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei	34
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai	35
5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	37
<b>6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták</b>	<b>37</b>
6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás	37
6.2. Az Előfizetői jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	39

6.3.	Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése).....	39
6.4.	Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	41
6.5.	A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	41
6.6.	Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése;.....	42
<b>7.</b>	<b>Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér .....</b>	<b>43</b>
7.1.	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj.....	43
7.2.	A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések.....	45
7.3.	A kártérítési eljárás szabályai.....	46
7.4.	Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai.....	47
<b>8.</b>	<b>A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai.....</b>	<b>49</b>
8.1.	Telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	49
8.1.1.	Alapfogalmak.....	49
8.1.2.	A számhordozási eljárás és a számhordozás feltételei.....	50
8.1.3.	Számhordozás kezdeményezése.....	52
8.1.4.	A szerződésből eredő követelések rendezése.....	53
8.1.5.	Számhordozás kezdeményezésére vonatkozó különös rendelkezések, amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Átadó Szolgáltató.....	53
8.1.6.	Számhordozás technikai megvalósítása.....	53
8.1.7.	A hordozott számok nyilvántartása, az Előfizetők tájékoztatása.....	54
<b>9.</b>	<b>Az Előfizetői szerződés időtartama.....</b>	<b>55</b>
<b>10.</b>	<b>Adatkezelés, adatbiztonság.....</b>	<b>55</b>
<b>11.</b>	<b>Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok).....</b>	<b>55</b>
11.1.	Nyilatkozatok megadásának, módosításának, visszavonásának módjai, esetei, határideje.....	56
11.2.	Előfizetői névjegyzékben, tudakozóban való megjelenésre vonatkozó nyilatkozatok.....	56
11.3.	A forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához kapcsolódó nyilatkozat.....	56
11.4.	Értéknövelt szolgáltatások nyújtásához kapcsolódó nyilatkozat.....	57
11.5.	Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatkezeléshez kapcsolódó nyilatkozat.....	57
11.6.	Tételes számla igényléséhez kapcsolódó nyilatkozat.....	57
11.7.	Az előválasztással választott közvetítő szolgáltatásra vonatkozó nyilatkozat.....	57
11.8.	Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat.....	57
11.9.	A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat.....	58
11.10.	Azonosító kijelzésre vonatkozó nyilatkozat.....	58
11.11.	Elállási, felmondási jogra, határozatlan tartamra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó nyilatkozat.....	59
11.12.	Az Előfizető által a jelen ÁSZF hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatok.....	59
12.1.	A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldali szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldali szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....	60
12.1.1.	A Szolgáltató által kezdeményezett, közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás.....	60
12.1.2.	A Szolgáltató jogosultsága az egyoldali szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldali szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....	61
12.1.2.1.	Az egyoldali szerződésmódosítás esetei.....	61
12.1.2.2.	Az egyoldali szerződésmódosítás esetén a Szolgáltatót terhelő értesítési kötelezettség.....	62
12.1.2.3.	Egyoldali szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog.....	63
12.1.2.4.	Előfizetői hívószám megváltoztatása.....	63
12.5.1.	Az Előfizetői Szerződés megszűnése a határozott idő elteltével.....	72
12.5.2.	Az Előfizetői Szerződés megszűnése a Felek közös megegyezésével.....	72
12.5.3.	Az Előfizetői Szerződés megszűnése előfizető elállása esetén.....	72
12.5.4.	Az Előfizetői Szerződés megszűnése az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével.....	73

12.5.5. A szerződés megszűnése a Szolgáltató jogutóddal, jogutód nélküli megszűnésével továbbá a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével .....	73
12.5.6. Előfizetői szerződés megszűnése a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az előfizető között létrejövő új Előfizetői Szerződés létrejöttével .....	74
<b>13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei .....</b>	<b>74</b>
13.1. az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	74
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	74
13.3. A végberendezéssel vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .....	75
13.4. Az adatváltozás bejelentése .....	76
13.5. Az Előfizető további kötelezettségei .....	77
<b>14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás .....</b>	<b>77</b>
<b>15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása .....</b>	<b>77</b>
<b>16. Mellékletek .....</b>	<b>77</b>

# 1. Általános adatok, elérhetőség:

## 1.1. A Szolgáltató neve és címe

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

Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.

Cégjegyzékszám: 01-10-041928

Tel: (36 1) 265 -9200

Fax: (36 1) 204 4128

Kizárólagos forgalmazó neve: MOL Magyar Olaj- és Gázipari Nyrt.

Székhely: 1117 Budapest, Októberhuszonharmadika u. 18.

Cégjegyzékszám: 01-10-041683

Tel: 06-1-209-0000

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

Ügyfélszolgálat elérhetőségei

Lakossági ügyfelek részére

Telefonszám H-V 0-24	Internetes elérés	Postacím	E-mail
06 30 665 6000	<a href="http://www.molmobile.hu">www.molmobile.hu</a>	1519 Budapest, Pf. 434.	ugyintezes@molmobile.hu

A személyes ügyfélszolgálati pontok elérhetősége a 4. mellékletben található.

Az évi kötelező adategyeztetés megkönnyítésének érdekében a kizárólag külföldi okmánnyal rendelkező előfizetők személyesen a Magyar Telekom székhelyén (cím: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.) is elintézhetik az adategyeztetést az [ugyintezes@molmobile.hu](mailto:ugyintezes@molmobile.hu) egyeztetett időpontban szerdánként 08.00 és 16.00 között.

A Szolgáltató hálózatából díjmentesen hívható telefonos ügyfélszolgálat a (36-30)665-6000 számon érhető el. Egyes szolgáltatások módosítása érdekében a Szolgáltató telefonos, valamint a Szolgáltató honlapján elérhető online ügyfélszolgálatokat működtet.

Önkiszolgáló ügyfélszolgálatok: A telefonos önkiszolgáló ügyfélszolgálat a Szolgáltató hálózatából díjmentesen hívható 1777 számon érhető el. Az SMS önkiszolgáló felület a (36-30) 665-6000-es számra küldött, a Szolgáltató hálózatából díjmentes, meghatározott formátumú kódokat tartalmazó SMS-ekkel használható.

Készülék szervizeléssel kapcsolatos információval, illetve mobil készülék IMEI szám (egyedi azonosító szám) alapján történő letiltással kapcsolatban a 06 1 265 9479-es normál díjas szám hívható.

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

Telefonszám	Internetes elérés	Postacím	E-mail
H-V 0-24 06 30 665-6000	<a href="http://www.molmobile.hu">www.molmobile.hu</a>	1519 Budapest, Pf. 434.	ugyintezes@molmobile.hu

Az Előfizető a Szolgáltatással kapcsolatban észlelt hibákat a Szolgáltató személyes ügyfélszolgálati pontján (ld. 1.2. pont), illetve a saját hálózatból díjmentesen hívható 24 órás telefonos ügyfélszolgálatán jelentheti be, a (36-30)665-6000 hívószámon a jelen MOL mobile Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) 6. fejezetében foglaltak szerint.

A személyes ügyfélszolgálati pontok nyitvatartási ideje: munkanapokon hétfőtől péntekig 8 órától 18 óráig.

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

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

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

A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó ÁSZF megtalálható a Szolgáltató és a forgalmazó internetes honlapján ([www.molmobile.hu](http://www.molmobile.hu)), hozzáférhetők a Szolgáltató személyes ügyfélszolgálati pontjain (4. melléklet szerint) továbbá az Előfizetők a MOL mobil ÁSZF -ről a 06 30 665-6000-as ügyfélszolgálati telefonszámon is tájékozódhatnak.

A Szolgáltató az ÁSZF-et az ügyfélszolgálati pontjain, valamint internetes honlapján könnyen elérhető módon, a nyitóoldalon, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen közzéteszi. Szóbeli szerződéskötés esetén a Szolgáltató tájékoztatást nyújt az ÁSZF elérhetőségéről. (Eht. 130. § (2))

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

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

1.6.2. 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))

1.6.3. 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, faxszám: +36 1 210 4677, Internet: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)) jár el.

1.6.4. 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.

## 1.7. Tájékoztatás

1.7.1. A Szolgáltató a hatályos jogszabályok előírásai szerint tájékoztatja az Előfizetőt a Szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdésről, 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 átadásának 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 a 4. mellékletben részletezett ügyfélszolgálati pontokon, 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 13. fejezet szerinti vagy egyéb módo(ko)n tájékoztatja Előfizetőit az igénybe vehető szolgáltatásokat érintő, a Szolgáltató megítélés 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. (Eszt. 7. § (6))

## 1.8. Az ÁSZF-ben hivatkozott jogszabályok rövidítései

Ptk.	2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
Eht.	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
Eszer.	2/2015. (III.30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól
Akr.	4/2012. (I.24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelésre 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 a szóban megkötött egyedi Előfizetői Szerződésből áll. (Eht. 127. § (1))

### 1.9.2. MOL Mobile Előfizetői szerződés:

A Szolgáltató és az Előfizető között szóban létrejövő olyan Előfizetői Szerződés, amely alapján az Előfizető az igénybevétel díját előre köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

### 1.9.3. Egyéni előfizető, Előfizető

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

Előfizető az Egyéni előfizető és az Üzleti előfizető.

### 1.9.4. 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



esetről, melyek meghatalmazott útján történő eljárás esetén kizárólag az itt megjelölt alakszerűségekhez kötött meghatalmazás birtokában végezhetők, ügyfélszolgálatunkon, illetve honlapunkon tájékozódhat.

#### 1.9.5. Kis és középvállalkozás

A kis és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozások.

#### 1.9.6. Díjszabás

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

#### 1.9.7. 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.

#### 1.9.8. Elektronikus/online feltöltés

Az elektronikus/online feltöltés a MOL mobile Előfizetői (SIM) Kártyához tartozó folyószámla feltöltésére szolgáló eszköz, amelynek megnyilvánulási formája lehet MOL töltőállomásokon POS (elektronikus) feltöltés, valamint online bankkártyás feltöltés a [www.molmobile.hu](http://www.molmobile.hu) online önkiszolgáló ügyfélszolgálatán.

#### 1.9.9. Rendelkezésre állási idő

Azon Díjszabásban meghatározott időtartam, melyre az Előfizető a díj előre fizetésével a Szolgáltatás igénybevételenek lehetőségét megvásárolta. A Rendelkezésre állási idő a Szolgáltatás értékesítését követően az Előfizető által indított első hívással kezdődik. Egyes MOL mobile 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. Szóbeli szerződéskötés esetén az első hívást a termék csomagolásában található ismertetőben megadott hívószámra kell indítania az Előfizetőnek, a megadott hívószámon a Szolgáltató a hét minden napján 00:00 és 24:00 óra között fogadja a hívásokat. A Rendelkezésre állási idő minden újabb feltöltéssel újraindítható, 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 a folyószámla fedezet mértékéig bonyolíthat. Ezen Szolgáltatásokat az Előfizető akkor veheti igénybe, ha a folyószámláján lévő forint-, illetve másodperc-egyenlege eléri vagy meghaladja a Díjszabásban meghatározott minimális limit összegét.

#### 1.9.10. Hívószám lekötési idő

A Rendelkezésre állási idő utolsó napját követően a Díjszabásban meghatározott azon időtartam, melyen belül az Előfizető feltöltheti a nullaegyenlegű folyószámláját. A Hívószám lekötési idő lejáratakor az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételeire való jogosultsága megszűnik, és sem az Előfizetői (SIM) Kártya, sem a hívószám nem aktiválható. A Hívószám lekötési idő alatt

valamennyi Szolgáltatás szünetel (Eszer 8. §), az Előfizetői Kártyáról csak az elektronikus és online úton vagy egyéb módon történő feltöltés lehetősége és az általános segélykérő hívószámok és segélyszolgálati állomások (mentők - 104, rendőrség - 107, tűzoltóság - 105, általános segélykérő - 112), valamint a 1777-es telefonszámon elérhető MOL mobile telefonos önkiszolgáló központ hívása biztosított. A Hívószám lekötési idő lejártá után a folyószámla nem tölthető fel.

#### 1.9.11. 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 lejáratát 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.

#### 1.9.12. 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./ MOL töltőállomásokon történő univerzális egyenlegfeltöltés, amely keret mobilvásárlásra is felhasználható. II./ A Szolgáltató Internetes honlapjának önkiszolgáló felületén ([www.molmobile.hu](http://www.molmobile.hu)) keresztül bankkártyás fizetéssel megvalósuló univerzális egyenlegfeltöltés, amely keret mobilvásárlásra is felhasználható.

A Szolgáltató az Előfizetői (SIM) Kártya feltöltésének lehetőségeit folyamatosan bővíti, amelyre vonatkozó tájékoztatását a MOL mobile központ IVR önkiszolgáló telefonos ügyfélszolgálatán keresztül, valamint honlapján ([www.molmobile.hu](http://www.molmobile.hu)) teszi az Előfizető részére hozzáférhetővé.

Az ügyfél kezdeményezésére és jóváhagyásával bármely csatornán végrehajtott, téves számra való egyenleg feltöltés miatt a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Az ügyfél kezdeményezésére és jóváhagyásával végrehajtott elektronikus egyenleg feltöltés sztorizálására nincs lehetőség.

