

**Telenor Magyarország Zrt.**  
**Általános Szerződési Feltételek**  
**előfizetői szolgáltatáshoz**  
**(Mobil rádiótelefon és Mobil Internet szolgáltatás)**

**Hatályos: 2013. január 1-jétől**

**Készítés időpontja: 2012.12.03.**

**A HIVATKOZOTT LEGFONTOSABB JOGSZABÁLYOK**

Eht.:	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
Efsz.:	6/2011. (X. 6.) 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 adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról
Infotv.:	2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
Szh.:	46/2004. (III. 18.) Korm. rendelet a számhordozhatóság szabályairól
Kra.:	55/2007. (V. 31.) GKM rendelet a számhordozási központi referencia adatbázisról
Fgytv.:	1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
Tszr.:	17/1999 (II. 5) Korm. rendelet a távollevők között kötött szerződésekről
Ekertv.:	2001. évi CVIII. tv. az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
.Ptk.:	1959. évi IV. törvény (Polgári Törvénykönyv)
Btk.:	1978. évi IV. törvény (Büntető Törvénykönyv)

**Tartalomjegyzék**

<b>1.</b>	<b>ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG.....</b>	<b>6</b>
1.1.	A Szolgáltató neve és címe.....	6
1.2.	A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei és annak a helynek, elérhetőségeknek, internetes elérhetőségeknek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetősége naprakészen megismerhetők.....	6
1.3.	A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetősége (cím, telefonszám egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő).....	6
1.4.	A Szolgáltató internetes honlapjának címe.....	6
1.5.	Felügyeleti szervek elérhetőségei.....	7
1.6.	A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek elérhetősége.....	9
1.7.	Egyéb.....	9
<b>2.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI.....</b>	<b>10</b>
2.1.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizető írásos ajánlata alapján történő szerződéskötés esetén az ajánlat tartalmi elemel, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltétele, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	11
2.1.1.	Az előfizetői jogviszony létrejötté jelenlévők között kötött írásbeli előfizetői szerződéssel.....	13
2.1.2.	Az előfizetői jogviszony keletkezése szóbeli előfizetői szerződés megkötésével, valamint a TOL vagy DOL rendszereken keresztül.....	14
2.1.3.	A Szolgáltatás igénybevételének módja és feltétele, esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	16
2.2.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok.....	16
2.2.1.	Az előfizetői jogviszony létrejötté jelenlévők között megkötött írásbeli előfizetői szerződéssel.....	17
2.2.2.	Az előfizetői jogviszony keletkezése szóbeli előfizetői szerződés megkötésével (valamint a Telenor Online/mydjuice rendszereken keresztül).....	17
2.3.	A szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő a szerződéskötéstől számítva.....	17
2.3.1.	Az előfizetői jogviszony létrejötté jelenlévők között megkötött írásbeli előfizetői szerződéssel.....	17
2.3.2.	Az előfizetői jogviszony keletkezése szóbeli előfizetői szerződés megkötésével (valamint a Telenor Online/mydjuice rendszereken keresztül).....	18
2.4.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, előfizető adataiban.....	19
2.4.1.	Az előfizetői jogviszony létrejötté jelenlévők között.....	19
2.4.2.	Az előfizetői jogviszony keletkezése szóbeli előfizetői szerződés megkötésével (valamint a Telenor Online/mydjuice rendszereken keresztül).....	19
2.4.3.	Változás az ajánlattevő, előfizető adataiban.....	19
<b>3.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....</b>	<b>19</b>
3.1.	A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma.....	19
3.1.1.	Alapszolgáltatások.....	20
3.1.2.	Kiegészítő szolgáltatások.....	21
3.2.	A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	23
3.3.	A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás,.....	24
3.4.	Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	24
3.5.	Szolgáltató jogai és kötelezettségei.....	25
3.5.1.	A Szolgáltató jogai.....	25
3.5.2.	A Szolgáltató kötelezettségei.....	25
<b>4.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA.....</b>	<b>27</b>
4.1.	Az előfizetői szolgáltatás külön jogszabályban meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeknek célértékel, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	27

4.2.	A Szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalommerést, Irányítást, illetve menedzselést megvalósító eszközöknek és eljárásoknak az egyes hálózati protokollok átvitelére, valamint az egyes alkalmazásokra, és szolgáltatások igénybevételére gyakorolt hatásainak részletes ismertetése.....	27
4.3.	Tájékoztató azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	28
4.4.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	28
5.	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTÉSE, KORLÁTOZÁSA.....	28
5.1.	Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke.....	28
5.1.1.	Szolgáltató általi szüneteltetés.....	29
5.1.2.	Az előfizető kérésére történő szüneteltetés.....	30
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 az esetei és feltételei.....	31
5.3.	A Szolgáltató által alkalmazható felfüggesztés szabályai.....	37
6.	ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....	37
6.1.	A vállalt hibaelhárítási célszabványok, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás.....	38
6.2.	Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata: díjreklamáció, kótbér és kártérítési igények intézése.....	39
6.2.1.	A panaszkezelés általános szabályai.....	39
6.2.2.	Díjreklamáció speciális szabályai.....	39
6.2.3.	Kótbér- és kártérítési igények intézésének speciális szabályai.....	41
6.2.4.	Mobiltelefon készülék letiltása iránti kérelem befogadásának speciális szabályai.....	41
6.2.5.	Tájékoztató, információkérés.....	42
6.3.	Az előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt ennek rendezésének módja.....	42
6.3.1.	Az előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén:.....	42
6.3.2.	Az előfizetőt a hibás teljesítés kapcsán megillető kótbér mértéke.....	42
6.3.3.	A Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	44
6.4.	Az ügyfélszolgálat működése, panaszok kezelési rendje, ügyfelek vállalt kiszolgálási ideje.....	45
6.4.1.	Ügyfélszolgálat működése.....	45
6.4.2.	Panaszok kezelési rendje.....	48
6.5.	Tudakozó szolgáltatás.....	48
6.6.	Tájékoztató 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, elérhetőségük feltüntetéséről.....	49
7.	DÍJAK, DÍSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÓTBÉR.....	49
	DÍJAZÁSI IDŐSZAKOKI.....	50
7.1.	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszüntetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségmegtérítést, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj.....	52
7.1.1.	A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények.....	52
7.1.2.	Végberendezéssel kapcsolatos költségszámítás.....	56

7.1.3.	Díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja.....	56
7.2.	Díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó előfizetőt érintő eltérések.....	60
7.2.1.	Számlás előfizetés.....	62
7.2.2.	Előleg útján történő díjfizetés.....	62
7.2.3.	Kártyás előfizetés.....	63
7.2.4.	Speciális rendelkezések Új Generációs Kártyás Szolgáltatás esetén.....	64
7.2.5.	Speciális rendelkezések Telenor-feltöltőkártyával történő díjfizetéshez.....	64
7.2.6.	Speciális rendelkezések internet utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával történő fizetés esetén.....	65
7.2.7.	Speciális rendelkezések a Telenor-feltöltőkártyával történő díjfizetéshez Új Generációs Kártyás szolgáltatás esetén.....	66
7.2.8.	Speciális rendelkezések az Univerzális egyenleg kapcsán.....	66
7.3.	Akciók és akciók díjak elérhetősége.....	68
7.4.	Kártérítési eljárás szabályai.....	68
7.5.	Kótbér meghatározása, mértéke és módjai.....	68
8.	A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	68
	Fogalmak:.....	68
	A SZÁMHORDOZÁS ELJÁRÁSI SZABÁLYAI.....	69
8.1.	A számhordozási eljáráshoz szükséges előfizetői adatok.....	69
8.2.	A számhordozással kapcsolatos előfizetői jogok és kötelezettségek.....	70
8.3.	A számhordozással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek.....	70
8.4.	A számhordozás kezdeményezése, a számhordozási eljárás folyamata.....	71
8.4.1.	Számhordozás kezdeményezése a Telenornál mint átvéveő szolgáltatónál (számhordozás a Telenorhoz).....	72
8.4.2.	Számhordozás kezdeményezése az átadó szolgáltatónál (számhordozás a Telenorhoz).....	73
8.5.	A számhordozásra vonatkozó egyéb rendelkezések.....	73
9.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA.....	75
9.1.	Az előfizetői szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	75
9.1.1.	Az előfizetői szerződés időtartama.....	75
9.1.2.	A Szolgáltatás nyújtásának részletes feltételei.....	76
9.1.3.	A szüneteltetés, korlátozás részletes feltételei.....	76
9.1.4.	Az előfizetői jogviszony megszűnése.....	76
9.2.	Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei; a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.....	80
9.3.	Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	84
9.3.1.	Előfizetői adat(ok) módosítása.....	84
9.3.2.	Átírás (változás az előfizetői Szerződés alanyában).....	85
9.3.3.	Áttérés.....	85
9.3.4.	Tarifacsomag-váltás.....	85
9.3.5.	Kiegészítő szolgáltatás megrendelése, lemondása.....	85
9.3.6.	Hívószám cseréje.....	87
9.3.7.	SIM-kártya cseréje vagy pótlása.....	88
9.3.8.	Előfizetői Szerződés egyéb módosítása.....	88
10.	ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....	88
10.1.	A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	90
10.2.	Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	90

<b>11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT).....</b>	<b>92</b>
11.1. <i>Előfizetől névjegyzék, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtása, értéknövelt szolgáltatások nyújtása, hírközlési szolgáltatások értékesítése, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelése.....</i>	<b>90</b>
11.2. <i>Hívásrészletező igénylése .....</i>	<b>90</b>
11.3. <i>Forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatás igénylése .....</i>	<b>91</b>
11.4. <i>Egyéni előfizetől minőségre vonatkozó nyilatkozat megtétele és módosítása</i>	<b>92</b>
<b>12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGE NEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ; .....</b>	<b>92</b>
<b>13. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBE FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN.....</b>	<b>92</b>
<b>14. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBE VÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI....</b>	<b>92</b>
14.1. <i>Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....</i>	<b>92</b>
14.2. <i>A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....</i>	<b>93</b>
14.3. <i>Az adatkapcsolatra vonatkozó speciális előírások .....</i>	<b>93</b>
14.4. <i>A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek</i>	<b>93</b>
14.4.1. <i>Az előfizetői (SIM-) kártyával kapcsolatos kötelezettségek .....</i>	<b>93</b>
14.4.2. <i>A mobiltelefonnal kapcsolatos kötelezettségek.....</i>	<b>94</b>
14.5. <i>Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás .....</i>	<b>94</b>

## 1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

### 1.1. A Szolgáltató neve és címe

A Telenor Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban Szolgáltató) a Budapest Környéki Törvényszék Cégbíróságán 13-10-040409 cégjegyzékszámmon nyilvántartott zártkörű részvénytársaság, amely a hatályos magyar jogszabályok alapján jogosult a szolgáltatás nyújtására, s amelyhez rendelkezik a szükséges hatósági engedélyekkel.

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását díj ellenében, a távközlésre vonatkozó jogszabályokban és Magyarország közlekedési, hírközlési és vízügyi miniszterével aláírt Koncessziós Szerződésben foglalt jogosultságokkal és kötelezettségekkel végzi.

A Szolgáltató címe: 2045 Törökbálint, Pannon út 1.

### 1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatnak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

A Telenor központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei:

cím: 2045 Törökbálint, Pannon út 1.

telefonszám: +361 464 6000

nyitvatartási idő: H-P: 9:00-19:00

internet: <http://www.telenor.hu/elerhetoseg/telenor-online-uyvfelszolgalat/>

egyéb elérhetőségek:

A díjmentesen, a nap 24 órájában hívható Telefonos Ügyfélszolgálat telefonszáma: 1220

A Telenor Infovalon telefonszáma (hívásának díja megegyezik adott tarifacsomaggal mindenkor hálózaton belülről irányuló hívások díjával): +36 20 2 000 000

A djuice Információs Vonal telefonszáma (hívásának díja a szolgáltató hálózatán belülről díjmentes, más belföldi hálózathoz megegyezik az adott szolgáltató Telenor

Magyarország rendszerébe irányuló hívásdíjával): 1440

A Szolgáltató egyéb ügyfélszolgálati és Értékesítési Pontjainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők a <http://www.telenor.hu/elerhetoseg/uzletkereso/> címen.

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

A Szolgáltató a hálózati hibabejelentések megtételét telefonos úton biztosítja a díjmentesen, a nap 24 órájában hívható 1220-as, valamint az adott tarifacsomaggal mindenkor hálózaton belülről díján, a nap 24 órájában hívható, +36 20 2 000 000 hívószámokon.

### 1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

A Szolgáltató a világhálón elérhető a következő címen, ahol a tarifacsomagokkal, szolgáltatásokkal és forgalmazott készülékekkel stb. kapcsolatos valamennyi információ rendelkezésre áll: [www.telenor.hu](http://www.telenor.hu) és [www.djuice.hu](http://www.djuice.hu).

**1.5. Felügyeleti szervek elérhetőségei**

A Szolgáltató tevékenységét a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) ellenőrzi (cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.; telefonszám: (1) 457-7100; fax: (1) 356-5520; [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)).

Fogyasztóvédelmi kérdésekkel a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) Fogyasztókapcsolati Iroda (cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; telefonszám: 1/459 4999, 1/459 4836, 1/459 4833, 1/459 4832; fax: 1/303 9075; [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)) foglalkozik.

A területi fogyasztóvédelmi felügyelőségek elérhetőségei az alábbiak:

**BUDAPEST FŐVÁROS KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGE**

1052 Budapest, Városház u. 7.  
1364 Budapest, Pf. 144.  
Telefonszám: +36 1/411 0115  
Telefax: +36 1/411 0116  
E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

**Fogyasztókapcsolati Iroda**

1052 Budapest, Városház u. 7.  
Telefonszám: +36 1/459 4800/23025 mellék, ill. 23023 mellék  
Telefax: +36 1/411 0116  
E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

**BARANYA MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGE**

7623 Pécs, Szabadság u. 7.  
Telefonszám: +36 72/510 494, +36 72/510 790  
Telefax: +36 72/510 791  
E-mail: [fogyved\\_ddf\\_pecs@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_pecs@nfh.hu)

**BÁCS-KISKUN MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGE**

6000 Kecskemét, Nagykőrösi u. 32.  
Telefonszám: +36 76/481 405  
Telefax: +36 76/481 416  
E-mail: [fogyved\\_daf\\_kecsekemet@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_kecsekemet@nfh.hu)

**BÉKÉS MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGE**

5600 Békéscsaba, Szarvasi út 107  
Telefonszám: +36 66/546 150, +36 66/546 151  
Telefax: +36 66/546 140  
E-mail: [fogyved\\_daf\\_bekescsaba@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu)

**BORSOD-ABAÚJ ZEMPLÉN MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGE**

3525 Miskolc, Városház tér 1.  
Telefonszám: +36 46/506 071  
Telefax: +36 46/506 072  
E-mail: [fogyved\\_emf\\_miskolc@nfh.hu](mailto:fogyved_emf_miskolc@nfh.hu)

**CSONGRÁD MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGE**

6722 Szeged, Tisza L. krt. 11.  
6701 Szeged, Pf. 12.  
Telefonszám: +36 62/541 737  
Telefax: +36 62/541 739  
E-mail: [fogyved\\_daf\\_szeged@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_szeged@nfh.hu)

**FEJÉR MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGE**

8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.  
8050 Székesfehérvár, Pf. 936.  
Telefonszám: +36 22/501 751, +36 22/501-626  
Telefax: +36 22/501 627  
E-mail: [fogyved\\_kdf\\_szekesfehervar@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu)

**GYŐR-MOSON-SOPRON MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGE**

9022 Győr, Türr István u. 1.  
9002 Győr, Pf. 311.  
Telefonszám: +36 96/329 244  
Telefax: +36 96/329 186  
E-mail: [fogyved\\_nvdf\\_gyor@nfh.hu](mailto:fogyved_nvdf_gyor@nfh.hu)

**HAJDÚ-BIHAR MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGE**

4024 Debrecen, Szent Anna u. 36.  
4002 Debrecen, Pf. 475.  
Telefonszám: +36 52/533 924  
Telefax: +36 52/327 753  
E-mail: [fogyved\\_eaf\\_debrecen@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu)

**HEVES MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGE**

3300 Eger, Kossuth L. u. 9.  
3301 Eger, Pf. 81.  
Telefonszám: +36 36/515 598  
Telefax: +36 36/323 587  
E-mail: [fogyved\\_emf\\_eger@nfh.hu](mailto:fogyved_emf_eger@nfh.hu)

**JÁSZ-NAGYKUN-SZOLNOK MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGE**

5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37.  
Telefonszám: +36 56/513 336  
Telefax: +36 56/514 306  
E-mail: [fogyved\\_eaf\\_szolnok@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu)

**KOMÁROM-ESZTERGOM MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGE**

2800 Tatabánya, Fő tér 4.  
Telefonszám: +36 34/309 303  
Telefax: +36 34/309 302  
E-mail: [fogyved\\_kdf\\_tatabanya@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_tatabanya@nfh.hu)

**NÓGRÁD MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGE**

3100 Salgótarján, Mérleg út 2.  
Telefonszám: +36 32/511 116  
Telefax: +36 32/511 118  
E-mail: [fogyved\\_emf\\_salgotarjan@nfh.hu](mailto:fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu)

**PEST MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGE**

1052 Budapest, Városház u. 7.  
1365 Budapest, Pf. 270.  
Telefonszám: +36 1/328 0185  
Telefax: +36 1/411 0116  
E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

**SOMOGY MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGE**

7400 Kaposvár, Fő u. 57.  
 7401 Kaposvár, Pf. 76.  
 Telefonszám: +36 82/510 868  
 Telefax: +36 82/510 661  
 E-mail: [foqgyved\\_ddf\\_kaposvar@nfh.hu](mailto:foqgyved_ddf_kaposvar@nfh.hu)

**SZABOLCS-SZATMÁR-BEREG MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGE**

4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.  
 Telefonszám: +36 42/500 694  
 Telefax: +36 42/504 398  
 E-mail: [foqgyved\\_eaf\\_nyiregyhaza@nfh.hu](mailto:foqgyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu)

**TOLNA MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGE**

7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13.  
 Telefonszám: +36 74/510 414  
 Telefax: +36 74/510 413  
 E-mail: [foqgyved\\_ddf\\_szekszard@nfh.hu](mailto:foqgyved_ddf_szekszard@nfh.hu)

**VAS MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGE**

9700 Szombathely, Széll Kálmán u. 31-33.  
 9701 Szombathely, Pf. 29.  
 Telefonszám: +36 94/505 220, +36 94/505 219  
 Telefax: +36 94/506 984  
 E-mail: [foqgyved\\_nvdf\\_szombathely@nfh.hu](mailto:foqgyved_nvdf_szombathely@nfh.hu)

**VESZPRÉM MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGE**

8200 Veszprém, Megyeház tér 1.  
 Telefonszám: +36 88/564 136  
 Telefax: +36 88/564 139  
 E-mail: [foqgyved\\_kdf\\_veszprem@nfh.hu](mailto:foqgyved_kdf_veszprem@nfh.hu)

**ZALA MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGE**

8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.  
 Telefonszám: +36 92/510 530  
 Telefax: +36 92/510 641  
 E-mail: [foqgyved\\_nvdf\\_zalaegerszeg@nfh.hu](mailto:foqgyved_nvdf_zalaegerszeg@nfh.hu)

A Gazdasági Versenyhivatalhoz (GVH) (1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; levelezési cím: 1245 Budapest, Pf. 1036) a fogyasztók megtévesztése, a fogyasztók választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása, a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés kérdéseiben.

**1.6. A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek elérhetősége**

A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek (továbbiakban ÁSZF) teljes szövege elérhető a Szolgáltató Értékesítési Pontjain és internetes honlapján (<http://www.telenor.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek/>).

**1.7. Egyéb**

Az Előfizetői Szerződésre a magyar jog rendelkezései az irányadóak. Az Előfizetői Szerződésekre a Ptk. szerződésekre vonatkozó rendelkezéseit az Eht.-ban foglalt eltérésekkel és kiegészítésekkel kell alkalmazni.

A jelen ÁSZF-ben használt, de nem értelmezett fogalmak az Eht-ban, valamint a felhatalmazása alapján alkotott jogszabályokban szereplő jelentéssel bírnak.

Az ÁSZF és annak mindenkor módosításai az Előfizetők megfelelő előzetes tájékoztatása után, a Szolgáltató által megjelölt időpontban lépnek hatályba. Az ÁSZF mindaddig hatályban marad, amíg módosításra nem kerül, illetve amíg a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtására jogosult.

**2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI****Fogalmak:**

Az **ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS** az Előfizető és a Szolgáltató között a hatályos jogszabályokban foglalt feltételek szerint közcélú mobil rádiótelefon-szolgáltatás igénybevételére létrejövő szerződés, amely a Szolgáltató jelen *ÁSZF-jéből* és az *Egyedi Előfizetői Szerződésből* (továbbiakban EESZ) áll.

Az EESZ elsősorban az Előfizetőre vonatkozó, a szerződéskötéshez szükséges adatokat, hozzájárulásokat foglalja magában.

Az ÁSZF az Előfizető és a Szolgáltató közötti jogviszonyt érintő alapvető rendelkezéseket, jogokat és kötelezettségeket tartalmazza. A Szolgáltató az ÁSZF-et a vonatkozó hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően adja ki és teszi közzé. A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Szolgáltatóra és valamennyi Előfizetőre, aki a Szolgáltatóval a szolgáltatás igénybevételére előfizetői jogviszonyba kerül, valamint az előfizetést az Előfizető felelőssége alapján használókra (Felhasználók). Az ÁSZF vonatkozik a hatálybalépése előtt létrejött Előfizetői Szerződésekre is. Az ÁSZF alábbi mellékletei az ÁSZF elválaszthatatlan részét képezik:

- 1/A. és 1/B. melléklet: Díjszabások
- 2. melléklet: Adatkezelési tájékoztató
- 3. melléklet: Üzleti Szolgáltatások különös szabályai
- 4. melléklet: Minőségi Mutatók
- 5. melléklet: Szerződéskötéshez szükséges okmányok („Mit Hozzon Magával”)

A Szolgáltató az ÁSZF hatálybalépéséről az Előfizetőt közleményben vagy közvetlen értesítési módon tájékoztatja, a Szolgáltató az ÁSZF-et és a közleményeket közzéteszi Értékesítési Pontjain is. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, az ÁSZF, illetve annak módosulásai a közleményben megjelölt időpontban kiegészítik vagy felváltja a korábban létrejött Előfizetői Szerződéseket.

**ELŐFIZETŐ:** Az Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltatást igénybe vevő természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet. A TelenorOnline-on (TOL) vagy mydjuice-on (DOL) keresztül történő szerződéskötés esetén az írásbeli szerződéskötésig a Szolgáltató a kártya mindenkor birtokosát tekinti Előfizetőnek. Szóbeli és TOL/DOL-on keresztül történő szerződéskötés esetén a szerződés érvényesítési határidejéig a Szolgáltató a kártya mindenkor birtokosát tekinti Előfizetőnek.

**EGYÉNI ELŐFIZETŐ:** Azon természetes személy Előfizető, aki az Előfizetői Szerződés megkötésekor úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívüli veszi igénybe a Szolgáltatást.

A Szolgáltató mindaddig vélelmezi, hogy az Előfizető egyéni előfizetőként kívánja a Szolgáltatást igénybe venni, amíg az ügyfélszolgálaton személyesen nem nyilatkozik úgy, hogy üzleti előfizetőként kéri a nyilvántartását.

A nyilatkozat megtételére az Előfizető a szerződés létrejöttét követően bármikor jogosult. Amennyiben az üzleti előfizető szerződéskötéskor nyilatkozik, hogy ő kis- vagy közép vállalkozás, és az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozatával kéri,

akkor a Szolgáltató vonatkozásában az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályokat alkalmazza. Ebben az esetben a KKV a lakossági tarifacsomagok és szolgáltatások igénybe vételére jogosult.

**Kis- és középvállalkozás (KKV):** a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény 3. § (1) bekezdése alapján KKV-nak minősül az a vállalkozás, amelynek

- a) összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb, és  
b) éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

A „kisvállalkozóknak” szóló kereskedelmi ajánlatok azon adószámmal rendelkező üzleti előfizetők számára érhetőek el, akik az akcióban megjelölt tarifacsomaggal kötött előfizetésekkel együtt max. 25 üzleti előfizetéssel rendelkeznek.

A Szolgáltató a KKV egyéni, illetőleg üzleti előfizettként kezelt előfizetéseit külön-külön tartja nyilván. Erre tekintettel az ÁSZF 3. mellékletében foglalt rendelkezések, kedvezmények, szolgáltatások kizárólag a KKV üzleti előfizettként kezelt előfizetéseire vonatkoznak.

**ÜZLETI ELŐFIZETŐ:** Jogi személyek, jogi személyiség nélküli gazdasági társaságok, egyéni vállalkozók, egyéb szervezetek; valamint azon természetes személy előfizetők, akik az Előfizetői Szerződés megkötésekor úgy nyilatkoztak, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körükben veszik igénybe a szolgáltatást, valamint kis- és középvállalkozásként nem kéri az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását.

**2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizető írásos ajánlata alapján történő szerződéskötés esetén az ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

Az előfizetői szerződés megkötése az alábbi módokon lehetséges:

- 2.1.1. jelenlévők között írásban
- 2.1.2. távollévők között szóban, valamint elektronikus úton írásban
- 2.1.3. ráutaló magatartással (különösen az előfizetői szolgáltatás igénybe vételével, feltöltőkártya használatával)

Az előfizetői szerződés megkötése során az Előfizetőnek minden esetben nyilatkoznia kell arról, hogy előfizetői jogviszonyát egyéni (lakossági) vagy üzleti előfizettként kívánja-e létesíteni. A kis- és középvállalkozás (KKV) - amennyiben ekként nyilatkozik - az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérheti az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását, amelyről a Szolgáltató részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást ad.

Az Előfizető az előfizetői jogviszony létesítésével tudomásul veszi, hogy az EESZ-en kívül a jelen ÁSZF-ben, valamint a jelen ÁSZF elválaszthatatlan részét képező mellékletekben foglaltak is a szerződése részét képezik, és az ott meghatározottak szerinti díjakat a szolgáltatás igénybevételéért köteles megfizetni.

**Nem minősül új Előfizetői Szerződés megkötésének:**

- az áttérés számlás előfizetésről kártyás előfizetésre,
- az áttérés kártyás előfizetésről számlás előfizetésre,
- az előfizető személyének megváltoztatása (átírás),
- a tarifacsomag-váltás,
- a szolgáltatásváltás,
- a mobiltelefonszám cseréje,

- a SIM-kártya cseréje,
- az Előfizetői Szerződés egyéb módosítása.

Az Előfizető a szerződés időtartama alatt igénybe veheti a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat a szerződés feltételei szerint.

A Szolgáltató az Előfizető előfizetéseit - hang alapú és mobil internet - együtt, egy Telenor azonosító alatt tartja nyilván.

**Az Előfizetői Szerződés megkötésének korlátai:**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötését indoklás nélkül megtagadni.

A Szolgáltatóval érvényes Előfizetői Szerződést kizárólag 14. életévét betöltött természetes, jogi vagy jogi személyiséggel nem rendelkező, illetőleg egyéb személy köthet. A Szolgáltató érvényes igénybevételi díjat utólag fizető (számlás) Előfizetői Szerződést korlátozottan cselekvőképes személlyel kizárólag törvényes képviselőjének beleegyezése esetén köt - ez esetben az EESZ tartalmazza a törvényes képviselő adatait is.

Djuice Előfizetői Szerződést a Szolgáltatóval kizárólag 14. életévét betöltött, de 26. életévét meg nem haladott természetes személy köthet. Ezalól kivételt képez a djuice control tarifacsomag, melyre 14. életévét betöltött, természetes személy köthet Előfizetői Szerződést.

Szóban, ill. elektronikus úton előfizetést a Szolgáltatóval kizárólag 14. életévét betöltött természetes személy köthet.