#### 1.9.13. Az előfizetői Szolgáltatás igénybevétele

Az Előfizető a Szolgáltatást az Előfizetői Kártyához tartozó folyószámlára előre befizetett összeghatárig vagy a Rendelkezésre állási idő lejáratáig veheti igénybe. Az igénybevételhez kapcsoló főbb fogalmakat a 1.9.7.-1.9.12. pontok határozzák meg.

#### 1.9.14. Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatás<sup>1</sup>: ide tartoznak az Internet hozzáféréshez szükséges feltételek biztosítása.

1.9.15. Egyetemleges felelősség: Egyetemleges kötelezettség esetében minden kötelezett (jelen esetben mind az Előfizető, mind a Felhasználó az egész ellenszolgáltatással tartozik a Szolgáltató felé, de amennyiben bármelyikük, azaz az Előfizető vagy a Felhasználó szerződés szerint teljesít, vagy a kötelezettséget beszámítással megszünteti, a Szolgáltatóval szemben az összes kötelezett

---

<sup>1</sup> A Központi Statisztikai Hivatal elnökének 9004/2002. (SK 7.) KSH közleménye a Szolgáltatások Jegyzékéről. Helyesbítette: Statisztikai közlöny 2002/8, 2003/4, 2003/5-6.

kötelezettsége megszűnik. Az egyetemlegesen kötelezettek egymás szerződészegeséért is felelnek.

1.9.16. Üzleti előfizető: az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást. (Eszr. 2.§)

1.9.17. Egyenleg felhasználási sorrend: Amennyiben egyazon időpontban mindkét típusú (MOL mobile, univerzális) előre fizetett egyenleggel is rendelkezik az Előfizető, úgy azok telekommunikációs szolgáltatásokra való igénybevétele 1) MOL mobile egyenleg; 2) univerzális egyenleg sorrendben történik.

1.9.18. **Előfizetői Szolgáltatás vagy Szolgáltatás:** az Előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató által az Előfizetőnek a jelen ÁSZF alapján nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás (mobil internet hozzáférés szolgáltatás és mobil rádiótelefon szolgáltatás).

1.9.19. Ügyfélazonosító: a Szolgáltató által meghatározott, 9 számjegyből álló azonosító, amelyről a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésekor tájékoztatja az Előfizetőt. Amennyiben az Előfizető új Egyedi előfizetői szerződést köt, és a szerződéskötési folyamatban olyan szerződéses adatokat ad meg, ami alapján egyértelműen azonosítható egy meglévő, a Szolgáltató rendszereiben nyilvántartott ügyfélazonosítóhoz tartozó ügyféllel, akkor a Szolgáltató az új Egyedi előfizetői szerződést a már meglévő azonosítóhoz rendeli.

## 2. Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei

### 2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

2.1.1. A felek az Előfizetői Szerződést távollevők közt szóban, elektronikus úton, vagy írásban kötik meg.

2.1.2. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az ÁSZF szerint köti meg az alábbiak szerint. (Eht. 129. § (1))

2.1.3. Az előre fizetett díjú mobil rádiótelefon szolgáltatás előfizetője legfeljebb a 2/2015. (III.31.) NMHH rendeletben meghatározott számú előre fizetett díjú mobil rádiótelefon szolgáltatásra irányuló előfizetői szerződést köthet (Eht. 127. § (2a) – (2d) alapján). A Szolgáltató az Előfizető személyazonosságának igazoló ellenőrzése érdekében az előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon szolgáltatásra irányuló előfizetői szerződés megkötését megelőzően köteles a szerződést aláíró személynek a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványok (személyazonosító igazolvány, útleve, jogosítvány) érvényességét a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványok nyilvántartásában ellenőrizni, A sikeres ellenőrzés hiányában az Előfizetői Szerződés nem köthető meg, valamint a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását nem kezdheti meg (Eht. 129. § (2) – (2c) alapján).

### 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, 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.

2.2.3. Az Előfizetői Szerződés létrejöttekor illetve módosításakor az Előfizetőt az általa közölt 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 a szerződéskötéskor megadott adatokat a Szerződés létrejötte előtt az Országos Személyi adat és lakcímnyilvántartó Hivatal adatbázisában ellenőrizze.

2.2.4. A Szolgáltató minden esetben 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 a valóságnak megfelelnek.

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

2.3.1. 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 lejáratái:

- a GSM 900 rendszerű mobil rádiótelefon szolgáltatás esetében: 2022. április 8. napja és
- a DCS 1800 rendszerű mobil rádiótelefon szolgáltatás esetében 2022. április 07. napja.

Az UMTS 2100 rendszerű mobil rádiótelefon szolgáltatás esetében a Szolgáltató a frekvenciakijelölési határozatban megszabott időpontig, 2027. június 27. napjáig vállal kötelezettséget a Szolgáltatás nyújtására.

2.3.2. A szolgáltatás területi hatályának meghatározása a 3. fejezetben került rögzítésre.

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

2.3.4. 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 mindenkor lefedettséget mutató térképet. Jelen ÁSZF 4.2.3. pontja alapján az internet hozzáférés feltétele, hogy az Előfizető egyenlegén minimum 15,-Ft-tal vagy időszakos díjas adat egyenleggel rendelkezzen. Az egyenleg feltöltését követően az internet ismételten hozzáférhetővé válik.

2.3.5. A mobilinternet szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból

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

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

A Szolgáltató vállalja, hogy hálózatához hozzáférési pontot biztosít az Előfizető részére az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott időn belül.

## **2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén meghatározott felmondás feltételei**

2.5.1. A Szolgáltatások (mobil internet-hozzáférés és mobil rádiótelefon szolgáltatások) vonatkozásában az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül Előfizető jogosult az Előfizetői szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha az Előfizetői szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cím, annak hiányában helyrajzi szám) a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a Szolgáltatás nem vehető igénybe. Az Előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatni az Előfizetőt a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről. (Eszr. 8.§ (2))

2.5.2. Az Előfizető általi rendkívüli felmondás esetén a Előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

2.5.3. A fentiek szerint gyakorolt felmondás esetén az Előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy a Szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb Szolgáltatások ellenértékét követelheti. A Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel. (Eszr. 8.§ (3))

2.5.4. A Szolgáltató nem követelhet az Előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az Előfizető nem rendelt meg. A Szolgáltató erre vonatkozó ajánlata csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tévőleges magatartással elfogadta. (Eszr. 8. § (2)-(4))

## **2.6. Az Előfizetői Szerződés létrejötte**

2.6.1. Az Előfizetői Szerződés távollévők között szóban (telefonon) vagy elektronikus úton tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással, illetve a szerződés megerősítéséhez szükséges kód Szolgáltatóhoz való megérkezésével jön létre. Számhordozás, márkaváltás esetében, továbbá ha egyébként jogszabályi előírás vagy műszaki indok miatt szükséges, az Előfizetői Szerződés írásban (ld. 8. pont) jön létre.

2.6.2. Az Előfizetői szerződés szóban, elektronikus úton, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az Előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, amennyiben arra az Előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

2.6.3. Az Előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az Előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

2.6.4. A távollévők között írásban megkötött Előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt.

2.6.5. Az Előfizetői Szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató az Egyedi Előfizetési Szerződésben megjelölt időtartamon belül a Szolgáltatás nyújtását megkezdi. 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 hálózataához hozzáféréspontot biztosít az Előfizető részére.

2.6.6. Az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 90 napon belül a szolgáltatás nyújtás elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért fizet, melynek összegét a jelen ÁSZF 7.4.2.1. pontja tartalmazza. (Eszr. 7. § (3))

2.6.7. Ha az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fenti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a Felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap. (Eszr. 7. § (1) és (2))

2.6.8. Amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői Szerződés rendes felmondással megszünteti, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a jelen ÁSZF 7.4.2.2 pontjában meghatározott kötbért fizet. (Eszr. 7. § (4))

2.6.9. A legrövidebb szerződési időszak, azaz az előfizetői jogviszony legrövidebb időtartama 60 nap. (Eszr. 10. § (1) 9. pont)

2.6.10. Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az Előfizetőt az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. (Eszr. 7. § (6))

2.6.11. A Szolgáltatások (mobil internet-hozzáférés és mobil rádiótelefon szolgáltatások) vonatkozásában az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül Előfizető jogosult az Előfizetői szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha az Előfizetői szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cím, annak hiányában helyrajzi szám) a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a Szolgáltatás nem vehető igénybe. (Eszr. 8. § (2))

A fentiek szerint gyakorolt felmondás esetén az Előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy a Szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb Szolgáltatások ellenértékét követelheti. A Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel. (Eszr. 8. § (3))

2.6.12. Az Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a Szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

2.6.13. Az Előfizetői Szerződés megkötése

MOL mobile Előfizetői Szerződést kizárólag a 14. életévet betöltött, érvényes személyi igazolvánnyal, útlevelel rendelkező személyek köthetnek. A Szolgáltató és az Előfizető a MOL mobile termék vonatkozásában szóbeli vagy elektronikus úton köt szerződést. Szóbeli szerződéskötés során az Előfizető a díjmentesen hívható 36 30 665 7000-es telefonszámra indított hívás során, elektronikus szerződéskötés esetén a Szolgáltató internetes honlapján elérhető szerződéskötési felületen adja meg az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatait és teszi meg a szükséges nyilatkozatokat. Az adatokat megadó személy 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. A Szolgáltató a megadott adatokat az előző pont szerintieknek megfelelően ellenőrzi a hatósági igazolványok nyilvántartásában. Szóbeli szerződéskötés esetén a megjelölt adategyeztető hívószámra érkezett hívások tartalma rögzítésre kerül, azt a szolgáltató a vonatkozó jogszabályok szerint tárolja.

A szerződés a sikeres ellenőrzést követően jön létre, a Szolgáltató ezt követően kezdi meg a szolgáltatás nyújtását jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint. Az Aktiváló csoport a hét minden napján 0 órától 24 óráig fogadja az ügyfelek hívását. A MOL mobile Előfizetői Szerződést a Szolgáltató véglegesnek tekinti, amennyiben az Előfizető az adategyeztetés során a szerződési feltételeket kifejezetten elfogadja és kijelenti, hogy az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az Előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. A szerződési feltételek elfogadása és az ajánlat illetve előfizetői szerződés lényeges tartalmának ismeretére vonatkozó nyilatkozat olyan tevőleges magatartásnak minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az Előfizetőnek az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratát.

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

A 2014. március 21. után, távollévők közt szóban kötött szerződések esetén a Szolgáltató a szerződéskötést követően írásba foglalt szerződést internetes honlapján elérhetővé teszi. Az előfizetők a MOL mobile online önkiszolgáló ügyfélszolgálatán azonosítóval és jelszóval történő belépés után érhetik el saját egyedi előfizetői szerződésüket.

Számhordozás, márkaváltás esetében, továbbá amennyiben egyébként indokolt, az előfizetői szerződés írásban jön létre. Az előfizető személyesen a 4. számú mellékletben felsorolt ügyfélszolgálati pontokon a helyben elérhető, vagy a honlapról letölthető egyedi előfizetői szerződés kitöltésével, a MOL mobile ÁSZF rendelkezéseinek megismerésével és elfogadásával kötheti meg a MOL mobile előfizetői szerződést.

## **2.7. Előfizetői (SIM) Kártya biztosítása**

2.7.1. Az Előfizetői Szerződés létrejötté esetén, a Szolgáltató az Előfizető azonosítására szolgáló, a Szolgáltatást megtestesítő Előfizetői (SIM) Kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésre, amely csak a mindenkor előírásoknak megfelelő Készülékkel használható.

2.7.2. Előfizetői (SIM) kártya: az előfizető mobil rádiótelefon-hálózaton belüli azonosítását szolgáló adatokat, illetve a mobil rádiótelefon szolgáltatás igénybevételehez szükséges információkat tartalmazó kártya (Eht. 188. § 99/d.).

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

## **2.8. Az Előre Fizetett Szolgáltatás nyújtása**

2.8.1. 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 (06 30 665-6000), önkiszolgáló ügyfélszolgálatának (1777) és a Hangposta (+36309888444) felhívása. A Rendelkezésre állási idő az Előfizetői (SIM) Kártyáról indított első hívással kezdődik el, melyre vonatkozó részletesen információkat a jelen ÁSZF alapfogalmai fejezete tartalmazza.

2.8.2. 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.

2.8.3. 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.

2.8.4. 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.

2.8.5. 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.

2.8.6. Abban az esetben, ha a Hívószám lekötési idő anélkül 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.

Az előre fizetett díjú mobil rádiótelefon szolgáltatás előfizetője legfeljebb a 2/2015. (III.31.) NMHH rendeletben meghatározott számú előre fizetett díjú mobil rádiótelefon szolgáltatásra irányuló előfizetői szerződést köthet és tarthat fenn egyidejűleg (Eht. 127. § (2a) – (2d)).