A Szolgáltató az előfizetői jogviszony fennállta alatt, illetve az Előfizetői Szerződés megszűnését követően csak abban az esetben köt az Előfizetővel ismétlen Előfizetői Szerződést, biztosít részére kedvezményes készülékvásárlási lehetőséget, ha az Előfizetőnek nem áll fenn a Szolgáltatás igénybevételéből eredő, el nem évült díjtartozása a Szolgáltatóval szemben, vagy a korábbi Előfizetői Szerződés megszűnésére nem a Szolgáltatónak az Előfizető szerződésszegésére visszavezethető felmondásával került sor. Az új Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető köteles az egyszeri csatlakozási díjat ismétlen megfizetni.

A fenti korlátozás kiterjed kezességgel biztosított előfizetés esetében a kezességtől eljáró személyre is. Ezen túlmenően a kezességtől eljáró személy csak abban az esetben köthet Előfizetői Szerződést, ha ezen kezességvállalások időpontját megelőző 6 hónapban az általa kezességgel biztosított Előfizetői Szerződésekkel kapcsolatos díjfizetési kötelezettségek időben és pontosan rendezésre kerültek.

Amennyiben a fentiek ellenére a díjtartozással rendelkező Előfizetővel, illetve a díjtartozással érintett Előfizetői Szerződésnél kezességtől eljáróval tévedés, megtévesztés, illetve adminisztrációs hiba következtében mégis szerződéskötésre, további Előfizetői Szerződés kezességvállalással történő biztosítására, illetve kedvezményes árú készülék értékesítésére kerülne sor, az új Előfizetői Szerződés a tévedés, megtévesztés, illetve adminisztrációs hiba Szolgáltató általi észlelésekor azonnali hatállyal megszűnik. A fentiekben leírt, tévedés, megtévesztés, illetve adminisztrációs hibával létrejött szerződésből eredő, a szolgáltatás igénybevétele folytán keletkezett díjtartozást az Előfizető haladéktalanul köteles a Szolgáltató részére számla ellenében megfizetni.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését a Szolgáltató által meghatározott összegű ún. forgalmi előleg és/vagy szerződéskötési előleg befizetéséhez kötheti.

Amennyiben a Szolgáltató ilyen előleg befizetését kéri, annak jogcímét (forgalmi előleg/szerződéskötési előleg), valamint a vonatkozó hívószámot a befizetéskor (személyes befizetés, banki átutalás) feltétlenül meg kell jelölni. Az ily módon befizetett forgalmi előleg összege az adott hívószám vonatkozásában a szerződéskötést követő

legfeljebb hatodik kibocsájtott számla végösszegéből kerül levonásra, azaz ilyenkor a forgalmi előleg mértékével csökken a számla(k) végösszege. A szerződéskötési előleg az adott hívószám vonatkozásában a szerződéskötést követő negyedik kibocsájtott számla végösszegéből kerül levonásra, azaz az előleg mértékével csökken a számla végösszege. Amennyiben a számla végösszege alacsonyabb, mint a befizetett előleg mértéke, abban az esetben a fennmaradó összeg a később kibocsájtott számlákon kerül jóváírásra mindaddig, amíg az előleg teljes mértékben jóváírásra nem kerül. A Szolgáltató által ilyen esetben kérhető forgalmi előleg összege legfeljebb bruttó 150.000,- Ft lehet, míg a szerződéskötési előleg összege bruttó 38.100,- Ft.

A szerződéskötéshez szükséges adatok és dokumentumok listáját az Eszr. 8. § (4) bek. alapján az ÁSZF 2.2. pontja (ÁSZF 5. sz. melléklete) tartalmazza.

### 2.1.1. Az Előfizetői jogviszony létrejötte jelenlévők között kötött írásbeli előfizetői szerződéssel

Az Előfizetői Szerződés jelenlévők között az Előfizető és a Szolgáltató általi aláírásával, illetve a Szolgáltató mindenkor érvényes ÁSZF 7.1. pontjában (1/A. és 1/B. melléklet: Díjszabás) meghatározott előre fizetendő díjak kiegyenlítésével jön létre.

A Szolgáltatót az Előfizetői Szerződés létrejötténél megbízottai (Telenor Partnerek, Telenor nevében eljáró, jogosultságát igazoló más személy) is képviselhetik. A Szolgáltató, illetve megbízottai a szerződés megkötésével egyidejűleg kötelesek az EESZ-t írásban, valamint – az Előfizető kérésére és választása szerint – az ÁSZF egy példányát elektronikus úton, papíron vagy tartós adathordozón az Előfizető rendelkezésére bocsátani. A Szolgáltató az ÁSZF-et elektronikus levélben vagy tartós adathordozón díjmentesen, míg nyomtatott formában a mindenkor hatályos ÁSZF 7.1. pontjában (1/A. és 1/B. melléklet: Díjszabás) meghatározott díjon bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

**Számlás (igénybevétel díjat utólag fizető) előfizetés** esetén az Előfizető és a Szolgáltató az erre rendszeresített Előfizetői Szerződésben írásban megállapodik abban, hogy az Előfizető a szolgáltatást az általa megrendelt tarifacsomag és szolgáltatások szerint igénybe veszi, melynek díját [havidíj(ak) és forgalmi díjak] a Szolgáltató számlája alapján – az első havidíj kivételével – utólag megfizeti.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató hálózatához történő csatlakozás feltételeként köteles megfizetni az egyszerű csatlakozási díjat és a választott tarifacsomag első havidíját.

**Kártyás (előre fizetett díjú) előfizetés** esetén az Előfizető és a Szolgáltató az erre rendszeresített Előfizetői Szerződésben írásban megállapodik abban, hogy az Előfizető a kártyás szolgáltatást az általa feltöltött egyenleg erejéig veheti igénybe.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató hálózatához történő csatlakozás feltételeként köteles megfizetni az egyszerű csatlakozási díjat, valamint megvásárolni a szolgáltatás használatát biztosító alapcsomagot, mely tartalmazza a SIM-kártyát, valamint a kezdőegyenleget.

Amennyiben a Kártyás szolgáltatást használó Előfizető az egyenlegre feltöltött összeget a szolgáltatás érvényességi idején belül felhasználja, az újabb feltöltései nem kezdeményezhet hívásokat, nem rendelhet és nem mondhat le szolgáltatásokat, azonban a bejövő hívásait besugárzási területen fogadhatja az érvényességi időn belül.

Az Új Generációs Kártyás szolgáltatás kizárólag írásbeli szerződéskötéssel vehető igénybe.

Az erre rendszeresített Előfizetői Szerződésben a felek írásban megállapodnak abban, hogy a Szolgáltató feltölti a havi keretet az Előfizető egyenlegére, és az Előfizető minden ciklusban egy összegben megfizeti a havi keretet, valamint az igénybe venni kívánt kártyás havidíjas szolgáltatásokat. Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást ezen felül is igénybe kívánja venni, a kártyás szolgáltatásra irányadó egyéb szabályok szerint tölthet fel további egyenleget kártyás előfizetésére. A feltöltőkártyával feltöltött egyenleg

érvényességi ideje (felhasználhatósága) ebben az esetben az Előfizetői Szerződés az ÁSZF 9.1. pontjában meghatározott időtartamához igazodik.

### 2.1.2. Az előfizetői jogviszony létrejött elektronikus úton történő, valamint szóbeli szerződéskötéssel

Az előfizetői jogviszony az Előfizetői Szerződés megkötésének időpontjában, az alábbi módokon is létre jöhet:

- A Szolgáltató hálózatából díjmentesen hívható 171-es szám felhívásával – szóbeli szerződéskötéssel.
- A bármely hálózatról elérhető, díjköteles 06-20-2000000-s szám felhívásával – szóbeli szerződéskötéssel.
- A telenoronline.telenor.hu (TOL), illetve [www.djuice.hu/mydjuice](http://www.djuice.hu/mydjuice) (DOL) oldalakon történő regisztrációt követően, internetes felületen történő írásbeli szerződéskötéssel (továbbiakban TOL/DOL-on keresztüli szerződéskötés).

A Szolgáltatás a Szolgáltató által forgalomba hozott, az ÁSZF 1/B. mellékletében szereplő, készülék nélküli (SIM-kártyás), valamint esetenként készülékes alapcsomagot (kártyás előfizetést) jelenti, amely a Szolgáltató által nyújtott távközlési szolgáltatás igénybevételét teszi lehetővé a Szolgáltatás díjának előzetes megfizetése mellett. Szóban és elektronikus úton Új Generációs Kártyás, valamint számlás szolgáltatás igénybevételére nem köthető szerződés.

A szóban és elektronikus úton keresztül megkötött előfizetői szerződésekre az ÁSZF kártyás előfizetésekre vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik, illetve ha a szövegkörnyezetből más nem következik.

Amennyiben az Előfizető nem adja meg az ÁSZF 2.2. pontjában meghatározott adatokat, vagy a megadott adatok nem az Előfizető valós adatai, illetve azok nyilvánvalóan valótlanok, hamisak, úgy a Szolgáltatónak jogában áll megtagadni a szerződéskötést.

A szóbeli és elektronikus úton keresztül történő szerződéskötéskor a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy a Tszr. és az Eszr. alapján, a szolgáltatás nyújtásának azonnali megkezdésére tekintettel, nem áll jogában a szerződéstől a későbbiekben elállni. Az Előfizető szóbeli és TOL/DOL-on keresztüli szerződéskötés folyamán nyújtott tájékoztatást követően beleegyezését adja, hogy a szerződéskötéssel egy időben a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását azonnal megkezdje.

A Szolgáltató az előfizetői adatok védelmében a jelen pontban rögzítettek szerinti szerződés megkötésétől számított 3 munkanapon belül adategyeztető levelet küld az Előfizetőnek az általa előzetesen megadott belföldi címére.

A Szolgáltató abban az esetben tekinti érvényesnek és létezőnek a szerződést, amennyiben az Előfizető a levél kézhezvételét követően – az abban szereplő határidőn belül – eleget tesz az adategyeztetésnek a levélben található információk alapján, illetve az adott érvényesítési határidőn belül megerősíti a szerződését a levélben található érvényesítő kód segítségével. Ha a megerősítés az adott határidőre nem teljesül, a szerződés – tekintettel arra, hogy az Előfizető személye nem azonosítható, illetve az Előfizető a szerződés érvényességéhez szükséges, fent említett feltételeket nem teljesíti – nem jön létre.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben a szóbeli és TOL/DOL-on keresztüli szerződéskötéskor később megállapíthatóan hamis, valótlan adatokat adott meg a Szolgáltató részére, illetve nem a saját adatait adta meg, valamint a Szolgáltató adategyeztetésre vonatkozó SMS-értesítésének nem tesz eleget, a Szolgáltató az

Előfizetői Szerződést nem létező szerződésnek tekinti. Érvénytelenség esetén az igénybe vett szolgáltatások díját a Szolgáltató nem téríti vissza.

Amennyiben az Előfizető nem tesz eleget az adategyeztetésnek, ill. a Szolgáltató tudomására jut, hogy az Előfizető hamis, valótlan adatokat vagy nem saját adatait adta meg, és az Előfizető az utolsó feltöltéstől számított 6 hónapon belül személyes adategyeztetést kezdeményez, a Szolgáltató lehetővé teszi, hogy személyes úton történő írásbeli szerződés megkötése mellett megtartsa korábbi előfizetői hívószámát.

A Szolgáltató, amennyiben az Előfizető adatainak ellenőrzéséhez a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala (KEKKH) vagy hasonló célú adatbázis adatait felhasználja, jogosult az Előfizetői Szerződésen feltüntetni a szolgáltatás megkezdésének várható időpontját (a szolgáltatás nyújtása legkésőbb az ellenőrzés eredményének közlését követő 5. munkanapon megkezdődik). Amennyiben az ellenőrzés az Előfizető által megadott adatokat nem igazolja, és azok eltérnek a KEKKH által szolgáltatott adatoktól, az Előfizetői Szerződés nem jön létre, mely esetben el kell számolni a Szolgáltató által esetlegesen nyújtott szolgáltatások ellenértékéért.

A szóbeli és Tol/DOL-on keresztül szerződéskötés alapjául szolgáló előfizetői csomag megvásárlásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető adatait a KEKKH-n keresztül online módon ellenőrizze.

#### 2.1.2.1. Elektronikus úton történő szerződéskötés

Az Eszr. 5. § (4) bekezdése értelmében a felek az Előfizetői Szerződést elektronikus úton is megkötik. Az elektronikus úton kötött előfizetői szerződés írásban megkötött szerződésnek minősül.

A Szolgáltató az elektronikus úton történő szerződéskötést az internetes honlapján elérhető szerződéskötési felület [telenoronline.telenor.hu (TOL), illetve [www.djuice.hu/mydjuice](http://www.djuice.hu/mydjuice) (DOL)] útján biztosítja.

Az elektronikus úton történő szerződéskötéshez a szerződéskötési felületeken regisztrálni szükséges (a regisztráció díjmentes). E módon történő szerződéskötéssel az Előfizető egyben teljes értékű TOL/DOL felhasználó is lesz.

A Szolgáltató az elektronikus úton (TOL/DOL-on keresztül) kötött Előfizetői Szerződést e-mailben legfeljebb 48 órán belül visszaigazolja, illetőleg az Előfizetőnek az általa megadott e-mail címre a visszaigazolástól számított 5 napon belül a Szolgáltató által elektronikus úton aláírt szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat megadja. A Szolgáltató a szerződés megkötésével egyidejűleg az ÁSZF egy példányát elektronikusan vagy az ahhoz való hozzáférésehez szükséges adatokat is megküldi.

Az előfizetői jogviszony az elektronikus úton kötött Előfizetői Szerződés Előfizető részére történő hozzáférhetővé tételével jön létre – az ÁSZF 2.1.2. pontjában az adategyeztetésre és megerősítésre vonatkozó szabályok alkalmazásával.

#### 2.1.2.2. Szóbeli szerződéskötés

Az Eht. 129. § (1) bekezdése értelmében a felek az Előfizetői Szerződést szóban is megkötik.