2.8.7. A Szolgáltató emellett jogosult meghatározni, hogy egy Előfizető évente legfeljebb két MOL mobile 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 MOL mobile készülék csomag továbbértékesítése tilos.

2.8.8. A Szolgáltató az Előfizető személyazonosságának igazoló ellenőrzése érdekében, ha az Előfizető határozott időtartamú szerződéseinek láncolata az egy évet meghaladja, akkor a szerződés megkötésének napját követő egy év múlva, majd évente az évforduló napjáig az Előfizető, az Eht. 127. § (2b) harmadik személy adatainak egyeztetésére köteles (Eht. 129. § (2b) – (2c) alapján).

## 3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

### 3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

A Szolgáltatás tartalma A Szolgáltató az Előfizető számára az Előfizetői Szerződés alapján mobil rádiótelefon szolgáltatást és egyéb kapcsolódó szolgáltatásokat nyújt (Szolgáltatás).

#### 3.1.1.. 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.). A Szolgáltató jogosultsággal rendelkezik GSM 900 és DCS 1800 integrált mobil rádiótelefon szolgáltatás nyújtására, továbbá 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.

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.

A Szolgáltatások igénybevétele csak hatályos Előfizetői Szerződés mellett a Díjszabásban meghatározott díj ellenében lehetséges. Ezen szolgáltatások nemzetközi barangolás (nemzetközi roaming) esetén a mindenkor nemzetiközi (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 MOL mobile Díjszabásban meghatározott MOL mobile Roaming szolgáltatások 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 barangolásos adatátviteli szolgáltató szolgáltatását kívánja igénybe venni, szintén szükséges, hogy rendelkezzen belföldi GPRS szolgáltatással.

#### 3.1.2. Internet (és Intranet) hozzáférés-, ellátás szolgáltatást

A Szolgáltató Internet (és Intranet) hozzáférés-, ellátás szolgáltatást nyújt dinamikus IP cím kezeléssel. A szolgáltatás KSH jegyzék szerinti besorolása: SZJ 64.20.18.0.

Szolgáltató az Internet hozzáférés- ellátás fő szolgáltatáskategóriába tartozó Mobilinternet szolgáltatását csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatás (GPRS) biztosításával valósítja meg, amelynek igénybevételi díjait, a 2. sz. melléklet tartalmazza.

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.

A Szolgáltató a csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatással Internet hozzáférést biztosít az Előfizető számára – a Díjszabásban meghatározott díj ellenében -, hogy arra alkalmas készülékén Internet szolgáltatásokat vegyen igénybe.

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.

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.

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

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

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.

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.

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.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a rendelkezésére álló IP címekkel, mint korlátozott 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.

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.

Szolgáltató szerződéses feltételei között mindig egyértelműen megadja az adott mobilinternet csomaghoz tartozó garantált és kínált le- és feltöltési sebesség értékeket. Az elérhető sebesség függ az Előfizető által használt készülék által támogatott technológiáktól, frekvenciáktól és sebességektől, a megfelelő képességű díjcsomagtól, az adott ponton elérhető hálózattól, továbbá a rádiós és forgalmi körülményektől.

A Szolgáltató által adott időszakra (pl. nap, hónap vagy 30 nap) biztosított benne foglalt adatmennyiséget tartalmazó, túlforgalmazási díj mentes adat díjcsomagok és opciók esetében a benne foglalt adatmennyiség elfogyása után díjcsomagonként megadott értékre csökkenti a le- és

feltöltési sebességet. A csökkentett sebességgel (pl. 32 kbit/s) egyes internetes tartalmak nem, vagy csak csökkentett minőségben érhetők el. Jelen rendelkezések Szolgáltató általi megsértése esetén az Előfizető a jelen ÁSZF Törzsrészeinek 6.6. pontja alapján élhet jogorvoslati lehetőségeivel.

### **3.1.3.Egyéb kapcsolódó szolgáltatások:**

#### **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 kézbesítéssikerességétől függetlenül akkor is kiszámlázza, ha

- a) a címzett fél olyan Készülékkel vagy műszaki berendezéssel rendelkezik, amelyik 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 mindenkor 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, abban az esetben is, ha előfizető a hívószáma kijelzéséhez nem járult hozzá. 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.

3.1.3.2.6. A Szolgáltató nem felel a mobil rádiótelefon hálózaton 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 kéretlen üzenetként (spam) azonosítja, az nem kerül továbbításra az Előfizető részére.

#### 3.1.3.3. Csomagkapcsolt (GPRS) Adatátviteli Hordozószolgálat

A Szolgáltató integrált GSM900/DCS1800/IMT-2000/UMTS mobil rádiótelefon hálózaton 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.

#### 3.1.3.4. Hangposta Szolgáltatás

3.1.3.4.1. A Szolgáltató az előre fizetett szolgáltatással hangpostafiókot biztosít az Előfizető számára, melynek felfüggesztését és visszakapcsolását az Előfizető díjmentesen kérheti.

3.1.3.4.2. A Hangposta Szolgáltatás nyújtásakor a Szolgáltató vállalja, hogy az Előfizető hangpostafiókjába érkezett hangüzenetet fogadja és maximum 20 üzenetet 5 napig tárol.

3.1.3.4.3. 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.

3.1.3.4.4. 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.

3.1.3.4.5. 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 Előfizető 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.

3.1.3.4.6. 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 5 másodperc hosszúságú. (Eszr. 31. § (2) bek.) A hívás díjmentes megszakítására rendelkezésre álló 5 másodperces időtartamba a hangpostára irányításra figyelmeztető hangjelzés időtartama nem számít bele.

3.1.3.4.7. 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.

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

3.1.3.5.1. 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.

3.1.3.5.2. MMS-küldés esetén amennyiben a címzett mobilkészüléke vagy más műszaki berendezése nincs bekapcsolva, vagy Szolgáltatási területen kívül tartózkodik, akkor a Szolgáltató MMS-küldő központjátárolja 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.

3.1.3.5.3. 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.

3.1.3.5.4. MMS-üzenet küldésekor a feladó Előfizető hívószáma minden esetben megjelenik a címzett mobilkészülékén vagy bármilyen, MMS-fogadására alkalmas műszaki berendezésén a küldött üzenettel együtt.

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

### 3.1.3.6. Mobil Vásárlás Szolgáltatás

3.1.3.6.1. A Mobil Vásárlás Szolgáltatás igénybevételével az Előfizető Készülékének segítségével a Szolgáltatótól és/vagy Harmadik Felektől termékeket és szolgáltatásokat rendelhet, illetve vásárolhat meg. Nem vehető igénybe a Mobil Vásárlás szolgáltatás az Előfizető részére, amennyiben az elektronikus hírközlési szolgáltatást a Szolgáltató korlátozta, illetve szünetelteti, vagy a MOL mobile SIM Rendelkezésre állási ideje lejárt.

3.1.3.6.2. 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.

3.1.3.6.3. A Mobil Vásárlás Szolgáltatás igénybevételéhez a Szolgáltató az Előfizető részére egy személyre szabott négyjegyű vásárlási kódot biztosít, ami a Mobil Vásárlás Szolgáltatás igénybevétele során a hatályos Díjszabásban meghatározott összeg feletti tranzakciók Előfizető általi jóváhagyását (autorizálást) szolgálja. A vásárlási kódhoz az Előfizető a hívószáma alapján történő azonosítás után juthat hozzá, azonban módosítani azt csak az előfizetői jelszó megadásával tudja.

3.1.3.6.4. 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.

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

3.1.3.6.6. 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.

3.1.3.6.7. A Szolgáltató az előfizetőkkel a teljesített Mobil Vásárlás termék, szolgáltatás értékesítésekről havonta számol el, az elszámolás napja előre fizetett szolgáltatás esetén a tárgyhónap utolsó napja. Az Előfizető számla igényét a 1777-es önkiszolgáló ügyfélszolgálaton valamint az [ugyintezes.molmobile.hu](http://ugyintezes.molmobile.hu) online ügyfélszolgálaton keresztül jelezheti. Az igény beérkezése után a számlát a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés szerinti számlázási névre és címre állít ki és küld meg.

3.1.3.6.8. Amennyiben a Mobil Vásárlás Szolgáltatás igénybevétele során a megrendelni/vásárolni kívánt Mobil Vásárlás 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 ügyfélszolgálat kezeli a 3.1.3.6.13. pont szerinti szolgáltatások kivételével. A Szolgáltató a Mobil Vásárlás Szolgáltatással kapcsolatosan kizárólag a saját érdekkörében felmerült panaszokat kezeli. A megrendelt/megvásárolt Mobil Vásárlás 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.

3.1.3.6.9. Amennyiben a megvásárolni kívánt Mobil Vásárlás terméket/szolgáltatást Harmadik Fél biztosítja Szolgáltató jogosult a termék/szolgáltatás továbbértékesítéséért tranzakciós díjat kémi a vásárlás lebonyolítása miatt. A tranzakciós díj mértékéről mindenkor a hatályos Díjszabás rendelkezik.

3.1.3.6.10. 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.

3.1.3.6.11. 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.



3.1.3.6.12. 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.

3.1.3.6.13. 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 3.1.3.6.8. 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.

### 3.1.3.7. Hívásértesítő Szolgáltatás

3.1.3.7.1. A Szolgáltató a Hívásértesítő Szolgáltatást a Díjszabásban meghatározott díj ellenében biztosítja MOL mobile Előfizetői számára, melynek felfüggesztését és visszakapcsolását az Előfizető díjmentesen kérheti.

3.1.3.7.2. A Hívásértesítő 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 lefedettségi területen kívül esik, így az nem kapcsolható.

3.1.3.7.3. A Szolgáltató az SMS Szolgáltatásra vonatkozó megkötések figyelembe vételével a Hívásértesítő Szolgáltatás segítségével vállalja, hogy az Előfizetőt Készülékének bekapcsolása után, illetve újbóli elérhetősége esetén az első hívásértesítő SMS kézbesítését megelőző 48 óránál nem régebben érkezett hívásokról SMS(ek)-ben értesíti. Amennyiben az Előfizető Készüléke bekapcsolt állapotban van, de az Előfizető a 3.1.3.6.2. b.-c. pontjaiban meghatározott feltételek miatt a hívást nem tudja fogadni, a Szolgáltató a beérkezett hívási kísérletek adatait az Előfizető részére megküldi.

3.1.3.7.4. A hívásértesítő SMS(-ek) tartalmazza(k) a hívó felek hívószámait, a hívási kísérletek számát, dátumát (hónap/nap, óra:perc). Egy hívásértesítő SMS maximum 3 hívó fél adatait tartalmazza. Amennyiben egy adott hívó fél a 3.1.3.7.3. pontban meghatározott időn belül több alkalommal is hívta az Előfizetőt, a hívásértesítő SMS a hívó fél hívószáma és a kísérletek száma mellett csak az utoljára indított hívás dátumát tartalmazza.

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

- a) az SMS kézbesítését megelőző 48 óránál régebben érkeztek,
- 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.

3.1.3.7.6. A Hívásértesítő Szolgáltatás bekapcsolását és felfüggesztését az Előfizető a MOL mobile IVR központ 1777 önkiszolgáló telefonos ügyfélszolgálati számán kérheti.

3.1.3.7.7. 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 is rendelkezik, a hangposta szolgáltatásnál leírtak érvényesek. Ez a működés minden aktív hívásértesítő szolgáltatással rendelkező Előfizető számára biztosított, a rendszer oldali beállítások szintén kikapcsolhatók.

3.1.3.8. Videotelefon (Kizárólag 3G hálózaton elérhető szolgáltatások)

3.1.3.8.1. 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.

3.1.3.8.2. 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.

3.1.3.8.3. Kilépés a 3G ellátottsági területről: 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.

3.1.3.8.4. 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

3.1.3.8.5. 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 a., pontban meghatározott feltételek.

3.1.3.8.6. Hívásátírányítás: A videotelefon hívások átírányítása független a hanghívások átírányításától, de együtt jár az adathívások átírányításával! A Szolgáltató a videotelefon hívások esetében kizárólag abban az esetben biztosítja a Hívásátírányítás Szolgáltatás működését, ha az átírányítás során teljesül az a., pontban leírt összes feltétel. A Szolgáltató felhívja a figyelmet, hogy hálózata bármilyen belföldi hívószámra történő átírányítási kérését 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.

3.1.3.8.7. 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 hálózatról is megtehető.

#### 3.1.3.9. Adatforgalmi értesítő szolgáltatás

3.1.3.9.1. 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.

3.1.3.9.2. Az Adatforgalmi értesítő csak az un. Internet APN-t használó nyilvános elérési szolgáltatások díjcsomagjai esetében működik.

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

- a) Amennyiben egy adott hónapon 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 az Előfizető letiltotta a szolgáltatást.

3.1.3.9.4. 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, web-es- önkiszolgáló ügyfélszolgálati felületeken.

3.1.3.9.5. Az Adatforgalmi értesítő szolgáltatás használata díjmentes.

3.1.3.9.6. 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.