A szóbeli szerződéskötésre a Szolgáltató az alábbi csatornákat biztosítja:

- 171-es hívószám, mely a Szolgáltató hálózatából díjmentesen hívható;

- 06-20/200-0000-s hívószám, mely bármely hálózatról díjfelítés mellett elérhető.

Az előfizetői jogviszony szóbeli szerződéskötés esetén kifejezett elfogadással jön létre – az ÁSZF 2.1.2. pontjában az adategyeztetésre és megerősítésre vonatkozó szabályok alkalmazása mellett.

#### 2.1.3. A Szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, estleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyil és egyéb korlátai

A Szolgáltató a szolgáltatást kizárólag Magyarország területén, a mindenkori lefedettségi területen nyújtja. A hálózat kiépítettségéről rendszeresen lefedettségi térképpel informálja Előfizetőit, azonban az azokon feltüntetett tényleges és tervezett lefedettség csak tájékoztató jellegű. Az Előfizető a telefonos ügyfélszolgálat felhívásával tájékozódhat az éppen fennálló lefedettségi adatokról, valamint erről az ügyfélszolgálat munkatársai is tájékoztatást tudnak nyújtani. Ehhez képest helyenként előfordulhatnak olyan eltérések (a mobil rádiótelefon-szolgáltatás sajátosságai – különös tekintettel az épületek hatására és az épületeken belüli üzemelésre –, a térképek léptéke stb. miatt), amelyek nem a szolgáltatás minőségének következményei, és amelyekért a Szolgáltatónak nem áll módjában felelősséget vállalni.

A Szolgáltató a Szolgáltatást a szolgáltatást díj ellenében, az irányadó jogszabályokra való tekintettel a jelen ÁSZF alkalmazása mellett biztosítja.

A Szolgáltatás az Előfizetőnek használatra átadott előfizetői (SIM-) kártyával vehető igénybe, ami a Szolgáltató tulajdonát képezi, ezért a tulajdonjoga nem átruházható.

**SIM-KÁRTYA:** Az Előfizető hálózaton belüli azonosítását szolgáló adatokat, illetve a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges információkat tartalmazó kártya. Az integrált áramkört tartalmazó SIM-kártya a Szolgáltató tulajdonát képezi azt követően is, hogy azt a Szolgáltató az Előfizetőnek használatra átadta.

Az Előfizető köteles az előfizetői (SIM-) kártyát rendeltetésszerűen, kizárólag az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelési nyilatkozattal rendelkező rádiótelefon-készülékben használni.

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen igénybe venni.

#### A Szolgáltató által biztosított személyi feltételek:

Az Előfizetők kiszolgálását, a szolgáltatás teljesítését a Szolgáltató szakképzett személyi állomány végzi. A Szolgáltató Értékesítési Pontjai, valamint Telefonos Ügyfélszolgálat (1220), Telenor Infovonala (0620 200 0000) és információs vonala (1220) valamint djuice Információs Vonala (1440) működtetésével törekszik az Előfizetők legteljesebb kiszolgálására.

**Szolgáltatási idő:** A Szolgáltató szolgáltatását folyamatosan végzi. Az esetleges minőségi hibákról, alapszolgáltatás - ezen minőségi hibák okán való - elérhetetlenségéről, korlátozott elérhetőségéről, az Eszr. 8. § (4) bekezdése alapján az ÁSZF 4. számú melléklete rendelkezik. A Szolgáltató mobil távközlési rendszerét és azok kiszolgáló elemeit érintő rendszeres karbantartásról az ÁSZF 5.1.1. pontja nyújt tájékoztatást.

#### 2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok



A szerződés megkötéséhez szükséges adatok igazolásul elfogadott dokumentumok részletes leírása az Eszr. 8. § (4) bekezdése alapján megtalálható az ÁSZF 5. mellékletében.

### 2.2.1. Az Előfizetői jogviszony létrejötté jelenlévők között megkötött írásbeli előfizetői szerződéssel

A szerződés megkötéséhez az alábbi előfizetői adatok szükségesek:

#### a) Magánszemélyek:

- név, születési név;
- születési hely, idő;
- anyja leánykori neve;
- személyi igazolvány száma/útlevele száma/jogosítvány száma és laccím-kártya száma;
- állampolgárság;
- állandó lakóhely/külföldi Előfizető esetén tartózkodási hely;
- egyéb azonosító okmány száma – értékesítési akciótól függően;
- korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő adatai;
- az Előfizető számlázási címe;
- szükség esetén bankszámlaszám;
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek.

#### b) Azon cégek, egyéb szervezetek, egyéni vállalkozók<sup>1</sup>, akik úgy nyilatkoztak, hogy egyéni előfizetőként történő ügykezelést igényelnek:

- cég/egyéb szervezet/egyéni vállalkozó neve;
- cégjegyzékszám, nyilvántartási szám, vállalkozói igazolvány száma;
- szükség esetén bankszámlaszám;
- székhely;
- az Előfizető számlázási címe;
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek.

### 2.2.2. Az előfizetői jogviszony keletkezése szóbeli, valamint elektronikus úton (a Telenor Online/mydjuice rendszereken keresztül) történő Előfizetői szerződés megkötésével

A szerződéskötéshez az ÁSZF 2.2.1. pontjában foglalt adatok szükségesek.

Azelektronikus úton (TOL/DOL-on) történő szerződéskötéshez a fentiekén kívül a következőkre is szükség van:

- Aktiválható telefonszám
- Aktiválható telefonszámhoz tartozó SIM kártya száma (amely a SIM kártya hátdőalán található)
- Telenor Online-os/mydjuice-os, illetve az [online.redbullmobile.hu](http://online.redbullmobile.hu) oldalhoz kapcsolódó felhasználói név, melyet az ügyfél adhat meg
- Telenor Online-os/mydjuice-os, illetve az [online.redbullmobile.hu](http://online.redbullmobile.hu) oldalhoz kapcsolódó jelszó

### 2.3. A szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő a szerződéskötéstől számítva

#### 2.3.1. Az Előfizetői jogviszony létrejötté jelenlévők között megkötött írásbeli előfizetői szerződéssel

<sup>1</sup> Egyéni vállalkozók esetén a magánszemélyekre vonatkozó előfizetői adatok is szükségesek az Előfizetői Szerződés megkötéséhez, valamint bankszámlaszám megadása számukra nem kötelező.

Az Előfizetői Szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató az érvényes Előfizetői Szerződés megkötésének időpontjától számított maximum 15 napon belül vállalja a Szolgáltatás nyújtását az Előfizető részére. Előfizető a fentiekől eltérően ettől későbbi időpontot is megjelölhet, ekkor a Szolgáltató az érvényes Előfizetői Szerződés megkötésének időpontjától számított maximum 3 hónapon belül vállalja a Szolgáltatás nyújtását.

Kártyás szolgáltatás esetén az Előfizetői Szerződés megkötése után a SIM-kártya a megvásárlást követően maximum 15 napon belül automatikusan aktiválódik. Az aktiválás tényéről és a rendelkezésre álló kezdőegyenlegről a Szolgáltató SMS-ben értesíti az Előfizetőt. A szolgáltatás érvényességi idejének számítása ekkor kezdődik.

A Kártyás szolgáltatás, a szolgáltatáshoz tartozó SIM-kártya és az előfizetői hívószám érvényességi idejét az ÁSZF 7. pontja (1/B. melléklet: Kártyás Díjtarifa) tartalmazza.

#### 2.3.2. Az előfizetői jogviszony keletkezése szóbeli, valamint elektronikus úton (a Telenor Online/mydjuice rendszereken keresztül) történő Előfizetői szerződés megkötésével

Az Előfizető szóbeli és TOL/DOL-on keresztül történő szerződéskötés folyamán nyújtott tájékoztatást követően beleegyezését adja, hogy a szerződéskötéssel egy időben a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását azonnal megkezdje – mely alapján a Szolgáltatás nyújtását haladéktalanul megkezdí.

Szóbeli és a Telenor Online/mydjuice rendszereken keresztül történő szerződéskötés esetén az aktiválás ideje megegyezik a szerződéskötés időpontjával, az előfizetői jogviszony a díjmentesen hívható 171-es telefonszám, illetve a bármely hálózatról hívható, díjköteles 06-20-2000000-as telefonszám felhívásával, valamint a TOL/DOL ([telenoronline.telenor.hu](http://telenoronline.telenor.hu), [www.djuice.hu/mydjuice](http://www.djuice.hu/mydjuice), [online.redbullmobile.hu](http://online.redbullmobile.hu)) oldalon történő szerződéskötés időpontjával az ÁSZF 2.2.1. pontjában meghatározott feltételek szerint, a megjelölt adatok megadásával jön létre.

Expressz csomag megvásárlásakor az Előfizető a termék csomagolásán feltüntetett dátumtól számított 15 hónapon belül tud szóbeli, valamint TOL/DOL-on keresztül Előfizetői Szerződést kötni (szolgáltatást aktiválni). Az adott időszak leteltét követően a szerződéskötés (szolgáltatás aktiválása) nem lehetséges.

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

##### 2.4.1. Az Előfizetői jogviszony létrejötté jelenlévők között

A jelenlévők között tett ajánlat a bejelentéssel hatályosul, s a Szolgáltató a helyszínen elbírálja, hogy az ajánlat alapján az Előfizetővel előfizetői jogviszonyt kíván-e kötni. Ezt követően a Szolgáltató az ÁSZF 2.1. pontjában leírtak szerint jár el.

##### 2.4.2. Az előfizetői jogviszony keletkezése szóbeli előfizetői szerződés megkötésével (valamint a Telenor Online/mydjuice rendszereken keresztül)

A szóban megtett ajánlat annak megtételével hatályosul, s a Szolgáltató a szóbeli szerződéskötés során elbírálja, hogy az alapján az Előfizetővel előfizetői jogviszonyt kíván-e kötni. Ezt követően a Szolgáltató az ÁSZF 2.1. pontjában leírtak szerint jár el.

##### 2.4.3. Változás az ajánlattevő, Előfizető adataiban

A jelenlévők között írásban, a szóbeli és TOL/DOL útján történő szerződéskötés esetén az előfizető adataiban bekövetkezett bármely változást a Szolgáltató az Előfizető bejelentését és a szükséges dokumentumok maradéktalan bemutatását követő 15 napon belül vezeti át.

Az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződésben szereplő személyes adataiban bekövetkező bármely változást 3 napon belül írásban, személyesen vagy a Telefonos Ügyfélszolgálaton (ügyintézővel folytatott rögzített telefonbeszélgetésben) közölni a Szolgáltatóval. A bejelentés elmulasztásából eredő kárt az Előfizető köteles viselni. Az Előfizető mulasztása esetén a Szolgáltató az Előfizetőről tárolt adatok alapján teljesíti az előfizetői jogviszonyból eredő kötelezettségeit.

### 3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

#### 3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

A Szolgáltató közcélú mobil rádiótelefon-szolgáltatást nyújt a 87/372/EGK Európa Tanácsi Irányelv és az ERC/DEC/(97)02 határozat által kijelölt, a Koncessziós Szerződésben meghatározott frekvenciatartományban.

Közcélú mobil rádiótelefon szolgáltatás: olyan nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás, amelynek során a 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, GPRS alapú szolgáltatások) szolgál.

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását Magyarország közlekedési, hírközlési és vízügyi minisztere között 1993. november 4-én létrejött, a módosításokkal és kiegészítésekkel 2007. november 8-án egységes szerkezetbe foglalt koncessziós szerződés alapján végzi, melynek értelmében jogosult közcélú GSM (mobil rádiótelefon) szolgáltatást nyújtani Magyarországon teljes területén, a szerződésben meghatározott frekvenciatartományok használatával.

A Szolgáltató a Szolgáltatást a szolgáltatást díj ellenében, az irányadó jogszabályokra való tekintettel a jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazása mellett biztosítja.

A GSM ajánlái értelmében az alapszolgáltatásokon belül megkülönböztethetők a távszolgáltatások (beszédszolgáltatás, segélykérő hívások, fakszimileátvitel, SMS mobilállomáson végződő ponttól pontig, SMS körözvényhívás) és a hordozó szolgáltatások (aszinkron duplex áramkör, egyéb).

#### 3.1.1. Alapszolgáltatások

A közcélú mobil rádiótelefon-szolgáltatás a Koncessziós Szerződésben meghatározott frekvenciatartományban, amely elsősorban beszédcélú kommunikációt tesz lehetővé a szolgáltatás nagy térben mozgó Előfizetője számára oly módon, hogy az a nem helyhez kötött berendezésről hívást indít egy másik hálózati végpont felé.

Az alapszolgáltatás keretein belül a Szolgáltató elérhetőséget biztosít azon távközlési Szolgáltatók mobil rádiótelefon-hálózatához, vezetékes hálózatához, valamint személyhívó rendszeréhez, amelyekkel erre vonatkozóan hálózati szerződése van érvényben.

A belföldi összeköttetéseken túl lehetőség van nemzetközi hívások igénybevételére is.

##### *Az alapszolgáltatások igénybevételének feltételei számlás előfizetés esetén*

- az Előfizetői Szerződés megkötése;
- az egyszeri csatlakozási díj megfizetése;
- a havi előfizetési díj megfizetése;
- amennyiben az Előfizető havidíjköteles szolgáltatást rendelt meg, úgy köteles megfizetni annak havidíját is;
- a beszélgetési díj utólagos megfizetése a kiküldött számla alapján (a díjakat a mindenkor hatályos Díjszabás tartalmazza).
- Az Előfizetői Szerződés rendelkezéseinek megtartása

##### *Speciális igénybevétel feltételek kártyás szolgáltatás esetén:*

- A Kártyás szolgáltatás, a Szolgáltatáshoz tartozó SIM-kártya és előfizetői hívószám érvényességi idejét a mindenkor 1/B. melléklet tartalmazza.
- Amennyiben a Kártyás szolgáltatást használó Előfizető az egyenlegére feltöltött összeget a Szolgáltatás érvényességi idején belül felhasználja, újabb feltöltésig hívásokat nem kezdeményezhet, szolgáltatásokat nem rendelhet és nem mondhat le, azonban az érvényességi időn belül a bejövő hívásait fogadhatja.