3.1.3.9.7. Az Adatforgalmi értesítő SMS-ek kiküldése munkaszüneti napokon átmenetileg késedelmet szenvedhet

### 3.1.3.10. 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 hozzáféréseként letilthassa azonosítója kijelzését a hívott készülékén,
- c) a hívó Előfizető hívásonként - a b) pontban meghatározott letiltás ellenére - lehetővé tegye azonosítója megjelenését a hívott készülékén,
- d) a hívott Előfizető készülékén 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))

## 3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

### 3.2.1. A Szolgáltatás területi hatálya

3.2.1.1. A Szolgáltató kizárólag a Magyarország területén nyújtja a Szolgáltatást a mindenkorilefedettségi területen.

Az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató az Előfizetőt tájékoztatja a lefedettségről.

A mindenkorilefedettségi térkép a szolgáltató honlapján az alábbi címen érhető el: <http://www.telekom.hu/mobil/lakossagi/ugyintezes/lefedettseg>

Az Előfizetőt érintő szolgáltatáshoz kapcsolódó konkrét lefedettségről való tájékozódás az Előfizető felelőssége.

### 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 a Hatósági Szerződés 2. cikkelye alapján 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 barangolósos hívások nyújtásáért a Szolgáltató által szedhető legmagasabb díjat (eurotarifát) a 531/2012/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 díjai (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 Szolgáltató számlázza 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 megvalósultáról 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.

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

3.2.2.11. 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.

3.2.2.12. 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 barangolósos 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 hálózátválasztással történik meg.

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

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 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 rendelkezésére bocsátja - külön jogszabályban meghatározott módon - a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat. (Eht. 145. § (2))

3.3.3. A segélykérő hívószámok és 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 elérhetők, ha az Előfizető folyószámlájának egyenlege 0 (nulla).

3.3.4. Amennyiben az Előfizető mobiltelefon készülékének operációs rendszere lehetővé teszi, az európai egységes segélyhívószámra (112) irányuló hívás esetén, a pontosabb helymeghatározásra irányuló adattovábbításra kerül sor. Az Előfizető mobiltelefon készülékébe beépített helymeghatározó rendszer által megállapított pozíciót az Előfizető mobiltelefon készüléke automatikusan adat SMS formájában a segélyhívó szolgálat és a segélyszolgálati állomás részére átadja. A segélyhívó szolgálat és a segélyszolgálati állomás számára küldött SMS hazai hálózatban díjmentes.

### **3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e**

A Szolgáltató által jelen Előfizetői szerződés, illetve ÁSZF 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 ÁSZF szerinti Előfizetői szolgáltatások 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 ETS TS műszaki

specifikációk ingyenesen letölthetők az ETSI honlapján a <http://www.etsi.org> címről, illetőleg megvásárolhatók 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.

3.5.5. Jelen ÁSZF-ben szabályozott Internet szolgáltatás hibamentes és folyamatos működéséért, illetve az ennek esetleges hiányából eredő kárért a Szolgáltató nem vállal felelősséget, tekintettel arra, hogy Internet számítógépes hálózatnak nem kizárólagos szolgáltatója. Ez a kikötés nem módosítja a Szolgáltató általános felelősségét az általa nyújtott nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások területén.

3.5.6. A mobil rádiótelefonon keresztül történő Internet használat során az adatátvitel minőségében a rádióhullámok terjedési tulajdonságai miatt időben és térben változás állhat be, erre tekintettel az átvitt adatok esetleges hibáiból származó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

## 4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

**4.1. Az Előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei**

4.1.1. A Szolgáltató az iparági szabványokban, ajánlásokban, a Hatósági Szerződésben, 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

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.

#### 4.1.7. Garantált le- és feltöltési sebesség

Definíció:

Az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizetői szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség. Vállalt szolgáltatásminőségi értékek:

A követelmények táblázatos formában a 6. számú mellékletben találhatók.

Mérése:

A le- és feltöltési sebesség mérése a szolgáltató mérőrendszere által, álló helyzetben, FTP adatátvitellel történik az ellátottsági területen belül reprezentatív mintavételezéssel.

A különböző technológiák lefedettségi térképét a Szolgáltató Internetes honlapján publikálja.

Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton

A Szolgáltató saját GSM hálózatának előfizetői hozzáférési pontjaira vonatkozó használhatóságot a Szolgáltató GSM szolgáltatásának általános szerződési feltételei szabályozzák.

Az Internet szolgáltatás hibamentes és folyamatos működéséért, illetve az ennek esetleges hiányából eredő kárért a Szolgáltató nem vállal felelősséget, tekintettel arra, hogy az Internet számítógépes hálózatnak nem kizárólagos szolgáltatója. Ez a kikötés nem módosítja a Szolgáltató általános felelősségét az általa nyújtott nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások terén.

A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége

Az Internet hálózat úgy nevezett tárolás-továbbítás („store and forward”) működést tesz lehetővé, tehát a szolgáltatás igénybevételében várakozással kell számolni.

A szolgáltatások minőségét jellemző paraméterek:

Csomagvesztés: annak a valószínűsége, hogy a forrás oldalról feladott csomag nem érkezik meg a fogadó oldalra. A csomagkapcsolt hálózatok alapvető jellemzője. TCP (transmission control protocol) esetében az újraküldési algoritmus megoldja a csomagvesztésből adódó információvesztést.

Mérése: elvesztett csomagok száma / feladott csomagok száma

Csomag-körülfordulási idő (RTT): egy forrás oldalon feladott, előre definiált méretű csomag forrás oldalra történő visszaérkezésének ideje. (Az elküldött csomag a célállomáson visszafordul, és onnan ugyanaz a csomag érkezik vissza.)

Mérése: csomagok küldése a hálózaton keresztül és az érkezésig eltelt idő mérése.

**4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy a**



szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

E fejezetcím a Szolgáltató által nyújtott, jelen ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

#### **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 rendeltetésszerű 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 korlátozott informatikai és hálózati erőforrásokra épül. A MOL mobile (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 a MOL mobile Előfizetők mobilinternet szolgáltatásának zavartalan biztosításához a Szolgáltató azon Előfizetők számára biztosítja az internet-hozzáférést, akik rendelkeznek legalább 15 Ft értékű egyenleggel vagy időszaki díjas adat egyenleggel. 15 Ft-nál alacsonyabb összegű egyenleg esetén az internet szolgáltatás nem elérhető. Az egyenleg feltöltése után az internet hozzáférés ismételten rendelkezésre áll. Tekintettel arra, hogy a túlforgalmazási díj mentes adatdíjsomagok Előfizetői minden esetben rendelkeznek felhasználható adatmennyiséggel (le/feltöltési sebesség csökkentés esetén is), ennek megfelelően túlforgalmazási díj mentes adatdíjsomaggal rendelkező Előfizetők számára az internet hozzáférés minden esetben biztosított.

4.3.4. Szolgáltató az internet szolgáltatás minőségének és folyamatos működésének fenntartása érdekében olyan műszaki megoldásokat alkalmaz, amelyekkel egyes részcsoportok átmeneti meghibásodása esetén is biztosítható az ügyfelek forgalmazása. Ezen megoldások miatt a műszaki konzisztencia és a biztonságos működés érdekében a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy minden legalább 24 órája aktív adatkapcsolatot megszakítson. A kapcsolat megszakítása minden adat szolgáltatást használó ügyfélre, honos és roaming helyzetben is

vonatkozik. Ez az intézkedés nem érinti a szolgáltatás rendelkezésre állását, mert Előfizető az adatkapcsolat megszakítása után, akár azonnal, új aktív adatkapcsolatot kezdeményezhet.

#### **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 mindenkor 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 megfelelőség tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat a Szolgáltató jogosult a szolgáltatásnak az előfizető értesítésével történő korlátozására az Eht. 137. § (1) bekezdés értelmében.

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

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

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. 135. § (2))

5.1.2.2. 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))

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

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

5.1.2.5. 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

5.1.2.6. Szünetel a szolgáltatás a Rendelkezésre állási idő lejártától az Előfizető által eszközölt feltöltésig, vagy a Hívószám lekötési idő lejártáig.

5.1.2.7. 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.

5.1.2.8. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató jogosult előzetes figyelmeztetést követően a szolgáltatás korlátozására illetve felfüggesztésére, amennyiben az Előfizető nem rendeltetészerűen használja a szolgáltatást. A rendeltetészerű használatba nem értendő bele olyan hívások, SMS-ek, MMS-ek tömeges indítása, melyekről a Szolgáltató alappal feltételezheti, hogy a hívások létrehozásának, vagy az SMS-ek, MMS-ek küldésének célja az Előfizető, Felhasználó vagy bármely harmadik fél közvetlen haszonszerzése a Szolgáltató kárára. Így például, de nem kizárólag hívások automatizált - a felhasználó személyes közreműködését nem igénylő - indítása; hívások tömeges (a kimenő hívások összhívóidőtartamának 10 %-át meghaladó időtartamban) indítása automatikus hívásfogadó eszközök, berendezések (pl., de nem kizárólag IVR) felé; hívások tömeges indítása szolgáltatások, műszaki eszközök, berendezések, stb. tesztelése, próbaüzeme, terhelhetőségének vizsgálata, sérülékenységeinek vizsgálata, stb. céljából; hívások napi 180 percet rendszeresen meghaladó időtartamban történő indítása személyek, objektumok, események, stb. távolról történő megfigyelése céljából (pl. de nem kizárólag: vagyonőrzési, bébiőr funkciók); hívások indítása gép - gép kapcsolat (M2M) létrehozása céljából; hívások indítása vagy átirányítása napi 24 órát meghaladó összhívóidőtartamban. A szolgáltatást szigorúan tilos olyan eszközzel használni, amely nem rendelkezik saját kijelzővel, hangszóróval, mikrofonnal és billentyűzettel (beleértve az érintőképernyős billentyűzetet), ilyen pl. az adapter, modem. A szolgáltatás telemarketing, ügyfélszolgálati tevékenység, tömeges SMS/MMS küldés vagy más, nem rendeltetészerű használat útján megvalósuló üzleti célokra nem használhatók.

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

5.2.1. A Szolgáltatás 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 értesítésével a következő esetekben jogosult

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű 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))
- 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 Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében meghatározott, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás, üzenet, illetve adatmennyiséget. (Eht. 137. § (1) bek d.) pont)

Az a)-b) pontok szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor.

A c) pont szerinti esetben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

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 igénybevétele 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 díjtartozás esetét kivéve - a 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 köteles újra biztosítani 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. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői Szerződést felmondja, és erről a Szolgáltató legkésőbb a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az Előfizetői Szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozatának hiányában - a korlátozást az Előfizetői Szerződés megszűnéséig fenntartja. (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 köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az Előfizetői szerződés megszüntetésében közösen

megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az Előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja. (Eszr. 19. § (1))

5.2.8. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértékét a jelen ÁSZF 7.4.2.4. pontja tartalmazza. 5.2.9. A nemföldrajzi számmal rendelkező Előfizető meghatározott földrajzi területekről hívást kezdeményező felhasználók (Előfizetők) általi elérhetőségét kereskedelmi okokból korlátozhatja. (Eht 148. § (2))

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

5.3.1. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.. (Eszr. 19. § (3))

5.3.2. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató jogosult előzetes figyelmeztetést követően a szolgáltatás felfüggesztésére, amennyiben az Előfizető nem rendeltetésszerűen használja a szolgáltatást. A rendeltetésszerű használatba nem értendő bele olyan hívások, SMS-ek, MMS-ek tömeges indítása, melyekről a Szolgáltató alappal feltételezheti, hogy a hívások létrehozásának, vagy az SMS-ek, MMS-ek küldésének célja az Előfizető, Felhasználó vagy bármely harmadik fél közvetlen haszonszerzése a Szolgáltató kárára. Így például, de nem kizárólag hívások automatizált - a felhasználó személyes közreműködését nem igénylő - indítása; hívások tömeges (a kimenő hívások összidőtartamának 10 %-át meghaladó időtartamban) indítása automatikus hívásfogadó eszközök, berendezések (pl., de nem kizárólag IVR) felé; hívások tömeges indítása szolgáltatások, műszaki eszközök, berendezések, stb. tesztelése, próbaüzeme, terhelhetőségének vizsgálata, sérülékenységének vizsgálata, stb. céljából; hívások napi 180 percet rendszeresen meghaladó időtartamban történő indítása személyek, objektumok, események, stb. távolról történő megfigyelése céljából (pl. de nem kizárólag: vagyonőrzési, bébiőr funkciók); hívások indítása gép - gép kapcsolat (M2M) létrehozása céljából; hívások indítása vagy átirányítása napi 24 órát meghaladó összidőtartamban. A szolgáltatást szigorúan tilos olyan eszközzel használni, amely nem rendelkezik saját kijelzővel, hangszóróval, mikrofonnal és billentyűzettel (beleértve az érintőképernyős billentyűzetet), ilyen pl. az adapter, modem. A szolgáltatás telemarketing, ügyfélszolgálati tevékenység, tömeges SMS/MMS küldés vagy más, nem rendeltetésszerű használat útján megvalósuló üzleti célokra nem használhatók.

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

### **6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás**

6.1.1. A 6. fejezethez kapcsolódó fogalom meghatározások:

Előfizetői panasz: Előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az Előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek. (Eszr. 2. § a,)

Hibabejelentés: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a Szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos. (Eszr. 2. § b.)

6.1.2. A Szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárítását díjfizetéshez nem köti, továbbá az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb feltételt nem támaszt az előfizetővel szemben. (Eht. 141. § (3) és Eszr. 22. § (8))

6.1.3. Az Előfizető a Szolgáltatással kapcsolatban észlelt hibákat a Szolgáltató személyes ügyfélszolgálatán, illetve a saját hálózatból díjmentesen hívható 24 órás telefonos ügyfélszolgálatán jelentheti be, a 06 30 665-6000 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)) Az Eht. 141. § (1) bekezdése szerinti kötelezettség teljesítése során a Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított 1 évig köteles megőrizni (Eszr. 22. § (7)).

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon a bejelentés időpontjától számítva 2 évig megőrzi. (Eszr. 25 § (1))

Az Előfizető kérésére a szolgáltató a hangfelvétel Előfizető általi visszahallgatását a Szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében biztosítja.

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató az előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az Előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

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:

- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- 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. 22. § (1))

6.1.7. A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként a valós, a saját érdekkörébe tartozó hibát bejelentésétől számított 72 órán belül kijavítja, a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladja meg a 72 órát. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a fenti határidőbe. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a fenti határidőbe. Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít bele a hibaelhárítási határidőbe (Eszr. 22. § (10)).

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam (Eszr. 22. § (11)).

6.1.8. A hiba elhárítását követően a Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató ezen kötelezettségének a bejelentéssel is eleget tehet. (Eszr. 22. § (6)).

6.1.9. Nem köteles a szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

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

Az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizetőt megillető jogokat a 7.3. és 7.4. pontok rögzítik.

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

6.3.1. A Szolgáltatással kapcsolatos előfizetői bejelentéseket, panaszokat az Előfizető a központi ügyfélszolgálatnál 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))

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

6.3.3. A Szolgáltató a személyes ügyfélszolgálati pontján 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 - Szolgáltató jegyzőkönyvezi, és egy másolati példány átadása mellett írásbeli panaszként kezeli. A vásárlók a személyes értékesítési pontokon a vásárlók könyvébe bejegyezhetik az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszait és javaslatait.

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

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

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

6.3.7. Az emeldíjas és naszkezelés illetékességi szabályai a következőképp alakulnak: Szolgáltató 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. Az Előfizető számára a Harmadik Fél által nyújtott tartalomszolgáltatás tartalmi részére vonatkozóan minden felelősség a Harmadik Félre terhel.

6.3.8. 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. fejezetben foglaltak szerint felmondani. (Eht 138. § (3)) Ha a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, 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))

6.3.9. Az Előfizető kérésére a szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítani kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. (Eht. 138. § (9)).

6.3.10. Ha a Szolgáltató 6.1.6. pontban meghatározott bejelentésnek helyt ad, 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. 6.3.10. 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 zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja. (Eht 138. § (7)) Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát az Eht. 138. § (7) szerinti tanúsítvány tanúsítja.



## 6.4. Az ügyfélszolgálat működése, 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, 24 órás telefonos, valamint a [www.molmobile.hu](http://www.molmobile.hu) honlapon elérhető Internetes ügyfélszolgálatot működtet. A telefonos ügyfélszolgálat a Szolgáltató hálózatából díjmentesen hívható 06 30 665-6000 telefonszámon 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 önkiszolgáló ügyfélszolgálatokat működtet. A telefonos önkiszolgáló ügyfélszolgálat a Szolgáltató hálózatából díjmentesen hívható 06 30 665-6000 telefonszámon, a MOL mobile IVR önkiszolgáló telefonos ügyfélszolgálat pedig a Szolgáltató hálózatából díjmentesen hívható 1777 számon érhető el. Az SMS önkiszolgáló ügyfélszolgálat a 06 30 665-6000 -as számra küldött, a Szolgáltató hálózatából díjmentes, meghatározott formátumú kódokat tartalmazó SMS-ekkel használható. További részletekről a [www.molmobile.hu](http://www.molmobile.hu) internetes honlapon található tájékoztatás.

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. A személyes ügyfélszolgálatnál rendelkező ügyfélszolgálati központ helyét, elérhetőségét és nyitvatartásuk idejét a Szolgáltató közzéteszi. A személyes ügyfélszolgálati pontokat a jelen ÁszF 4. számú melléklete tartalmazza.

## 6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

6.5.1. A Szolgáltató kötelesteljesíteni 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. A szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján ad tájékoztatást mindaddig, amíg a hívószámot nem rendeli más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig. (Eszr. 16. § (7))

6.5.4. 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 mindenkorai 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 feltüntetése;**

6.6.1. Az Előfizetői Szerződésekből eredő polgári jogi 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 mindenkor 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 Hatósághoz, a fogyasztóvédelmi szervekhez (az 1. sz. melléklet szerinti járási (kerületi) hivatalok), a Média- és Hírközlési Biztoshoz, a békéltető testületekhez és a bíróságokhoz 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 ügyfélszolgálat, 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 közöttük felmerülő jogviták peres úton történő rendezésére alávetik magukat a bíróság hatáskörétől függően a Budai Központi Kerületi Bíróság, valamint a Tatabányai Törvényszék kizárólagos illetékességének, kivéve azt az esetet, amikor az Előfizető a Szolgáltatót megillető díjakat, valamint az igénybevett kedvezmény elvesztését eredményező szerződésszegés miatt fizetendő jogkövetkezményt 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 irányadók. (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 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, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás

szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve 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 alapuló szolgáltatás díjának számítását és számlázását az egyedi Előfizetői Szerződésben és a Díjszabásokban kialakított számlázási egység alapján végzi. (Eszr. 20. § (1))

7.1.1.2. A Szolgáltató az adatmennyiségen alapuló szolgáltatás díjának számítását és számlázását a Díjszabásokban meghatározott egységekben végzi. (Eszr. 20. § (3))

7.1.1.3. Az Előfizető 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 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. 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, és ezen szolgáltatásokon alapuló szolgáltatások) ellenértékét előre köteles kiegyenlíteni az Előfizetői Szerződés mindenkor 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. A külföldön indított vagy fogadott hívások díját a Szolgáltató a külföldi Szolgáltató adatszolgáltatásától függően a tárgyhót követő egy évig kiszámlázhatja. A fizetési felszólítás megszakítja az elévülést.

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

7.1.1.7. 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 igénybevételeinek korlátai a Díjszabásban kerülnek meghatározásra.

7.1.1.8. Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén - az Eszr. 17. § (5) bekezdésben és az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével - sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre (Eszr. 17. § (1)).

#### 7.1.2. Számlázás

##### 7.1.2.1. Számlamelléklet

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, a telefonos ügyfélszolgálaton kéri. (Eht 142. § (2))

7.1.2.1.4. Az egyéni előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag két évre visszamenőleg igényelheti a Szolgáltatótól.

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 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 hozzájárulását 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 nyújtnak, 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 5. § (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.

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

7.2.2. A MOL mobile Előfizető egyenlege az 1.9. Fogalmak pontban rögzítettek szerint kerülhet feltöltésre.

7.2.3. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés újabb egyenleg feltöltése nélküli megszűnésekor az Előfizető – az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül előterjesztett – kérésére elszámol. (Eszr. 29. § (2)) Amennyiben az Előfizetői Szerződésen az Előfizető és a Felhasználó nem azonos, az elszámolást az Előfizető és a Felhasználó egyaránt kezdeményezheti a Szolgáltatónál. Amennyiben az elszámolást a Felhasználó kezdeményezi, úgy köteles erről az Előfizetőt tájékoztatni és hozzájárulását beszerezni, ennek megtörténtét a Szolgáltató vélelmezi,

az annak elmaradásából, ill. a Szolgáltatónak adott nem valós tartalmú nyilatkozatból eredő esetleges kárért, Előfizetői igényért Felhasználó kizárólagos felelősséggel tartozik

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

7.3.1. 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.

7.3.2. 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 vagyonában 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 vagyonában okozott kár esetén a hitelt érdemlően igazolt kárt a Szolgáltató az Előfizető írásos bejelentése alapján megtéríti. (Eht. 143. § (1), (2))

7.3.3. 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 tartozó zavarokkal kapcsolatosan keletkezett károkért felelősséget nem vállal.

7.3.5. 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-ben foglalt kötelezettségeinek. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés automatikusan megszűnik az erről szóló értesítésben megjelölt időpontban.

7.3.6. 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 igénybevitelére 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 a Előfizető kérésére tájékoztatást ad a díjfizetés szempontjából legkedvezőbb igénybevétel feltételeiről (melyeket a Díjszabások is tartalmaznak), valamint az eurotarifáról.

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

7.3.8. 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.

7.3.9. Az Előfizetői Szerződés megszegése esetén a Szolgáltató a 7.4. pontban meghatározottak szerint kötbért fizet.

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

7.4.1. Az Előfizetőt megillető kötbérre vonatkozó általános szabályok

7.4.1.1. Az Előfizetőt az Eszr. alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. (Eszr. 3. § (8). A Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - eleget tesz. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

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

- a) a kötbért előre fizetett szolgáltatáskor 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. (Eszr. 3. § (9))

### **7.4.2 Kötbér fizetésének esetei**

A Szolgáltató az alábbi esetekben köteles kötbért fizetni az Előfizető részére:

7.4.2.1. **Szolgáltatás nyújtásának késedelmes** megkezdése esetén fizetendő kötbér

Az Előfizetői szerződés alapján Szolgáltató a 2.6.7 pontban foglalt határidőben köteles az Előfizetői szolgáltatás nyújtását megkezdni.

A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie, amelynek összege minden késedelmes nap után

- a) az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli telepítési vagy belépési díj egy tizenötöd része;

- b) telepítési és belépési díj hiányában az Előfizetői szerződés szerinti díjsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetésidő, vagy előre fizetett Szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa (Eszr. 7. § (3)).

#### 7.4.2.2. **Meghiúsulási** kötbér

Amennyiben az Előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltatónak a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizetői szerződés megszűnéséig a 7.4.2.1 pontban meghatározott kötbér felét kell megfizetnie (Eszr. 7. § (4)).

#### 7.4.2.3. **Hibaelhárításhoz** a hibaelhárításról valamint a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés elmulasztásához kapcsolódó kötbér

A Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie

- a) az 6.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig (Eszr. 23. § (1) a.);
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő (6.1.7 pont) eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig (Eszr. 23. § (1) b.).

A Szolgáltató a kötbér mértékének meghatározásához egy vetítési alapot határoz meg, amelyekhez a fenti események szerint különböző szorzókat rendel.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a Hibabejelentés hónapjára vonatkozó, Egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg (Eszr. 23. § (3)).

A kötbér mértéke

- a) az a) pont szerinti esetben a vetítési alap kétszerese;
- b) a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkentésével lehetett igénybe venni, a vetítési alap négyszerese;
- c) a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni, a vetítési alap nyolcszorosa (Eszr. 23. § (2)).

#### 7.4.2.4. **Korlátozásból** visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Amennyiben a Szolgáltató nem teljesíti a korlátozás megszüntetésének 5.2.7 pont szerinti határidejét, minden megkezdett késedelmes nap után kötbért kell fizetnie. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmincad részének négyszerese (Eszr. 19. § (2)).

#### 7.4.2.5. **Átírás** késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért kell fizetnie, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede (Eszr. 14. § (4)).

#### 7.4.2.6. **Számhordozási** kötelezettség megszegése miatt fizetendő kötbér



Az Átvevő szolgáltató a jelen ÁSZF 8.1.6, 8.1.6.2., 8.1.6.4. pontjaiban meghatározott kötelezettségek elmulasztása esetén számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

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

### **8.1. Telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

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

A mobil számhordozhatóság tekintetében a jelen pontban foglalt rendelkezések az irányadóak. A jelen pontban nem szabályozott kérdésekben az Üzletszabályzatban foglalt egyéb rendelkezések és az Szhr. rendelkezései az irányadóak.

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

#### **8.1.1. Alapfogalmak**

**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.))

**Átvevő Szolgáltató:**

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

**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.))

**Hordozott szám:**

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

**Hordozó előfizető:**

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

**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.

**Számhordozhatóság:**

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

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.

## **8.1.2. A számhordozási eljárás és a számhordozás feltételei**

8.1.2.1. Az előfizető az átvadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyesszámokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet a 8.1.2.2. pontban rögzítettek szerint. (Szhr. 5. § (2))

8.1.2.2. 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 átvadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az átvadó szolgáltató köteles az átvadó szolgáltatóval egyeztetni. (Szhr. 3. § (8))

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

8.1.2.4. 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 Átvadó Szolgáltató hálózatában a szolgáltatás jellegének megváltoztatása nélkül rendelkezésre állnak, a mobil hálózatokra vonatkozó számhordozási előírásoknak megfelelően. (Szhr. 3. § (3))

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

8.1.2.6. A számhordozást kérő Előfizetőt az Átvadó szolgáltató az előfizetői szám és az átvadó 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, útlevél vagy vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,

ab) nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímét 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) költségvetésszerv, 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))

8.1.2.7. 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 8.1.2.2. pont szerinti esetekben egyeztetést igényel. (Szhr. 5. § (5) (6))

8.1.2.8. 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 képviseletében 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))

8.1.2.9. 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))

8.1.2.10. 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 zárat, a hálózati zár feloldásával kapcsolatban felmerült indokolt költségek alapján meghatározott díj ellenében az előfizető kérésére feloldja. (Szhr. 5. § (9)).