##### *Speciális igénybevétel feltételek Új Generációs Kártyás szolgáltatás esetén:*

- Az Előfizető az erre rendszeresített egyedi Előfizetői Szerződés megkötését követően, annak időtartama alatt köteles megfizetni a havi keret összegét, az esetlegesen megrendelt havidíjas szolgáltatások összegét. Amennyiben az Új Generációs Kártyás Szolgáltatást használó Előfizető az adott kártyás ciklusra vonatkozóan rendelkezésre álló havi keretet felhasználja és nincsen korábról feltöltött és még fel nem használt más egyenlege, az adott ciklusban újabb feltöltésig hívásokat nem kezdeményezhet, a megrendelt szolgáltatásokat nem tudja használni, azonban a bejövő hívásait fogadhatja.

##### *Az alapszolgáltatások részletezése:*

- *A Szolgáltató hálózatán belül kezdeményezett és Telenor telefonszámra irányuló hívás*  
A mobiltelefonról a Szolgáltató hálózatán belülről irányuló hívás az alábbi módon kezdeményezhető: a belföldi előtét vagy nemzetközi előtét és Magyarország országghívószáma (06 vagy +36), majd az adott körzet/hálózat/szolgáltatás rendeltetési száma és a hívni kívánt előfizetői szám beütése után, a hívásindító gomb megnyomásával.
- *Belföldi, a Szolgáltató hálózatán belül kezdeményezett, más mobil- és vezetékes hálózatokba, valamint helytől független elektronikus szolgáltatók hálózatába irányuló hívás*

A mobiltelefonról belföldre, a Szolgáltató hálózatán kívülre irányuló távhívás az alábbi módon kezdeményezhető: a belföldi előtét vagy nemzetközi előtét és Magyarország országhívószáma (06 vagy +36), majd az adott körzet/hálózat/szolgáltatás rendeltetési száma és a hívni kívánt előfizetői szám beütése után, a hívásindító gomb megnyomásával.

• **Nemzetközi hívás**

A mobiltelefonról külföldre irányuló nemzetközi távhívásra a nemzetközi előtét (+ jel vagy 00), az országhívószám, az adott körzet/hálózat/szolgáltatás rendeltetési száma és a hívni kívánt előfizetői szám beütése után, a hívásindító gomb megnyomásával van mód.

• **Internet-elérés mobil internet tarifacsomagok esetén**

Adatátviteli eszközzel a SIM kártya behelyezése, az eszköz telepítése, valamint a „Csatlakozás” illetve „Kapcsolódás” menüpontra kattintás után elérhető szolgáltatás, melynek bontásához a „Kapcsolat bontása” illetve „Szétkapcsolás” menüpontra kattintás szükséges. A GPRS-forgalom az átvitel során generálódott hívásadatokban szereplő letöltött és feltöltött adatmennyiség összege, mely a hasznos adatok mellett az információt vezérlő és ellenőrző, valamint annak védelmét szolgáló, addicionális adatokat is tartalmaz. Ezen addicionális adatokért is díj fizetendő.

**3.1.2. Kiegészítő szolgáltatások**

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásakor nyilatkozik arról, hogy a szolgáltatások közül melyeket szeretné igénybe venni.

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben megjelölt szolgáltatásokon túl az Előfizető további szolgáltatásokat is szeretne igénybe venni, azokat a szerződésmódosítás ÁSZF 9.3. pontjában részletezett szabályai szerint rendelheti meg. Személyesen az Értékesítési Pontokon, elektronikusan a Telenor Online/mydjuice felületeken, illetve a Telenor Infovonal (0620 200 0000), illetve a Telefonos Ügyfélszolgálat felhívásával. A kiegészítő szolgáltatások az ÁSZF 1/A. és 1/B. mellékletben kerültek felsorolásra.

**Mobilinternet szolgáltatás:** Olyan nyilvánosan elérhető szolgáltatás, melynek igénybevételével e szolgáltatás nagy térben mozgó bármely előfizetője – a szolgáltató rádiótávközlő hálózatának végpontjához csatlakoztatott berendezésével – Internet Protokollon a nyilvános internet hálózattal kommunikálni képes, függetlenül attól, hogy az előfizető havi-, eseti- vagy forgalmi díjat fizet érte.

A mobilinternet csomagok (tarifa- és szolgáltatáscsomagok), illetve a mobil rádiótelefon szolgáltatás külön-külön szolgáltatásként (más SZJ számon) kerülnek feltüntetésre a Szolgáltató számláiban.

**ADATHÍVÁS-ALAPÚ SZOLGÁLTATÁS:** Olyan, vonalkapcsolt adatátviteli technológián alapuló szolgáltatás, amelynél az Előfizető köteles megfizetni a Szolgáltató mindenkor Díjszabásában megadott percdíjat a kapcsolat megkezdésétől annak megszűnéséig tartó időszakra.

**KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁS:** A Szolgáltató által saját nevében vásárolt, az Előfizető számára jelen szerződési feltételekben foglaltak szerint, részben vagy egészben, de változatlan formában továbbértékesített (továbbszámlázott) szolgáltatás, illetve áru. A Szolgáltató a vásárolt szolgáltatást, árut részben vagy egészben jogszabály, illetve jelen ÁSZF alapján közvetítéssel úgy, hogy az Előfizetővel kötött szerződésből a közvetítés lehetősége, számlából a közvetítés ténye egyértelműen megállapítható (pl.: Mobil Vásárlás, Mobil-tartalomszolgáltatás). A közvetített szolgáltatás, áru ellenértékét a Szolgáltató az Előfizetővel szemben az utólag fizetendő szolgáltatásokról kiállított számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére érvényesíti. Közvetített szolgáltatást tartalmaznak többek között az alábbiak:

**Mobil-tartalomszolgáltatás**

A Szolgáltató jogosult a jogszabályban és az ÁSZF-ben rögzített módon (változatlan formában) továbbértékesíteni és továbbszámlázni azokat az árukat és szolgáltatásokat, amelyeket a – jogszabály, valamint az ÁSZF előírásainak megfelelően megkötött Előfizetői Szerződés alapján nyújtott – távközlési szolgáltatással együtt, a saját nevében vásárolt, valamint jogosult érvényesíteni az ellenértékét

- Számlás Előfizetővel szemben annak Univerzális egyenlege, illetve hitelkerete,
- Kártyás Előfizető esetén annak Univerzális egyenlege,
- Új Generációs Kártyás Előfizető esetén pedig az Univerzális egyenlege, illetve a havi kerete terhére.

A Mobil-tartalomszolgáltatás részletes leírását és díjait a Díjszabások „Egyéb szolgáltatások” fejezete tartalmazza.

**Tartalomszolgáltató:** A Szolgáltatóval Tartalomszolgáltatás nyújtására szerződést kötött partner, aki a Tartalomszolgáltatást a Szolgáltató hálózatának igénybe vételével nyújtja és ezért saját szolgáltatásáért önállóan felelős.

**Emelt díjas szolgáltatás (EDSZ)**

Az EDSZ 06-91-es, 06 90-es számokon, illetve rövidszámokon elérhető értéknevelte Mobil-tartalomszolgáltatás, mely különböző távközlési csatormákon nyújtható. Ilyen különösen, de nem kizárólagosan:

- SMS-ben (SMS-tartalomszolgáltatás)
  - kérés-válasz alapú emelt díjas SMS-ben (egyszeri szolgáltatás),
  - fogadott emelt díjas SMS-ben (regisztráción alapuló, folyamatos szolgáltatás)
- MMS-ben (MMS-tartalomszolgáltatás),
- wapon keresztül és
- Hanghívás útján.

Az EDSZ-t az Előfizető az előfizetés megszűnéséig veheti igénybe az Univerzális egyenleg feltöltését és/vagy a hitelkeret Szolgáltató általi biztosítását követően.

**MobilVásárlás szolgáltatás**

A MobilVásárlás szolgáltatás keretében a Szolgáltató Előfizetői mobiltelefonjuk segítségével vásárolhatnak meg termékeket és vehetnek igénybe szolgáltatásokat. A Szolgáltató jogosult a jogszabályban és az ÁSZF-ben rögzített módon (változatlan formában) továbbértékesíteni és továbbszámlázni azokat az árukat és szolgáltatásokat, amelyeket a – jogszabály, valamint az ÁSZF előírásainak megfelelően megkötött Előfizetői Szerződés alapján nyújtott – távközlési szolgáltatással együtt, a saját nevében egy Partnertől vásárolt, valamint jogosult érvényesíteni az ellenértékét az Előfizetővel szemben annak univerzális egyenlege terhére.

A MobilVásárlás szolgáltatást az Előfizető az előfizetés megszűnéséig veheti igénybe az Univerzális egyenleg feltöltését és/vagy a hitelkeret Szolgáltató általi biztosítását követően. A szolgáltatás Mobil Internet tarifacsomaggal nem vehető igénybe.

Partner az a Szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban álló harmadik személy, akinek termékeit, szolgáltatásait az Előfizetők a Szolgáltatótól a MobilVásárlás szolgáltatás igénybevétele útján megvásárolják.

A Szolgáltatás igénybevételeinek feltételeit az ÁSZF 3.5.2. pontja (A szolgáltatás megfelelő minőségének biztosítása) tartalmazza.

Az alap- és kiegészítő szolgáltatások részletes leírása, igénybevételi feltételei, valamint díjazása az Eszr. 8. § (4) bekezdése alapján megtalálható az ÁSZF 1/A. és 1/B. mellékletében (Díjszabás).

### 3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A Szolgáltató jogosult közcélú GSM (mobil rádiótelefon) szolgáltatást nyújtani Magyarországon teljes területén, a szerződésben meghatározott frekvenciatartományok használatával.

A Szolgáltató hálózat kiépítettségéről rendszeresen lefedettségi térképpel Informálja Előfizetőit, azonban az azokon feltüntetett tényleges és tervezett lefedettség csak tájékoztató jellegű. Az Előfizető a telefonos ügyfélszolgálat felhívásával tájékozódhat az éppen fennálló lefedettségi adatokról, valamint erről az ügyfélszolgálat munkatársai is tájékoztatást tudnak nyújtani.

**LEFEDETTSÉGI TERÜLET:** Mindazon terület, ahol a Szolgáltatás igénybe vehető. E terület nagyságáról a szükség szerint megújított és nyilvánosságra hozott lefedettségi térkép ad felvilágosítást, amely tartalmazza a jelenlegi és a tervezett lefedettséget is.

- **Kültéri lefedettség:** Mindazon terület, ahol a felhasználó épületeken kívül képes hívást kezdeményezni, illetve fogadni. Ez megegyezik a besugárzási területtel. E területen is lehetnek olyan épületek, ahol a szolgáltatás épületen belül is elérhető.

- **Beltéri lefedettség:** Mindazon terület, ahol a felhasználó épületek belsejében is képes hívást kezdeményezni, illetve fogadni. A becsült beltéri ellátottság a legalsó, de még a felszín feletti épületrészekre vonatkozik. Az épületek felépítése és a használt építőanyagok nagyban befolyásolják a vételi jelszintet, ezért az előrejelzések egy átlagos struktúrát feltételezve készülnek.

A Szolgáltató a mindenkori lefedettségi területén kívül Barangolási (roaming) szerződések megkötésével biztosítja az Előfizető számára a külföldi rádiótelefon-szolgáltatók hálózatának igénybevételeit is, a Szolgáltató mindenkor érvényes Díjszabásában rögzített és közzétett külön feltételek mellett. A Szolgáltató a külföldi hálózatok üzemeltetőivel kötött Barangolási (roaming) szerződések életbelépéséről (vagy azok szüneteléséről) honlapján folyamatosan tájékoztatja az Előfizetőt.

A Barangolási (Roaming) Szerződés a Szolgáltató és a külföldi GSM-szolgáltató között létrejött olyan kétoldalú megállapodás, amely biztosítja a szerződő felek előfizetői számára a szolgáltatások kölcsönös igénybevételeit a másik fél hálózatában, és amely szolgáltatás igénybevételeinek elszámolása a szolgáltatók között a Roaming Szerződésben meghatározott feltételek szerint történik.

A roaming szolgáltatás lehetővé teszi, hogy a Szolgáltató Előfizetői már meglévő saját előfizetői hívószámokat használva külföldön is hívásokat kezdeményezzenek és fogadjanak, SMS-t küldjenek és fogadjanak, hangpostaüzeneteiket lehallgassák, egyenlegüket feltöltsék, egyéb szolgáltatásokat (GPRS-roaming, MMS-roaming, feltétel nélküli átirányítás, hívószámküldés tiltása) vegyenek igénybe. Ez alól kivételt képeznek a Happy kártyás tarifacsomaggal rendelkező Előfizetők, illetve akik ezen szolgáltatás letiltását kérték.

Roamingolás esetén a hívni kívánt számokat érdemes nemzetközi formátumban tárcsázni/elmenteni (+36201234567), mert ezen a módon biztosan létrejön a kapcsolat. Fontos tudni, hogy abban az esetben, amikor Előfizető külföldi tartózkodása esetén hívást fogad, nemcsak a hívó fél, hanem maga a külföldön tartózkodó Előfizető is fizet a hívás fogadásáért. A hívó fél által kezdeményezett hívás a honos hálózatba irányuló hívás díjszabása alapján kerül kiszámlázásra, míg a hívott fél a roaming díjszabásában található hívásfogadás díja szerint fizet. A hívás költsége ezáltal két részre oszlik, egy országhatáron belüli és egy országhatáron túli részre. A külföldön fogadott hívások

mindenkori díjait az ÁSZF 1/A, valamint 1/B melléklet III. fejezetének 8. pontja tartalmazza.

#### **Barangolási (roaming) díjak számlázása**

Az Előfizető számára a külföldön igénybe vett barangolási szolgáltatások mindenkori, Díjszabásban foglalt díját a Szolgáltató számlázza ki, tehát az Előfizető a vele Előfizetői szerződést kötött Szolgáltató Díjszabása szerint téríti meg az igénybe vett szolgáltatások díját. Reklamáció esetén, az Előfizető a Szolgáltatóhoz fordulhat panaszával. A Szolgáltató a panaszt kivizsgálja, nem felelős azonban a roaming-szolgáltató hibás teljesítéséért, valamint az Előfizetőt ebből eredően ért károkért. A Szolgáltató külön felhívja az Előfizető figyelmét, hogy külföldön a fogadott hívásokért is a Díjszabásban foglalt forgalmi díjat kell fizetni. A Szolgáltató által az Európai Közösségen belüli barangolási (roaming) hívásokért kiszabható legmagasabb díjat a 717/2007 EK rendelet határozza meg.