### 8.1.3. Számhordozás kezdeményezése

8.1.3.1. Az Előfizetőnek - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az Átvevő szolgáltató részére a 4. számú mellékletben felsorolt ügyfélkiszolgálási pontok egyikén kell bejelentenie számhordozási igényét az Egyedi Előfizetői Szerződés és a számhordozási igénybejelentő lap kitöltésével. 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))

8.1.3.2. A számhordozási megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba. Az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a 8.1.2.1. és a 8.1.2.3. pontban foglaltak szerint számhordozás megvalósulásával megszűnik, illetve módosul. (Szhr. 6. § (2) (3))

8.1.3.3. 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) számátadáskor az átadó szolgáltatónál volt korábbi előfizetés megszűnik, az előre fizetett csomag esetén az azon esetlegesen fennmaradt egyenleget az előfizető korábbi szolgáltatójától a szerződés megszűnését követő 1 éven belül visszaigényelheti.
- d) az Átadó szolgáltató által kedvezménnyel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az Átadó szolgáltató a hálózati zárat a 8.1.2.10. pont szerint feloldotta,
- e) az előfizetőnek az Átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában a 8.1.2.8. pont szerint lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az előfizető az Átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy a 8.1.2.9. pont szerint az Átvevő szolgáltatónál az általa megadott feltételekkel,
- f) a 8.1.2.2. 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))

8.1.3.4. 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 változatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az Átadó szolgáltatónak átadni. (Szhr. 6. § (5))

#### **8.1.4. 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 áterhelheti. (Eht. 150. § (6)) Amennyiben az Előfizető az áterhelt követelésekkel kapcsolatban jogvitát kezdeményez, úgy a követelések megalapozottságáért az Átadó Szolgáltató felel.

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

8.1.5.1. Amennyiben az Átvevő Szolgáltató az Előfizető számhordozási igényét és a képviselőre 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.

8.1.5.2. 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.

8.1.5.3. 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 igénye lehet.

#### **8.1.6. Számhordozás technikai megvalósítása**

8.1.6.1. Az Átvevő Szolgáltató a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az Átadó Szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíti. Az értesítést követő munkanapon, de legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percig, a számhordozást KRA-nak bejelenti a következő munkanap számátadási időablakára, kivéve a 8.1.6.2. 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))

8.1.6.2. 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 percig 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))

8.1.6.3. Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig

értesíti az átvevő szolgáltatót és a KRA-ban a tranzakció zárásig a Szer. 13. § (2) bekezdés szerint jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást. (Szhr. 7. § (4))

8.1.6.4. A számhordozás kizárólag a 8.1.2.7. pontban meghatározott okból utasítható el. Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozási igényt indoklás nélkül, a 8.1.2.6. pontban foglaltaknak megfelelő azonosítás ellenére, nem a 8.1.2.7. pont szerint lejárt és értesített tartozás miatt, nem a 8.1.2.2. pont szerinti, indokolt esetben igényelt egyeztetés miatt, vagy a 8.1.6.3. pont szerinti elfogadást követően a KRA-ban utasítja el, számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek. (Szhr. 7. § (5))

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

8.1.6.6. Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozást az 8.1.2.7. c) pontja alapján utasította el, az átadó és átvevő szolgáltató köteles a 8.1.2.2. 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 ismételt benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el. (Szhr. 7. § (7) és (8))

8.1.6.7. A határidők az előfizető újabb azonosítását, vagy az 8.1.2.7 b) pontja szerint lejárt követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését, vagy a 8.1.6.6. pont szerinti egyeztetést követően a hordozási igény átadó szolgáltató részére történő ismételt átadásának napján újrakezdődnek.

8.1.6.8. 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.

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

8.1.7.1. 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))

8.1.7.2. 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))

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

8.1.7.4. 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))

8.1.7.5. 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.

## **8.2. Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik**

E fejezetcím vonatkozásában alkalmazandó szabályokat a 8.1 fejezet tartalmazza.

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

E fejezetcím a Szolgáltató által nyújtott, jelen ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető

# **9. Az Előfizetői szerződés időtartama**

9.1.1. A legrövidebb szerződési időszak, azaz az előfizetői jogviszony legrövidebb időtartama előre fizetett szolgáltatásetén 60 nap. (Eszr. 10. § (1) 9. pont)

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.

# **10. Adatkezelés, adatbiztonság**

Az adatkezelésre és adatbiztonságra vonatkozó rendelkezések az ÁSZF 8. sz. mellékletében találhatók.

# **11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)**

### **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) a szóban és az írásban kötött Előfizetői Szerződés módosításával, a MOL mobile központi ügyfélszolgálatán személyesen, illetve a Szolgáltató hálózaton belül ingyenesen hívható +36 30 665-6000-as 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 megválaszolója 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))



#### **1 1.4. 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))

#### **1 1.5. 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.

#### **1 1.6. Tételes számla igényléséhez kapcsolódó nyilatkozat**

A szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az Eht. 142. § (1) bekezdésben meghatározottaknál részletesebb számlamellékletet csatol (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

#### **1 1.7. Az előválasztással választott közvetítő szolgáltatásra vonatkozó nyilatkozat**

Ezen pont a Szolgáltató által nyújtott, jelen ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

#### **1 1.8. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat**

A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. A nyilatkozat megtételének módját, annak határidejét egyebekben a szolgáltató 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. 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 értesítse 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.

## **11.10. Azonosító kijelzésre vonatkozó nyilatkozat**

11.10.1. 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 06 30 665-6000 telefonszámon, vagy a 1777 számon 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.

11.10.2. 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.

11.10.3. 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 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.

11.10.4. 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.

### **11.11 Elállási, felmondási jogra, határozott, határozatlan tartamra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó nyilatkozat**

11.11.1. Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az Előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg (Eszr. 7.§ (6)).

11.11.2. Az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit (Eszr. 8.§ (1)).

11.11.3. A Szolgáltatások (mobil internet-hozzáférés és mobil rádiótelefon szolgáltatások) vonatkozásában az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül Előfizető jogosult az Előfizetői szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha az Előfizetői szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cím, annak hiányában helyrajzi szám) a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a Szolgáltatás nem vehető igénybe. (Eszr. 8.§ (2))

11.11.4. A nyilatkozat keretében az Előfizető arról nyilatkozik, hogy a Szolgáltatótól a fentiekre vonatkozó tájékoztatást megkapta.

### **11.12. Az Előfizető által a jelen ÁSZF hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatok**

Az Előfizető jelen ÁSZF 2015. szeptember 1-jei hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. és az Eszr. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

## 12. Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

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

### 12.1.1 A Szolgáltató által kezdeményezett, közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás

Az Előfizetői szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. Az Előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni (Eht. 132. § (1)).

Közös megegyezésen alapuló módosításnak minősül, ha a Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF és/vagy az Egyedi előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosítására irányuló ajánlattal megkeresi és az Előfizető az ajánlatot elfogadta. A ráutaló magatartással kötött Előfizetői szerződések kivételével a közös megegyezéssel történő szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

Az elfogadó nyilatkozat megtételére nyitva álló határidő az értesítés kézhezvételétől számított 15. nap.

Előfizető a Szolgáltató közös megegyezésen alapuló szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatát a következő módokon fogadhatja el:

- a) kifejezett elfogadó nyilatkozatával, így
  - aa) jelenlévők között, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban vagy az értékesítési pontokon tett kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozatával (szóban és írásban kötött Előfizetői szerződések esetén);
  - ab) postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával (szóban és írásban kötött Előfizetői szerződések esetén);
  - ac) elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával;
  - ad) szóban kötött Előfizetői szerződés esetén távollévők között szóban (telefonon) kifejezett elfogadó nyilatkozattal;
- b) előre fizetett díjú határozott idejű Előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az Előfizető az Előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül. (Eszr. 29. § (1))

Az Előfizető fentiek szerinti elfogadó nyilatkozatával az Előfizetői szerződés a Szolgáltató ajánlatában foglalt tartalommal és időpontban módosul.

Ha az Előfizető a Szolgáltató Előfizetői szerződés módosítására irányuló ajánlatát nem fogadja el, a Szolgáltató a 12.3. pontban írt rendelkezések figyelembevételével jogosult az Előfizetői szerződés felmondására.

## **12.1.2 A Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok**

### **12.1.2.1 Az egyoldalú szerződésmódosítás esetei**

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az Egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az Egyedi előfizetői szerződésben vagy az ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti az Előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását (Eht. 132. § (2) a));
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés miatt (Eht. 132. § (2) b));
- c) a körülményekben bekövetkezett, az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás miatt (Eht. 132. § (2) c));
- d) ha az Előfizetői szerződés, illetve az Előfizetői szolgáltatás igénybevitelére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg (Eht. 132. § (2) e));
- e) ha a Szolgáltató helyébe az Eht. 133. §-ának megfelelően a Szolgáltató átalakulása, vagy az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más szolgáltató lép (Eht. 133. §).

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

Amennyiben a Szolgáltató működésével, gazdasági érdekével, műszaki vagy technikai lehetőségeivel kapcsolatosan felmerült okból szükséges, továbbá az Eht. 133. §-ában foglalt esetben a Szolgáltató jogosult a 12.1.2.1 a) pont szerinti egyoldalú módosítására.

A Szolgáltató a határozott idejű Előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják. (Eszr. 27. § (4))

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az Egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) a jogszabályváltozás vagy hatósági döntés miatt szükséges módosítások esetén (Eht. 132. § (2) b));
- b) olyan esetben, ha az Előfizetői szerződés vagy az Előfizetői szolgáltatás igénybevitelére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg (Eht. 132. § (2) e));
- c) ha a módosítás az Előfizetői szerződés vagy az Előfizetői szolgáltatás igénybevitelére vonatkozó feltételek egyértelművé, egyszerűbbé, átláthatóbbá és közérthetőbbé tételét vagy elírások javítását szolgálja, ideértve az egyes szövegek pontosítását, érthetőséget szolgáló kiegészítéseket, javításokat és szerkesztéseket;
- d) egyes díjsomagok nevét vagy a díjsomagok nem lényeges tartalmi elemeit érintő kiegészítések és módosítások;
- e) olyan módosítások, amelyek nem érintenek megkötött Egyedi előfizetői szerződést, és nem érintik az alapvető díjszabást sem;

- f) olyan Szolgáltatásoknak, kiegészítő szolgáltatásoknak, tranzakciók díjazási feltételeinek, díjtételeinek és szerződési feltételeinek a módosítása esetén, amelyeket az Előfizető egyedileg vesz igénybe, és azt a Szolgáltató egyedileg számlázza;
- g) a megkötött Egyedi előfizetői szerződések feltételeit közvetlenül nem érintő egyéb rendelkezések módosítása esetén;
- h) határozatlan tartamra meghirdetett vagy Egyedi előfizetői szerződésben biztosított kedvezmények esetében a kedvezmény visszavonására vonatkozó módosítások esetén;
- i) díjcsomagok, szolgáltatások, opciók, kiegészítő szolgáltatások jövőre nézve történő megszüntetése esetén;
- j) az Előfizetői szolgáltatások tartalmának olyan más, elérhető szolgáltatással kiegészítése esetén, amely külön Előfizetői akaratnyilvánítás vagy megrendelés hiányában az Előfizető részére nem jelent többletterhet vagy fizetési kötelezettséget.
- k) ha a Szolgáltató helyébe más szolgáltató lép a Szolgáltató átalakulása vagy az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében lép (Eht. 133. §);
- l) a gazdasági, üzemeltetési, működési költségek megváltozásával, vagy műszaki-technológiai fejlesztésekkel összefüggő olyan változások esetén, amelyek miatt az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a Szolgáltató a korábbiakhoz képest csak megváltozott feltételekkel képes nyújtani, ideértve:
  - la) az eszközök, technológiák fejlődéséből eredő változtatási igényeket, elősegítve az új technológiák fejlesztését és terjedését, és a technológia semleges szolgáltatást;
  - lb) a Szolgáltató számlázási rendszerét érintő változásával szükségképpen együtt járó változtatásokat;
  - lc) a Szolgáltató érdekkörén kívül eső változásokkal összefüggő, elkerülhetetlen módosítási igényeket;
  - ld) az Előfizetők kiszolgálásában történő folyamatok módosításokat, így különösen az Előfizető azonosításának módjában és a számlázási ciklusban történő módosításokat;
- m) egyéb, az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott feltétel bekövetkezése esetén;
- n) a körülményekben bekövetkezett, az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható egyéb lényeges változás (Eht. 132. § (2) c)), így különösen az olyan költség - az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül az Előfizetői szolgáltatás díjába (Eszr. 13. § (1)).