#### **A ROAMING SORÁN A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KÜLDÖTT ÜZENETEK:**

##### **Welcome SMS**

A Szolgáltató a hálózatára feljelentkező külföldi előfizetőket üdvözlő üzenetben (Welcome SMS) tájékoztatja a hálózatával kapcsolatos tudnivalókról.

##### **Bon Voyage SMS**

A Szolgáltató a telephelyétől eltérő országba való belépésükkor a külföldön barangoló előfizetőinek SMS üzenetet küld (Bon Voyage SMS), amelyben tájékoztatja őket a társzolgáltató hálózata használatával kapcsolatos legfontosabb tudnivalókról.

##### **EU tájékoztató SMS**

A Szolgáltató bármely EU-tagországba történő belépésükkor SMS üzenetben tájékoztatja külföldön barangoló Előfizetőit a számukra kiszabható legmagasabb beszédhívás, SMS és adatforgalmi díjakról.

Az EU tájékoztató SMS szolgáltatás bármikor díjmentesen lemondható, illetve újból megrendelhető.

### 3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás,

A Szolgáltató köteles ingyenesen biztosítani, hogy Előfizetője vagy szolgáltatásának igénybevevője elérhesse a segélyhívó szolgálatokat – beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámot –, valamint a segélyszolgálati állomásokat. A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató köteles a segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésre bocsátani – külön jogszabályban meghatározott módon – a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat abban az esetben is, ha az adott személy letiltotta hívószámának kijelzését, illetve nem adta hozzájárulását a helymeghatározási adatok kezeléséhez, vagy visszavonta azt.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozása, valamint csökkentett szolgáltatás esetén is biztosítja a besugárzási területen az Előfizető számára a segélykérő hívások továbbítását. A Szolgáltató SIM-kártya nélkül is biztosítja a 112-es segélyhívó szám elérését.

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

A Telenor által nyújtott közcélú mobil rádiótelefon és Internet szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás.

### 3.5. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

#### 3.5.1. A Szolgáltató jogai

- az Előfizető személyes adatait vizsgálja;
- a szolgáltatáshoz való hozzáférést korlátozza;
- a szolgáltatáshoz való hozzáférést szüneteltesse;
- az előfizetői hívószámot megváltoztassa;
- kártérítést követeljen;
- bármely hang- és adathívást megszakítson.

#### Az Előfizető személyes adatainak vizsgálata

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult az Előfizető személyes adatait akár harmadik személyek bevonásával vizsgálni, és az Előfizetőtől az adatait igazoló okmányokat bekérni. A Szolgáltató ellenőrizheti ezen okmányok tartalmának valódiságát, kétség esetén pedig kérheti annak bizonyítását az Előfizetőtől. A Szolgáltató a vizsgálat befejeződéséig jogosult arra, hogy az Előfizető számára csak belföldön fogadott hívásokat engedélyezzen.

A Szolgáltató az Előfizetőtől forgalmi előleget kérhet, melynek összegéről saját belátása szerint dönthet. Amennyiben a Szolgáltató ilyen előleg befizetését kéri, annak jogcímét (forgalmi előleg), valamint a vonatkozó hívószámot a befizetéskor (személyes befizetés, banki átutalás) feltétlenül meg kell jelölni. Az ily módon befizetett előleg összege az adott hívószám vonatkozásában a következő havi számla(k) végösszegéből levonásra kerül, azaz az előleg mértékével csökken a számla(k) végösszege.

#### A Szolgáltatás korlátozása

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást az ÁSZF 5.2. pontja szerint korlátozni.

#### A Szolgáltatás szüneteltetése

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást az ÁSZF 5.1. pontja szerint szüneteltetni.

#### Előfizetői hívószám Szolgáltató általi megváltoztatása

A Szolgáltató jogosult az Előfizető hívószámát az ÁSZF 9.2. pontjában meghatározottak szerint módosítani.

#### Kártérítés követelése az Előfizetőtől

A Szolgáltatónak joga van kártérítést követelni abban az esetben, ha az Előfizető megszegi az Előfizetői Szerződést. A kártérítés összege az okozott kár mértékétől függ. A kártérítés szabályai az ÁSZF 7.4. pontjában találhatók.

#### Hang- és adathívás megszakítása

A Szolgáltató az Előfizető által kezdeményezett bármely hang- és adathívást 180 perc eltelte után megszakítja. Kivételt képeznek ez alól a Családi Csomag, Vezetékes - hívó, Travelsure illetve 5 perc után 0 Ft szolgáltatással rendelkező Előfizetői hívószámok, melyek esetén a Szolgáltató az Előfizető által kezdeményezett, átírányított, valamint továbbkapcsolt hanghívásokat 60 perc eltelte után megszakítja.

#### 3.5.2. A Szolgáltató kötelezettségei

- a szolgáltatás hozzáférhetőségének biztosítása;
- a szolgáltatás megfelelő minőségének biztosítása;
- előfizetői (SIM-) kártya biztosítása és letiltása;
- ügyfélszolgálat, tudakozószolgálat működtetése, hibabejelentés lehetőségének biztosítása;
- fogyasztói érdekvédelem;

- adatkezelés, adatvédelem;
- együtműködés, tájékoztatás;
- ingyenes tételes számlamelléklet/hívásrészletező biztosítása;
- mobiltelefon készülék letiltása iránti kérelem befogadása.

#### A szolgáltatás hozzáférhetőségének biztosítása

A Szolgáltató folyamatosan biztosítja a szolgáltatást az Előfizető számára az Előfizetői Szerződésben meghatározott időponttól, amennyiben az Előfizető teljesíti díjfizetési kötelezettségét.

**ELŐFIZETŐI (GSM-) HÍVÓSZÁM:** Az Azonosítók Nemzeti Felosztási Tervébe illeszkedő telefonszám, amely lehetővé teszi az Előfizető elérhetőségét, s melyhez a SIM-kártya biztosítja az elérhetőséget.

#### A szolgáltatás megfelelő minőségének biztosítása

A Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosításával kapcsolatos rendelkezéseket az ÁSZF 4. sz. melléklete (mely a Szolgáltató által árkalkalmazási feltételként vállalt minőségi követelményeket írja le a közcélú mobil rádiótelefon-szolgáltatás nyújtása vonatkozásában) tartalmazza.

#### Az előfizetői (SIM-) kártya biztosítása és letiltása

A Szolgáltató az Előfizető hálózati azonosítására szolgáló adatokat tartalmazó SIM-kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére.

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

A Szolgáltató az előfizetői (SIM-) kártyát az Előfizetőnek fel nem róható okokból bekövetkezett meghibásodása, használhatatlanná válása esetén díjmentesen kicseréli. A Szolgáltató az Előfizető kérésére – a Díjszabásban meghatározott külön díj megfizetése ellenében –, hívószámának megtartása mellett új SIM-kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére, amennyiben nincs a Szolgáltatóval szemben tartozása.

Amennyiben az Előfizető SIM-kártyáját jogtalanul eltulajdonították, az eltulajdonítás haladéktalan bejelentését követően a Szolgáltató az adott SIM-kártyát a hálózatból kikapcsolja.

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

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

A SIM-kártya az Előfizetőnek felelős, vagy egyébként az érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetészerű, illetve üzembépes használatra alkalmatlanná válása esetében a Szolgáltatót díjmentes javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli.

#### Ügyfélszolgálat, tudakozószolgálat működtetése, hibabejelentés lehetőségének biztosítása

A Szolgáltató az ügyfélszolgálatát, tudakozószolgálatát, valamint a hálózati hibabejelentést az ÁSZF 6.2. pontja szerint biztosítja.

**Fogyasztói érdekvédelem**

A Szolgáltató a vonatkozó és mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően biztosítja Előfizetői érdekeinek védelmét az ÁSZF 6.6. pontjában foglaltak szerint.

**Adatkezelés, adatvédelem**

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra nézve, hogy a rádiótelefon-rendszer működtetése, karbantartása és ellenőrzése során tudomására jutó adatokat, információkat a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően titkosan kezeli, csak a Szolgáltatáshoz szükséges mértékben használja fel, és harmadik személy tudomására nem hozza mindaddig, amíg az Előfizető az Előfizetői Szerződésben foglalt kötelezettségeit maradéktalanul teljesíti. Az ezzel kapcsolatos rendelkezéseket az Eszr. 8. § (4) bekezdése alapján az ÁSZF 10. pontja (illetve az ÁSZF 2. melléklet) tartalmazza.

**Együttműködés, tájékoztatás**

A Szolgáltató együttműködik az Előfizetővel, és megfelelően tájékoztatja a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdésről.

**Ingyenes tételes számlamelléklet/hívásrészletező**

A Szolgáltató köteles a vonatkozó jogszabályok, valamint az ÁSZF rendelkezései szerint számlás előfizető részére számlát kiállítani az igénybe vett szolgáltatásról. Tételes számlamelléklet/hívásrészletező az ÁSZF 11. pontjában található rendelkezések szerint igényelhető.

**Mobiltelefon készülék letiltása iránti kérelem befogadása**

A mobilkészülék letiltásával kapcsolatos rendelkezések az ÁSZF 6.2. pontjában találhatóak.

**4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA****4.1. Az előfizetői szolgáltatás külön jogszabályban meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékkel, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

A Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosításával kapcsolatos rendelkezéseket az ÁSZF 4. sz. melléklete (mely a Szolgáltató által alkalmazási feltételként vállalt minőségi követelményeket írja le a közcélú mobil rádiótelefon-szolgáltatás nyújtása vonatkozásában) tartalmazza.

**4.2. A Szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalommerést, irányítást, illetve menedzselést megvalósító eszközöknek és eljárásoknak az egyes hálózati protokollok átvitelére, valamint az egyes alkalmazásokra, és szolgáltatások igénybevételére gyakorolt hatásainak részletes ismertetése****Gyermekpornográf tartalom blokkolása**

A Szolgáltató - a társadalmi felelősségvállalás jegyében, valamint a kiskorúak védelme érdekében - az Országos Rendőr-főkapitánysággal, valamint a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósággal együttműködésben olyan műszaki intézkedést alkalmaz, amelynek célja a Btk. 204. §-a szerinti tiltott pornográf felvételt tartalmazó weboldalhoz való hozzáférés megakadályozása, és ezáltal letiltásának és megosztásának megelőzése. Az intézkedés alkalmazása esetén a webes böngészőben egy ún. Stop-oldal jelenik meg,

mely felhívja a figyelmet a tiltott tartalomra, az elérési kísérlet blokkolására, valamint arra, hogy az ilyen típusú tartalmak észlelése kapcsán bejelentés mely szervnél vagy hatóságnál tehető meg.

Mivel az intézkedés csak a bűnüldöző szervek által azonosított tartalmakat érinti és a Szolgáltató által biztosított közvetlen internetes hozzáférés esetén működik, ezért a Szolgáltató nem garantálja minden ilyen jellegű tartalom blokkolását, így nem felel azért, ha az ilyen jellegű tartalmakhoz a hozzáférés a továbbiakban is lehetséges.

A weboldal blokkolása pusztán az illegális tartalom elérésének megakadályozása és a tizenhatalcadik életévüket be nem töltött személyek szexuális zaklatásának megelőzése céljából történik. A Szolgáltató a felhasználók internetes aktivitásáról - ide értendő a fenti jellegű hozzáférési kísérletekről és a weboldal látogatásának szándékáról - csakis a mindenkor hatályos jogszabályok alapján tárol, kezel és továbbít adatot.

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

A Szolgáltató az Eht. 156. §-ában meghatározott kötelezettsége teljesítése érdekében külön nyilvántartást vezet, amely tartalmazza a szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok megsértésének eseteit, az eset lényeges körülményeit, az eset várható hatására irányuló előrejelzést, továbbá a szolgáltató által az eset kezelése, megoldása érdekében megtett intézkedéseket is.

A nyilvántartás az eset, a megtett intézkedések utólagos ellenőrzéséhez szükséges valamennyi információt tartalmazza, amely alapján akár az NMHH, akár az érintett számára szükséges tájékoztatás teljesíthető.

A nyilvántartás biztosítja az eset kezeléséhez, megoldásához, a korrekciós intézkedések megfelelő prioritással történő alkalmazásához szükséges értesítések megküldését, azok teljesítésének nyomon követhetőségét, valamint szükség esetén az értesítendő előfizetők, magánszemélyek körét, továbbá valamennyi az NMHH számára megküldendő értesítés szempontjából szükséges adatot.

**4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

A Telenor hálózatához kizárólag olyan berendezések csatlakoztathatók, amely SIM-kártyával együtt alkalmas a GSM-szolgáltatás igénybevételére, megfelel a mindenkor hatályos jogszabályi követelményeknek, valamint az ETSI GSM-szabványokban mobil végberendezésként (MT) definiáltak, és e szabványoknak is megfelel.

**5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA**

A Szolgáltatás szüneteltetését az Előfizető kizárólag aktív előfizetői hívószám esetén kérheti. Aktív szám azon előfizetői hívószám, amelynek vonatkozásában nem került sor - az ÁSZF-ben foglalt rendelkezéseknek megfelelően - a szolgáltatások korlátozására, illetve szüneteltetésére.

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

A Szolgáltatás szünetelése esetén a Szolgáltató mind az Előfizető által indított, mind az Előfizetőnél végződöttetett hívásforgalmat szünetelteti.

A Szolgáltatás szüneteltetése történhet:

- a Szolgáltató által,
- az Előfizető kérésére,
- az Eht. 136.§ (4) bekezdése alapján, az NMHH által rendeletben meghatározható egyéb esetekben.