A fenti d), e), g), l) és n) pont szerinti módosítások nem eredményezhetik az Előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását, ha a módosítást okozó körülmény előre látható volt vagy nem volt lényeges. Lényeges módosításnak minősül különösen az Előfizetői szolgáltatás igénybevételeinek feltételeire (így különösen az Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, az Előfizetői szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve vagy minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás (Eht. 132. § (3)).

Amennyiben a Szolgáltató működésével, gazdasági érdekével, műszaki vagy technikai lehetőségeivel kapcsolatosan felmerült okból szükséges, továbbá az Eht. 133. §-ában foglalt esetben a Szolgáltató jogosult a 12.1.2.1 a) pont szerinti egyoldalú módosítására,.

#### **12.1.2.2 Az egyoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltatót terhelő értesítési kötelezettség**

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés egyoldalú módosítása esetén a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal értesíti az Előfizetőket, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt. Nem köteles a Szolgáltató az előző mondat szerinti értesítési kötelezettségének eleget tenni új szolgáltatás bevezetése esetén, és a módosítás a már nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződést nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken (Eht. 132. § (4) és (6)).

Ha a Szolgáltató az Előfizetőt az egyoldalú szerződésmódosításról értesíti, az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat (Eszr. 12. § (2)),
- h) az Előfizető általi felmondás jogkövetkezményeit.

Ha az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon (SMS vagy MMS útján) kerül sor, a fentiekől eltérően, a megküldött értesítés a következőket tartalmazza:

- a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- c) a közzétett általános szerződési feltételek interneteshonlapon történő elérhetőségét;
- d) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást (Eszr. 12. § (3)).

#### **12.1.2.3 Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog**

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz – így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a szolgáltatás tartalma – az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú Előfizetői szerződést. (Eht. 132. § (5))

#### **12.1.2.4 Előfizetői hívószám megváltoztatása**

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 számváltozást jogszabály kötelezővé teszi. (Eszr. 16. § (1))

A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő számváltozást a műszaki feltételek hiányára hivatkozva, az elutasítás részletes indoklása mellett tagadhatja meg. (Eszr. 16. § (2)-(3)) A megváltozott hívószámot az Előfizető kérésének lehetőség szerinti figyelembevételével a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból. (Eszr. 16. § (2)) Az előző bekezdés b) és c) pontjában foglalt esetekben (azaz ha a számváltozás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Hatóság igazolta, vagy ha a számváltozást jogszabály kötelezővé teszi) a Szolgáltató az érintett Előfizetőt a változtatás előtt 30 nappal értesíti.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a Szolgáltató – a Szolgáltató által meghatározott szövegmintából az Előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon. (Eszr. 16. § (4)) E szolgáltatás, amennyiben a

változtatásra a fenti b) és c) pontokban meghatározott esetekben kerül sor, az Előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltoztatásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján tájékoztatást nyújt, amíg a hívószámot nem rendeli más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltoztatásától számított 1 évig. (Eszr. 16. § (7))

#### 12.1.2.5 Az akciós ajánlatok tartalmazó melléklet módosítása

Az akciós ajánlatok részletes leírását tartalmazó melléklet módosítása esetén a Szolgáltató köteles a mellékletet az általános szerződési feltételek módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá - az Előfizetők értesítését megelőzően - köteles azt a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak megküldeni.

### 12.2 Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

Az Előfizetői szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. Az Előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni (Eht. 132. § (1)).

Ha a Szolgáltató az Előfizető módosításra irányuló ajánlatát elfogadja, az ajánlat beérkezésétől számított legfeljebb 15 napon belül teljesíti. Ettől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratára esetén el lehet térni.

Az Előfizető a megfelelő ügyfélazonosítást követően jogosult az Előfizetői szerződésének módosítására telefon útján is.

Az Előfizető/Felhasználó az Előfizetői Szerződés/Felhasználói szerződés módosításakor a személyazonosság, illetve képviselési jogosultsága igazolásával, az előfizetői jelszóval, illetve az Előfizetői (SIM) Kártya, az Előfizetői Szerződés/Felhasználói Szerződés tudja kétséget kizáróan igazolni Előfizetői minőségét és jogosultságát.

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

Az Előfizető, ha a hatályos Előfizetői Szerződése nem zárja ki és az igénybevett ajánlat szerint lehetséges, bármikor, kezdeményezheti az általa igénybevett szolgáltatások körének módosítását.

#### 12.2.2. A MOL mobile-ről más Magyar Telekom által szolgáltatott mobil szolgáltatásra történő márkaváltási eljárás

Az előre fizető Előfizetőnek joga van, hogy MOL mobile előre fizetett szolgáltatásból átváltson valamely utólag, vagy előre fizetendő, Magyar Telekom által szolgáltatott mobil szolgáltatásra (amennyiben az új Előfizető megfelel a jelen ÁSZF-ben az Egyedi Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges feltételeknek, hitelképes rendelkezik a szerződéskötéshez szükséges



adatokkal, igazolásokkal). Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől kezdődően az Általános és Domino Üzletszabályzata, illetve blue mobile Általános Szerződési Feltételek és mellékletei szerinti feltételek vonatkoznak az Előfizetőre. Átváltáskor az Előfizető hívószámát megtarthatja. Utólag fizetendő Telekom mobil szolgáltatásra váltás esetén a Telekom havidíjas mobil szolgáltatás számla/számlák végösszegéből az előzőleg megmaradt egyenleg teljes egészében jóváírásra kerül. Előre fizetendő Telekom mobil/ blue mobile szolgáltatásra váltás esetén az átváltáskori egyenlege nem vihető át az új szolgáltatás előfizetői folyószámlájára.

A MOL mobile-ról más, Magyar Telekom által szolgáltatott mobil szolgáltatásra váltás az adott mobil szolgáltatás ÁszF rendelkezéseinek megfelelő módon kezdeményezhető.

Márkaváltás kezdeményezése előtt a már elindított ügyféladat módosítást (név, cím), hívószám cserét, szerződés-módosítást, szerződés felmondást célzó folyamatokat le kell zárni, a márkváltási folyamat során pedig ilyen folyamat nem indítható el.

A márkváltás kezdeményezésére kizárólag az Előfizető jogosult. Az Előfizető és a Felhasználó személye eltérhet, ilyen esetben az Előfizető – a Felhasználóval egyetértésben – köteles a márkváltási igény bejelentését megelőzően, de legkésőbb a márkváltás kezdeményezéskor a Felhasználót is az Előfizetőre változtatni.

Az Előfizető márkváltási igényének bejelentésekor írásban nyilatkozik arról, hogy vele szemben a márkváltást kizáró feltételek nem állnak fenn és új Egyedi Előfizetői Szerződést köt. A Szolgáltató az Előfizető márkváltási igényének kézhezvételétől számított 2 munkanapon belül elindítja az Előfizető MOL mobile előfizetésének megszüntetését.

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt, hogy márkváltáskor a hangposta üzenetek nem maradnak meg, az univerzális egyenleg deaktiválódik, egyes szolgáltatások használata megváltozik. A Szolgáltató által MOL mobile hálózati zárral ellátott készülék akkor használható Telekom mobil előfizetéshez, ha a Szolgáltató a MOL mobile hálózati zárat a díjszabás szerinti díj megfizetése ellenében feloldotta.

A Szolgáltató a Magyar Telekom által szolgáltatott valamely mobil szolgáltatására történő márkváltási eljárás során következő okiratokban, okmányokban szereplő adatok alapján azonosítja az Előfizetőt:

a) természetes személy esetében:

aa) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,

ab) nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímét 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, valamint oktatói munkaközösség 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 személyi igazolványa, és

bd) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

c) költségvetésszerv, 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) a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező,

cc) az eljáró képviselő személyi igazolványa,

cd) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

A márkaváltásra irányuló igényt a Szolgáltató az alábbi esetekben tagadhatja meg:

a) a márkaváltást kérő Előfizető nem azonosítható a fent meghatározott dokumentumok alapján.

b) az átváltást nem az Előfizető kéri;

c) a szerződés számhordozás alatt áll.

Telekom mobil szolgáltatásrátörténő márkaváltás esetén az Egyedi Előfizetői Szerződés írásban, az Előfizető azonosítását követően jön létre. Az Előfizetői Szerződés a márkaváltás megvalósulásával lép hatályba, amelynek időpontjáról a Szolgáltató SMS-ben tájékoztatja az Előfizetőt.

#### 12.2.3. Magyar Telekom által szolgáltatott más mobil szolgáltatásról MOL mobile-ra történő márkaváltási eljárás

A Magyar Telekom által szolgáltatott más mobil szolgáltatás Előfizetőjének joga van, hogy MOL mobile előre fizetett szolgáltatásra átváltson (amennyiben az Előfizető megfelel a jelen ÁSZF-ben rögzített és az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges feltételeknek, fizetőképes és rendelkezik a szerződéskötéshez szükséges adatokkal, igazolásokkal). Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésének időpontjától kezdődően jelen ÁSZF feltételei vonatkoznak az Előfizetőre. Átváltáskor az Előfizető hívószámát megtarthatja, de az átváltáskori mobil egyenlege nem vihető át a MOL mobile szolgáltatás előfizetői folyószámlájára. A márkaváltással az Előfizetőnek lehetősége van arra, hogy korábbi mobil előfizetéséhez rendelt hívószámát a MOL mobile előfizetés igénybevételéhez megtartsa. A márkaváltás nem minősül számhordozásnak.

Márkváltás kezdeményezése előtt a már elindított ügyféladat módosítást (név, cím), hívószám cserét, szerződés-módosítást, szerződés felmondást célzó folyamatokat le kell zárni, a márkaváltási folyamat során pedig ilyen folyamat nem indítható el.

A márkaváltás kezdeményezésére kizárólag az Előfizető jogosult. Az Előfizető és a Felhasználó személye eltérhet, ilyen esetben az Előfizető – a Felhasználóval egyetértésben – köteles a márkaváltási igény bejelentését megelőzően, de legkésőbb a márkaváltás kezdeményezéskor a Felhasználót is az Előfizetőre változtatni.

Egyes szerződések esetében a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatáshoz kapcsolódó, így különösen a kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos előfizetői

tartozást általában 5, de legkésőbb 8 napon belül számítja ki. Ilyen esetben a tartozás kiszámítása a márkaváltás kezdeményezésétől függetlenül igényelhető.

Az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben a márkaváltási igény bejelentésének időpontjában fennálló Telekom mobil számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés márkaváltás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozást, illetve a határozott időtartamból hátralévő 30 napos időszakok alapján kiszámított, illetve a megállapodott, ki nem egyenlített ellenértéket az Előfizető legkésőbb a márkaváltás kezdeményezésekor egyenlítheti ki.

A márkaváltás a MOL mobile termékeket értékesítő MOL töltőállomásokon és a [www.molmobile.hu](http://www.molmobile.hu) honlapon megtalálható márkaváltásra rendszeresített nyomtatvány és az Egyedi Előfizetői Szerződés kitöltésével, és ezek a Szolgáltatóhoz való eljuttatásával, vagy a ÁSZF 4. melléklete szerinti MOL mobile ügyfélszolgálati pontjain személyesen kezdeményezhető.

Az Előfizető márkaváltási igényének bejelentésekor írásban nyilatkozik arról, hogy vele szemben márkaváltást kizáró feltételek nem állnak fenn és új Előfizetői Szerződést köt. A Szolgáltató az Előfizető márkaváltási igényének kézhezvételétől számított 2 munkanapon belül megkezdzi az Előfizető Telekom mobil előfizetésének megszüntetését célzó folyamatot.

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt, hogy márkaváltáskor 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 vehetők igénybe a továbbiakban nem elérhetőek. A Szolgáltató által Telekom mobil hálózati zárral ellátott készülék akkor használható MOL mobile előfizetéshez, ha a Szolgáltató a Telekom mobil hálózati zárat a díjszabás szerinti díjon feloldotta.

A Szolgáltató a következő okiratokban, okmányokban szereplő adatok alapján azonosítja az Előfizetőt:

a) természetes személy esetében:

aa) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,

ab) nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímét 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, valamint oktatói munkaközösség 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 személyi igazolványa, és

bd) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

c) költségvetésszerv, 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) a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező,

cc) az eljáró képviselő személyi igazolványa,

cd) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személyjár el.

A márkaváltásra irányuló igényt a Szolgáltató az alábbi esetekben tagadhatja meg:

a) az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben a Telekom mobil előfizetésével összefüggésben lejárt számlatartozása van, vagy

b) az Előfizetőnek a Telekom mobil előfizetéshez kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelyet nem egyenlített ki, vagy

c) a márkaváltást kérő Előfizető nem azonosítható a 9.3.4.9. pontban meghatározott dokumentumok alapján.

d) az átváltást nem az Előfizető kéri;

e) a szerződés számhordozás alatt áll.