### 5.1.1. Szolgáltató általi szüneteltetés

Szünetel a szolgáltatás, amennyiben az Előfizetői Szerződés teljesítése átmenetileg akadályba ütközik. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésére az alábbi esetekben kerülhet sor:

- a) az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre –, amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- b) a Szolgáltató által elvégzett rendszeres karbantartás idején;
- c) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- d) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon;
- e) Üzleti előfizetők- nem egyéni előfizetőként történő kezelés - esetén felszámolás, csőd eljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén.

A szolgáltatás szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Az Előfizető nem köteles a havi előfizetési díj megfizetésére, mely alól kivételt képez az ÁSZF 5.1.1.a-b) pontjaiban meghatározott esetek. Az ÁSZF 5.1.1.a-b) pontjaiban meghatározott esetben az Előfizető az ÁSZF 1/A., ill. 1/B. mellékleteiben (Díjszabás) meghatározott díjak [tarifacsomag havidíja, szolgáltatás(ok) havidíja(i) és forgalmi díj(ak)] megfizetésére köteles.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az ÁSZF 5.1.1.a-b) pontjaiban meghatározott eseteket –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető nem köteles megfizetni a szünetelés időtartamára vonatkozó díjat. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve hogy a Szolgáltató igazolja, hogy minden tőle elvárhatót megtett a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére.

A Szolgáltató az 5.1.1.b) pontjában foglalt, mobil távközlési rendszerét és azok kiszolgáló elemeit érintő rendszeres karbantartást az alábbiak szerint végzi:

- A Szolgáltató országos szolgáltatási szünetet kizárólag éjjel és hajnali öt óra között tart, amelyek összes időtartama nem haladhatja meg a havi egy órát, illetve az évi négy órát.
- Az egyes lokális területeket érintő karbantartás miatt bekövetkező szolgáltatási szünetek maximális időtartama nem haladhatja meg a havi egy órát.

Amennyiben az üzleti Előfizető ellen felszámolási, végelszámolási vagy csőd eljárás indul, a Szolgáltató jogosult szüneteltetni a szolgáltatást addig, amíg az üzleti előfizető meg nem fizeti a Szolgáltató által ilyen esetre esetileg megállapított előleget, mely legfeljebb a szolgáltatás 12 havi havidíjának megfelelő összeg lehet az Eszr. 20. § (4) bekezdése alapján.

### 5.1.2. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés

#### 5.1.2.1. Egyéb okból kért szünetelés

Az egyéni Előfizetőnek a Díjszabásban rögzített egyszeri és havidíj megfizetése esetén lehetősége van arra, hogy az előfizetést legfeljebb 6 hónap időtartamban – az adott előfizetői hívószám vonatkozásában fennálló előfizetői jogviszonya alatt – szüneteltesse, valamint a szünetelés után kérje a rendszerbe történő visszakapcsolást. Lehetőség nyílik arra, hogy az Előfizető egy, a szünetelés megkezdésétől számított 6 hónapon belül konkrét időpontot határozzon meg a visszakapcsolást illetően, vagy a szünetelés maximális, 6 hónapos időtartamán belül bármikor kérje a visszakapcsolást. Üzleti előfizető esetén a felek a fentiekben meghatározott időtartamtól közös megállapodással eltérhetnek.

Számlás és Új Generációs kártyás Előfizető hűségvállalása (pl. kedvezményes készülékvásárlás) miatti határozott időtartamú előfizetői jogviszonya alatt is lehetséges a szünetelés Előfizető általi kérése, a határozott időtartam alatt egy alkalommal, maximum 6 hónapig – azonban ez esetben az előfizetői szerződés időtartama a szünetelés idejével meghosszabbodik. Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői jogviszonya alatt már élt a fentiekben meghatározott szünetelési jogával, köteles – pl. kedvezményes árú készülék igénybevétele miatt – az Előfizetői szerződés részét képező nyilatkozatban rögzített kötbérszeg(ek) megfizetésére.

Az Előfizető a Szolgáltatás szüneteltetését kérheti írásban, személyesen az Értékesítési Pontokon; míg a Szolgáltatás visszaaktiválását írásban, személyesen az Értékesítési Pontokon, valamint sikeres azonosítást követően telefonon a nap 24 órájában működő Telefonos Ügyfélszolgálati vonal felhívásával.

A visszakapcsolásra legkésőbb a kérelem kézhezvételét/közlését követő 1 munkanapon belül kerülhet sor. A visszakapcsolás további akadály a szünetelés alatt az előfizetés díj nemfizetés miatti korlátozása – ez esetben visszakapcsolásra kizárólag a tartozás rendezését követően van lehetőség.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, annak időtartamára az Előfizetőt csak – az Előfizetői Szerződésben feltüntetett – csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére lehet kötelezni. A szünetelés alatt fizetendő egyszeri és havidíj megtalálható az ÁSZF 7.1. pontjában (az Eszr. 8. § (4) bekezdése alapján az ÁSZF 1/A. melléklet, Számlás Díjszabás III.9.4. pontjában).

Amennyiben a szünetelés időtartama eléri a 6 hónapot és visszakapcsolásra irányuló kérelem ezen időszak elteltéig a Szolgáltatóhoz nem érkezik, a Szolgáltató a Szolgáltatást visszakapcsolja. A visszakapcsolást követően az Előfizető a szüneteltetést megelőző tarifacsomag és megrendelt szolgáltatások alapján díjfizetésre köteles.

#### 5.1.2.2. SIM-kártya eltulajdonítása vagy elvesztése miatt kért szünetelés

Az Előfizető köteles bejelenteni, amennyiben SIM-kártyáját eltulajdonították vagy elvesztette. Amennyiben a SIM-kártyát, illetve az eszközt ellopják, úgy annak tényét a Telenornál a bűnüldöző szervekhez tett feljelentés másolati példányával igazolni kell.

Ebben az esetben szünetel a szolgáltatás a bejelentéstől kezdve a kártya megkerülését, illetve az újabb előfizetői (SIM) kártya aktiválásáig. A Szolgáltató a szüneteltetését az Előfizető személyesen vagy a Telefonos Ügyfélszolgálaton kérheti. Az utóbbi módon a szüneteltetést kizárólag sikeres ügyfél-azonosítást követően lehet kérni.

Számlás és Új Generációs kártyás Előfizető hűségvállalása (pl. kedvezményes készülékvásárlás) miatti határozott időtartamú előfizetői jogviszonya alatt is lehetséges a SIM-kártya eltulajdonítás vagy elvesztés miatti szünetelés kérése, azonban ez esetben az Előfizető köteles a SIM-kártyáját 14 napon belül pótolni – ebben az esetben a jogviszony

időtartama a szünetelés időtartamával nem hosszabbodik meg. Amennyiben a számlás és Új Generációs kártyás Előfizető 2012. január 1-jét követően a határozott időtartamú előfizetői jogviszonya alatt már élt az ÁSZF 5.1.2.1. pontjában meghatározott szünetelési jogával, és a SIM kártya pótlását ezen határidőn belüli nem kéri, köteles - pl. kedvezményes árú készülék igénybevétele miatt - az Előfizetői szerződés részét képező nyilatkozatban rögzített kötbérösszeg(ek) megfizetésére.

Amennyiben a számlás és Új Generációs kártyás Előfizető 2012. január 1-jét követően, határozott időtartamú előfizetői jogviszonya alatt még nem élt az ÁSZF 5.1.2.1. pontjában meghatározott szünetelési jogával, a SIM-kártya pótlását vagy a visszakapcsolást 6 hónapon belül kérheti, ebben az esetben Előfizetői szerződésének időtartama a SIM-kártya eltulajdonítása vagy elvesztése miatt kért szünetelés idejével meghosszabbodik. Amennyiben a SIM-kártya pótlását vagy a visszakapcsolást 6 hónapon belül nem kéri, köteles - pl. kedvezményes árú készülék igénybevétele miatt - az Előfizetői szerződésben rögzített kötbérösszeg(ek) megfizetésére.

A kötbérösszeg(ek) megfizetésével - a felek megállapodása szerint - új, határozatlan idejű szerződés jön létre változatlan hívószámra és a nem érintett részek vonatkozásában változatlan tartalommal.

Amennyiben az Előfizető a SIM-kártya eltulajdonítása vagy elvesztése miatti szünetelést követően Szolgáltatást tovább kívánja használni, a mindenkori Díjszabásban (ÁSZF 1/A. és 1/B. melléklet) meghatározott pótlási díjat megfizetve kérheti a SIM-kártya pótlását, vagy amennyiben az elveszett/ellopott kártya megkerül, akkor:

- Számlás, valamint Új Generációs Kártyás előfizetés esetében kizárólag személyesen;
- Kártyás előfizetés esetén személyesen vagy a Telefonos Ügyfélszolgálaton - sikeres ügyfél-azonosítást követően- kérheti a szünetelés feloldását.

Egyéb esetben a Szolgáltató nem tudja biztosítani a Szolgáltatáshoz való ismételt hozzáférést. A visszakapcsolás további akadálya a szünetelés alatt az előfizetés díj nemfizetés miatti korlátozása - ez esetben visszakapcsolásra kizárólag a tartozás rendezését követően van lehetőség.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére lopás/elvesztés miatt szünetel, annak időtartamára az Előfizetőt csak - az Előfizetői szerződésben feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére lehet kötelezni. A szünetelés alatt fizetendő havidíj megtalálható az ÁSZF 7.1. pontjában (az Eszr. 8. § (4) bekezdése alapján az ÁSZF 1/A. melléklet; Számlás Díjszabás III.9.4. pontjában).

5.1.2.3. Kártyás szolgáltatás szünetelésére vonatkozó speciális szabályok  
A **Kártyás szolgáltatás** Előfizető kérésére történő szünetelésére - a szolgáltatás sajátossága miatt - kizárólag a SIM-kártya/készülék eltulajdonítása, illetve elvesztése esetén van lehetőség. Ez esetben az Előfizető egyenlegén megmarad a szünetelés kezdő időpontjában fennálló összeg.  
Kártyás előfizetés esetében az érvényességi idő a szünetelés időtartama alatt nem kerül felfüggesztésre.

**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 az esetel és feltételei**

A **SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁT** jelenti különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozása, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentése.

5.2.1. A Szolgáltató - az Előfizető egyidejű értesítésével - jogosult korlátozni a szolgáltatáshoz való hozzáférést, ha:

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, különösen ha megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott a mobil rádiótelefon-hálózathoz;
- az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is van esedékes díjtartozása, és a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából nem adott vagyoni biztosítékot a Szolgáltatónak, a Szolgáltató jogosult korlátozni a szolgáltatás igénybevételét.
- a számlás Előfizető forgalmazása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az EESZ-ben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás-, üzenet-, illetve adatmennyiséget (magas forgalom);
- a Szolgáltató rendelkezésére álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szolgáltatás megkötése vagy annak igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - pl. személyes adatok vonatkozásában - megtévesztette.

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A Szolgáltató a korlátozást legfeljebb 72 órán belül, az Előfizető eltérő rendelkezése hiányában feloldja, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez. Amennyiben az Előfizető kifejezetten úgy nyilatkozik, hogy nem kéri a korlátozás feloldását, azt a Szolgáltató az Előfizető részéről történő rendes felmondásnak tekinti (azaz az Előfizető a szolgáltatást a továbbiakban nem kívánja igénybe venni). Az Előfizetőnek a korlátozás indokának megszüntetése előtt írásban vagy személyesen szükséges ezt megtennie.

A Szolgáltató az 5.2.1.a) pont alapján - összhangban az Eht. 155. § (3) bekezdésében foglaltakkal - jogosult az általa nyújtott egyes szolgáltatások korlátozására az alábbiak szerint:

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

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

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



5.2.4. Amennyiben az Előfizető több Előfizetői Szerződést kötött a Szolgáltatóval, és a szolgáltatást megtevesztés okán akár egy szerződéssel kapcsolatban is nem szerződés szerűen veszi igénybe, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására a többi szerződés vonatkozásában is. Amennyiben az Előfizető több előfizetői Szolgáltatást egy EESZ keretében vesz igénybe, úgy a Szolgáltató díjtarozás esetén jogosult valamennyi előfizetői Szolgáltatás korlátozására.

5.2.5. Az Előfizető magatartása miatt bekövetkezett szolgáltatáskorlátozásnak az Előfizető kérésére történő megszüntetésére csak a Díjszabásban meghatározott visszakapcsolási díj és hátralékos tartozás megfizetése után haladéktalanul, a technikai feltételek által biztosított időn – de legfeljebb 72 órán – belül kerülhet sor.

5.2.6. A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozása esetén is biztosítja a besugárzási területen az Előfizető hívhatóságát, a segélykérő hívások továbbítását, valamint a Telefonos Ügyfélszolgálat (ügyfélszolgálat és hibabejelentő) elérhetőségét. A szolgáltatás korlátozása alatt a Szolgáltató az ÁSZF 7.1. pontjában (az Eszr. 8. § (4) bekezdése alapján az ÁSZF 1/A. melléklet, Számlás Díjszabás I.2.3. pontjában, valamint az ÁSZF 1/B. melléklet, Kártyás és Új Generációs Kártyás Díjszabás I.2. pontjában) meghatározott, a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számít fel.

5.2.7. Amennyiben a szolgáltatás használata során a kártyás Előfizetőnek a szolgáltatás sajátosságaiból adódóan negatív egyenlege keletkezik, úgy a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást azonnal korlátozni.

#### 5.2.8. Magas forgalom

A Szolgáltató „magas forgalom” folyamata kizárólag összeghatáron, illetve adatmennyiségen alapul. A Szolgáltató nem alkalmaz hívás- vagy üzenetmennyiségen alapuló korlátozást.

A számlás Előfizető az előfizetői típustól, illetve a Szolgáltatóval fennálló előfizetői jogviszony időtartamától függően, valamint a fogyasztói szokások alapján minden számlázási ciklusban az ÁSZF jelen pontjában, illetve az EESZ-ben az **igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeghatárig (magas forgalom összeghatára)** használhatja a szolgáltatást, azaz az összeghatár elérésekor a Szolgáltató a magas forgalommal érintett hívószámra a szolgáltatást korlátozza – kivéve, ha a Szolgáltató értesítését követően a jelen pont szerint előleget fizet.