Márkváltás esetén az Egyedi Előfizetői Szerződés írásban, az előfizető szerződéses adatok alapján történő azonosítását követően jön létre. Az Előfizetői Szerződés a márkaváltás megvalósulásával lép hatályba, amelyről a Szolgáltató SMS-ben tájékoztatja az Előfizetőt.

Ha az ügyfél a márkaváltási igény bejelentését követően mégsem kívánja a hívószámot az MOL mobile előfizetéshez kapcsolni, az igény megszüntét és annak a törlése iránti kérelmét a MOL mobile SIM kártya átvételét követő ügyfélszolgálati kapcsolatfelvételig a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül kell bejelentenie.

## 12.2.4 Átírás

### 12.2.4.1 Az átírás általános szabályai

A Szolgáltató az Előfizető kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja átírás jogcímén az Előfizetői szerződést (Eht. 132. § (9)).

Azon Szolgáltatások esetén, amelyeket a Szolgáltató már nem értékesít, átírássra nincs lehetőség. Nem minősül e pont szerinti átírásnak, ha az Előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell rögzíteni.

Szolgáltató az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíti (Eszr. 14. § (2)).

Az átírás esetén az átvevő Előfizető belépési díjat nem fizet. (Eszr. 14. § (1)).

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező feleknek kell nyilatkozniuk. Az átírási kérelem legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat kell, hogy tartalmazza:

- a) az Előfizetői szolgáltatás adatai (Szolgáltatás neve, létesítési cím, hívószám);
- b) az átadó és az átvevő Előfizető adatai az átvevő Előfizető előfizetői kategóriája (Egyéni vagy Üzleti előfizető);

c) az átadó és az átvevő Előfizető aláírása.

Az Előfizetők közötti átírás kezdeményezésére telefonon is lehetőség van, az 1.2 pontban meghatározott telefonszámon. A hívás során a Feleknek közösen nyilatkozatot kell tenniük. A beszélgetést a Szolgáltató rögzíti. A beszélgetést követően Szolgáltató kiküldi az átvevő Előfizetőnek az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumokat (Előfizetői szerződés és mellékletei), amelynek szolgáltatói példányát az átvevő Előfizető hiánytalanul kitöltve köteles visszaküldeni. Az átírás a telefonos nyilatkozat megtételét követően hatályos, kivéve, ha lentiek szerint szabályozott feltételek nem teljesülnek.

Az átírást a Szolgáltató az alábbi feltételek maradéktalan teljesülése esetén végzi el.:

- a) Az átadó Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, vagy vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett Szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé a Szolgáltató által számára előírt fizetési határidőben teljesíti.
- b) Az átírás olyan Szolgáltatásra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az átírás időpontjában is értékesít. Ha az adott Szolgáltatást a Szolgáltató már nem értékesíti, annak átírására nincs lehetőség.

Ha az átírási kérelmet benyújtó Előfizető az átíráshoz szükséges adatokat, iratokat nem csatolja be az átírással kapcsolatos igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül, úgy a Szolgáltató az átírással kapcsolatos igényt a fent szabályozott kivételekkel elutasítja, és erről az átírási kérelmet benyújtó Előfizetőt értesíti.

Az Előfizetői szerződés átírása esetén az Előfizetői szerződés módosul, az átadó Előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő Előfizető a helyébe lép.

Az Előfizető az átírással és az egyes Szolgáltatásoknál meghatározott egyedi eseteken (így különösen hurokátengedés esetén) kívül nem jogosult arra, hogy az Előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat (követeléseket) egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

A határozott tartamú Előfizetői szerződést a Szolgáltató csak abban az esetben írja át, ha az átvevő Előfizető vállalja, hogy amennyiben az Előfizetői szerződést a határozott idő lejártá előtt szünteti meg, az átadó és az átvevő Előfizető által az Előfizetői szerződés határozott tartama alatt igénybevett összes kedvezmény kötbéreként megfizeti.

## 12.3 A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.3.1 Az Előfizetői Szerződés szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje a 12.3.6. és a 12.3.7. pontokban foglaltak kivételével nem lehet kevesebb, mint 60 nap. (Eht. 134. § (2)) A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

12.3.2. 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 hitelt érdemlően 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 az Eht. 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti. (Eht. 134. §(3))

12.3.3. 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))

12.3.4. 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))

12.3.5. 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 arról, hogy ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. (Eht. 134. §(5))

12.5.6. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést az 12.3.2. és az 12.3.5. 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))

12.3.7. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyettesíti be, és

- a) a 12.3.5. vagy 12.3.6. pontokban foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére. (Eht. 134. § (11))

12.3.8. A Szolgáltató köteles az Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal felmondani:

- ha az előre fizetett díjú mobil rádiótelefon szolgáltatás előfizetője az előfizetését továbbértékesíti,

- ha az Eht. 129.§ (2b) szerinti ellenőrzéskor megállapításra kerül az okmányérvényessége
- ha a Eht. 127. § (2d) bekezdésben meghatározott szerv nemzetbiztonsági vagy közbiztonsági okból jelzéssel élt
- ha az Előfizető az Eht. 129. § (2b) bekezdés szerinti adategyeztetési kötelezettségét a szerződés évfordulójának napját követő ötödik napig nem teljesítette (Eht. 134. § (1a)).

A Szolgáltató szerződést 5 napos határidővel felmondja, ha a Szolgáltatás előfizetője a SIM kártya átadását megelőzően az Eht. 129. § (2) szerinti azonosításhoz szükséges adatokról a Szolgáltatót a harmadik személy részére történő átadást megelőzően nem tájékoztatta (Eht. 134. § (6a) alapján).

12.3.9. Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető szerződésszegésére tekintettel történő megszűnésével egyidejűleg a szerződésből származó minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik.

12.3.10. 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.

12.3.11. 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.

## 12.4 Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.4.1. Amennyiben a módosítás az Előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz – így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a szolgáltatás tartalma – az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú Előfizetői szerződést.

12.4.2. A Szolgáltatások (mobil internet-hozzáférés és mobil rádiótelefon szolgáltatások) vonatkozásában az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül Előfizető jogosult az Előfizetői szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha az Előfizetői szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cím, annak hiányában helyrajzi szám) a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a Szolgáltatás nem vehető igénybe. (Eszr. 8.§ (2))

12.4.3. A fentiek szerint gyakorolt felmondás esetén az Előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy a Szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb Szolgáltatások ellenértékét követelheti. A Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel. (Eszr. 8.§ (3))

12.4.4. A határozott idejű szerződés előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg. (Eszr. 28. § (4))

12.4.5. Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az Előfizetői Szerződéstől. Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

## 12.5 Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek

### 12.5.1. Az Előfizetői Szerződés megszűnése a határozott idő elteltével

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)) Az egyenlegfeltöltéssel létrejövő új határozott idejű szerződés egyenlegén a szolgáltató az egyenlegfeltöltést megelőzően az előfizető egyenlegén lévő, fel nem használt összeget az új MOL mobile Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó egyenlegén jóváírja.

A MOL mobile Előfizetői Szerződés megszűnik, ha a Hívószám lekötési idő lejár és az Előfizető a folyószámláját nem tölti fel. A MOL mobile 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 szolgáltató a szerződés újabb feltöltés nélküli megszűnésekor az előfizető - az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül előterjesztett - kérésére elszámol a jelen ÁSZF 7.2.3. pontja szerint.

### 12.5.2. Az Előfizetői Szerződés megszűnése a Felek közös megegyezésével

Az előfizető szerződés bármikor megszüntethető a felek közös megegyezésével.

### 12.5.3. Az Előfizetői Szerződés megszűnése előfizető elállása esetén

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja.

Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult az Előfizetői szerződéstől elállni:

a) A távollévők között szóban megkötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől. Az Előfizető úgy állhat el az Előfizetői szerződéstől, hogy a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványát kitölti, és azt a Szolgáltató részére megküldi. Az Előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői szerződésnek megfelelően az Előfizetői szolgáltatás nyújtását megkezdte (45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § és Eszr. 7. § (6)).

b) Amennyiben az Előfizetői szerződést a Felek üzleten kívül, a Szolgáltató helyszíni képviselője útján kötötték meg, az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől (45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 20. § és Eszr. 7. § (6)). Ha az Előfizetői szolgáltatás nyújtása már megkezdődött, az Előfizető e határidőn belül indokolás nélkül felmondhatja az Előfizetői szerződést (45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 20. §). Az Előfizető úgy állhat el az Előfizető



szerződéstől, hogy a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványát kitölti, és azt a Szolgáltató részére megküldi (45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §).

c) Ügyfélszolgálati irodában és értékesítési pontokon jelenlévők között megkötött szerződés esetén a vak- és gyengénlátó Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 8 napon belül elállhat az Előfizetői szerződéstől, vagy ha az Előfizetői szolgáltatás nyújtása már megkezdődött, e határidőn belül indokolás nélkül felmondhatja az Előfizetői szerződést.

12.5.4. Az Előfizetői Szerződés megszűnése az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével  
Megszűnik az Előfizetői Szerződés az Előfizető halálával vagy megszűnésével, a halál illetve a megszűnés tényéről való Szolgáltató általi tudomásszerzéssel.

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 cégbíróági végzés bemutatása, megküldése esetén. A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az Előfizető halálának időpontjától kezdődően az Előfizető haláláról történő tudomásszerzéssel megszüntnek tekinti.

12.5.5. A szerződés megszűnése a Szolgáltató jogutóddal, jogutód nélküli megszűnésével továbbá a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével

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.

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. §)

Amennyiben a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága megszűnik, úgy az Előfizetői Szerződés a jogosultság megszűnéséről szóló értesítésben megjelölt időpontban automatikusan megszűnik.

12.5.6. Előfizetői szerződés megszűnése a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az előfizető között létrejövő új Előfizetői Szerződés létrejöttével

Számhordozás esetén az Átadó Szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a számhordozás megvalósulásával megszűnik, illetve módosul (Szhr 6. § (3)).

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 képviselőre 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.

12.5.7. Előfizetői szerződés megszűnése a szolgáltatásnyújtás megkezdésének elmaradása esetén

Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a jelen ÁSZF 2.6.8. pontjában foglaltak szerint nem állapodnak meg a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az Előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

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

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

13.1.1. 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.

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

13.1.3. A Előfizető 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.

13.1.4. 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.

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

13.2.1. 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.

13.2.2. 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 és letölthetők az ETSI honlapján a <http://www.etsi.org> címről, illetőleg megvásárolhatók a Magyar Szabványügyi Testületnél.

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

#### **13.3.1. Az Előfizetői (SIM) Kártyával kapcsolatos kötelezettségek**

13.3.1.1. Az Előfizető részére átadott Előfizetői (SIM) Kártya a Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezi.

13.3.1.2. A Szolgáltatást megtestesítő Előfizetői (SIM) Kártya tulajdonjoga nem ruházható át, a felett az Előfizető - a saját használatától eltekintve - rendelkezni nem jogosult.

13.3.1.3.. Az Előfizető a kapott Előfizetői (SIM) Kártyát kizárólag a mindenkori előírásoknak megfelelő Készülékben használhatja. A mindenkori előírásokról a Szolgáltató az Előfizető kérésére tájékoztatást nyújt.

13.3.1.4. 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.

13.3.1.5. 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.

13.3.1.6. 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.

13.3.1.7. 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.

13.3.1.8. Az Előfizető az előre fizetett díjú mobil rádiótelefon szolgáltatásra irányuló előfizetését nem értékesítheti tovább (Eht. 127. § (2a)).

Az Előfizető a SIM kártyát harmadik személy részére abban az esetben adhatja át, ha az Eht 129. § (2) bekezdés szerinti azonosításhoz szükséges adatokról a SIM kártya átadását megelőzően a Szolgáltatót tájékoztatta és a Szolgáltató a harmadik személy személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának érvényességét a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványok nyilvántartásában ellenőrizte. E rendelkezés vonatkozásában nem minősül harmadik személynek a közeli hozzátartozó (Eht. 129. § (2b)). A nem megfelelő átruházás esete a Szolgáltató megtévesztésével kötött szerződésnek minősül (Eht. 129. § (2c)).

### 13.3.2. Végberendezésekkel kapcsolatos egyéb kötelezettségek

13.3.2.2. 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. 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.

### 13.3.3. 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.

## 13.4. Az adatváltozás bejelentése

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 adatváltozástényének igazolását követő 30 napon belül átvezeti.

### **13.5. Az Előfizető további kötelezettségei**

13.5.1. 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 Szolgáltatásigénybevételével.

13.5.2. 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. 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)).

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

E fejezetcím a Szolgáltató által nyújtott, jelen ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

## **16. Mellékletek**

1. számú melléklet: Felügyeleti szervek, fogyasztóvédelmi szervek

2. számú melléklet:	Díjszabás
3. számú melléklet:	Szolgáltatások
4. számú melléklet:	MOL mobile ügyfélszolgálati tevékenységet és értékesítést végző MOL töltőállomások listája
5. számú melléklet:	Etikai kódex
6. számú melléklet:	Minőségi célértékek
7. számú melléklet:	Akciós ajánlatok