A Szolgáltató díjmentesen, SMS-ben haladéktalanul értesíti az Előfizetőt a magasforgalmi összeghatár

- 80%-ának eléréséről, valamint hogy az összeghatár 100%-ának elérésekor a szolgáltatást korlátozza;
- 100%-ának eléréséről, a korlátozás tényéről és a szolgáltatás visszakapcsolásának feltételeiről.

A Szolgáltatót az értesítés esetleges sikertelenségéért nem terheli felelősség, amennyiben az Előfizetőt a nála felmerült okból kifolyólag nem lehet elérni.

A magas forgalom összeghatár számlálása akkor kezdődik, amikor az előfizetésen aktív tarifacsomag és/vagy szolgáltatás(ok) díjában foglalt kedvezmény felhasználásra kerül. A magas forgalomnak nem képezik alapját a MobilVásárlás és a Mobil-tartalomszolgáltatások.

A magasforgalmi összeghatár elérése számlázási ciklusonként többször is megtörténhet.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti (előleget fizet vagy a magas forgalmat magában foglaló számlát megfizeti), és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül vagy Előfizető kérését megelőzően a befizetés feldolgozását követően a korlátozást feloldja.

Arra tekintettel, hogy az Előfizető által igénybevett szolgáltatás egyes díjelemei nem jelenhetnek meg a szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető nem tagadhatja meg az általa a magas forgalom összeghatárát meghaladóan igénybe vett Szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva, hogy a Szolgáltató a magas forgalom összeghatárának elérését követően nem korlátozta az előfizetői szolgáltatást. A magas forgalom miatti korlátozással okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A magas forgalom összeghatárai – amennyiben a Felek eltérően nem állapodnak meg - a következőképpen alakulnak:

- Új előfizetés esetén (az előfizetés megkötését követő első 6 hónapban): egyéni (lakossági) vagy egyéni előfizetőként történő kezelést kérő Előfizetőknek bruttó 16 500,- Ft/hívószám; kisvállalkozói ajánlat keretében 1-14 előfizetéssel rendelkező üzleti előfizetőknek bruttó 11 500,- Ft/hívószám.
- Meglévő előfizetés esetén (az előfizetés megkötését követő 6 hónap után), valamint amennyiben az EESZ-ben feltüntetett hívószámot a Szolgáltató az Előfizető kérésére 6 hónapnál régebbi számlázási azonosítóhoz köti: a magasforgalmi összeghatár számításának alapját a megelőző 6 hónap forgalmának legmagasabb értéke képezi, de minimum bruttó 25 400,- Ft/hívószám.

A hívószám tekintetében megállapított magasforgalmi összeghatárt a Telenor évente legalább egyszer felülvizsgálja.

Amennyiben átirás (ÁSZF 9.3.2. pont) történik, az előfizetés az átirást követően magasforgalmi szempontból új előfizetésnek minősül.

Amennyiben a Szolgáltató előleg befizetését kéri, annak jogcímét (magas forgalmi előleg), valamint a vonatkozó hívószámot a befizetésekor (személyes befizetés, banki átutalás) feltétlenül meg kell jelölni. Az ennek megfelelően befizetett magasforgalmi előleg összege az adott hívószám vonatkozásában és maximálisan az arra számlázott díjak mértékéig a folyamatban lévő számlázási ciklusról kibocsátandó havi számla végösszegéből levonásra kerül, azaz a felhasznált magas forgalmi előleg mértékével csökken a tárgyhavi számla végösszege. Amennyiben a befizetett magasforgalmi előleg meghaladja az adott hívószámra vonatkozó, érintett számlában szereplő tételek összegét, úgy annak fel nem használt összege az adott hívószám vonatkozásában a későbbiekben kiállított számla(k) végösszegét csökkenti. A magasforgalom előleg mértéke a magasforgalom összeghatárhoz igazodik, azzal együtt változik.

A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető a már feldolgozott forgalmi egyenlegéről és az annak alapján megállapított magas forgalom összeghatáráról a nap 24 órájában tájékoztatást kapjon a Telefonos Ügyfélszolgálaton. Tekintettel arra, hogy az MMS, SMS, GPRS-alapú és roaming során igénybe vehető szolgáltatások igénybevételekor keletkező adatok nem azonnali feldolgozásúak, így ezen forgalmakról csak a már feldolgozott adatok állnak a Szolgáltató rendelkezésére.

A magas forgalom összeghatára jellemzően az alábbi esetekben érhető el, ezért ezekre érdemes fokozottan ügyelni: a roaming használata, a wap és internet használata, valamint wap és internet használata roaming során.

Az Előfizető igénye szerint ilyen esetekben lehetőség van az Előfizető saját kezdeményezésére, önkéntes forgalmi előleg megfizetésére. – pl. amennyiben az Előfizető külföldi utat tervez, nagyobb adatforgalom generálásra számít stb. –, mely által lehetősége van megelőzni a Szolgáltató általi magas forgalom előleg bekérését. Amennyiben az Előfizető önkéntes forgalmi előleget fizet be, annak jogcímét (önkéntes forgalmi előleg), valamint a vonatkozó hívószámot a befizetéskor (személyes befizetés, banki átutalás) feltétlenül meg kell jelölnie! Az ily módon befizetett forgalmi előleg összege az adott hívószám vonatkozásában és maximálisan az arra számlázott díjak erejéig a folyamatban lévő számlázási ciklusról kibocsátandó havi számla végösszegéből levonásra kerül, azaz felhasználta a forgalmi előleg mértékével csökken a tárgyhavi számla végösszege.

Az önkéntes forgalmi előleg mértékét az Előfizető szabadon határozza meg. Ha az Előfizető nem generál magas forgalmat, akkor az általa önkéntes forgalmi előleg címén befizetett összeg a befizetés jogcíme szerint kerül felhasználásra, azaz forgalmi előlegként az adott hívószám vonatkozásában a későbbiekben kiállított számlái értékét csökkenti. Előfizető igénye szerint lehetőség van továbbá a befizetett forgalmi előleg általános előleggé nyilvánítására. Ezen rendelkezést az Előfizető ügyfélfazonosítást követően a Telefonos Ügyfélszolgálaton teheti meg.

Amennyiben nem kerül sor sem önkéntes, sem pedig a Szolgáltató által kért magas forgalmi előleg befizetésre, a forgalmi díjak kiegyenlítése a számlázási ciklusról kiállított havi számla alapján, az ÁSZF számlafizetésre vonatkozó rendelkezései szerint történik.

A fentiekén túl - az Eszr. 8. § (4) bekezdése alapján - amennyiben az adott számlázási ciklusban az Előfizető eléri az ÁSZF 1/A. mellékletben (Számias Díjszabásban) részletezett, az alábbiakban **felsorolt tarifacsomagok és szolgáltatások kapcsolat meghatározott adatmennyiségeket**, a Szolgáltató a magasforgalmi összeghatár elérése tekintetében meghatározott időpontokban és módon értesíti erről az Előfizetőt, valamint a hivatkozott tarifacsomagok és szolgáltatások leírásában meghatározott sebességre **lassítja** az érintett hívószámon szolgáltatás elérését. A lassítás (elérési sebesség korlátozása) a tárgybani számlázási ciklus végéig tart.

- Smarttarifa 1
- Smarttarifa 2
- Smarttarifa 3
- Smarttarifa 4
- Smarttarifa 5
- Smarttarifa 6
- Smarttarifa Extra 1
- Smarttarifa Extra 2
- Smarttarifa Extra 3
- Smarttarifa Extra 4
- Smarttarifa Extra 5
- Smarttarifa Extra 6
- Okos Mini tarifacsomag
- Okos Mini 90 tarifacsomag
- Okos Mini 180 tarifacsomag
- Okos Mini 360 tarifacsomag
- Okos Mini 600 tarifacsomag
- Okos Mini 1000 tarifacsomag
- Hipernet 7 tarifacsomag
- Hipernet 21 tarifacsomag
- Hipernet 42 tarifacsomag
- Hipernet Start tarifacsomag
- Hipernet Active tarifacsomag
- Hipernet Medium tarifacsomag
- Hipernet Heavy tarifacsomag
- Hipernet Pro tarifacsomag

- Internet Mini tarifacsomag
- Internet Classic tarifacsomag
- Internet Flexi tarifacsomag
- Internet Flexi Plus tarifacsomag
- Internet Prémium tarifacsomag
- djuice control tarifacsomag
- Klikk szolgáltatás
- Mobil Online 100 MB szolgáltatás
- Mobil Online 500 MB szolgáltatás
- Mobil Online 1 GB szolgáltatás
- Mobil Online Flexi szolgáltatás
- Netezz mobilon 500 MB szolgáltatás
- Netezz mobilon 1 GB szolgáltatás
- Netezz mobilon 3 GB szolgáltatás
- Mobil Online L szolgáltatás
- Mobil Online 3 GB szolgáltatás

A szolgáltatás korlátozásával kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

#### 5.2.9. Az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos lényeges adatok vizsgálatának eredménye miatti korlátozás

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult vizsgálni azt, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – pl. személyes adat – vonatkozásában megtévesztette-e. A Szolgáltató ezen vizsgálatot akár harmadik személyek igénybevétele útján is megteheti, valamint jogosult az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat vagy ezt igazoló okmányokat kérni (a továbbiakban: vizsgálat).

A vizsgálat részét képezik az alábbiak (különösen a számlás, Új Generációs Kártyás szolgáltatás igénybevételét célzó Előfizetői Szerződés megkötésekor és/vagy kedvezményes árú készülék vásárlásakor, ideértve a kártyás szolgáltatás csomaghoz történő kedvezményes készülékvásárlást is):

- új Előfizetői Szerződés megkötésekor a 2.2. pontban meghatározott feltételek teljesítése;
- a természetes személy Előfizető, a természetes személy Előfizető kezeze vagy törvényes képviselője, nem természetes személy Előfizető esetén a képviseletre jogosult természetes személy által megadott adatok ellenőrzése (online és/vagy offline módon) a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala adatainak felhasználásával;
- nem természetes személy előfizető adatainak ellenőrzése a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium Céginformációs és az Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálat adatainak felhasználásával;
- az előfizetői jogviszony fennállása alatt az Előfizető díjfizetési kötelezettségének, valamint az Előfizetői Szerződés megkötésekor megadott adatokban történt változás miatti bejelentési kötelezettség teljesítésének figyelemmel kísérése.

A vizsgálatot a Szolgáltató a szerződéskötéstől, illetve a jogviszony alatt felmerült, a vizsgálat lefolytatását megalapozó körülmény észlelésétől számított legfeljebb 8 munkanap alatt folytatja le, és annak eredményéről – amennyiben az nem megfelelő – szóban és/vagy írásban értesíti az Előfizetőt.

A vizsgálat eredménye alapján a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételeit vagyoni biztosíték – előleg (üzleti Előfizető esetén külön megállapodás alapján

bankgarancia), kezesség, átírás – adásához, illetve a szükséges információk, igazoló okmányok benyújtásához kötni. Amennyiben az Előfizető a felszólítás ellenére sem nyújt biztosítékot, úgy az Eht. 137. § (2b) bekezdése és az Eszr. 19. § (3) bekezdése alapján a Szolgáltató az Előfizető valamennyi előfizetői hívószáma vonatkozásában korlátozza a szolgáltatást a biztosíték átadásáig, ha pedig az Előfizető által a szerződésben megadott adatok bizonyulnak hibásnak, úgy a szükséges információk, igazoló okmányok benyújtásáig. A Szolgáltató erről értesíti az Előfizetőt.

Kivételt képez ez alól, amikor az Előfizető saját elhatározásából a Szolgáltató által meghatározott összeget forgalmi előlegként (ÁSZF 2.1. pont szerint) a szolgáltatás igénybevétele előtt befizeti. Ebben az esetben az Előfizető a szolgáltatást a forgalmi előleg mértékéig veheti igénybe. Amennyiben a Szolgáltató ilyen előleg befizetését kéri, annak jogcímét (forgalmi előleg), valamint a vonatkozó hívószámot a befizetésekor (személyes befizetés, banki átutalás) feltétlenül meg kell jelölni. Az ily módon befizetett előleg összege az adott hívószám vonatkozásában a következő havi számla(k) végösszegéből levonásra kerül, azaz az előleg mértékével csökken a számla(k) végösszege. A Szolgáltató által ilyen esetben kérhető előleg legfeljebb bruttó 38.100,- Ft.

A szolgáltatás korlátozásával kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

### 5.3. A Szolgáltató által alkalmazható felfüggesztés szabályai

#### 5.3.1. Az Előfizető díjtartozása miatti felfüggesztés

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

#### 5.3.2. A Szolgáltató Előfizető általi megtévesztése esetén alkalmazható felfüggesztés

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni.

## 6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

### Fogalmak:

**ELŐFIZETŐI BEJELENTÉS:** az Előfizető által tett előfizetői panasz és hibabejelentés.

**ELŐFIZETŐI PANASZ:** az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

**HIBABEJELENTÉS:** az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás nem szerződésszerű teljesítésével – pl. a Szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével – kapcsolatos.

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

Az Előfizető a szolgáltatásban felmerülő problémákat – így különösen a szolgáltatás csökkent minőségét vagy igénybevételi lehetőségének megszűnését – a Szolgáltató által fenntartott, a nap 24 órájában hívható Telefonos Ügyfélszolgálaton jelentheti be. A Telefonos Ügyfélszolgálat a 1220-as számon a Szolgáltató rendszeréből díjmentesen, más belső szolgálatok rendszeréből az adott szolgáltató által meghatározott díjért hívható. A bejelentés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen felmerülő károkért és/vagy az Előfizetőt érintő költségekért.

A beszélgetést a Szolgáltató rögzíti, a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, valamint a hálózati hibabejelentésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- hívószámát vagy más azonosítóját,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját,
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját időpontját és eredményét, valamint
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját – ezen belül különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint az előző pontban foglaltakról történt értesítések módját és időpontját.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibabehatárolás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával legalább 1 évig őrzi.

A Szolgáltató hibabehatároló eljárás eredményéről a bejelentéstől számított 48 órán belül értesíti az Előfizetőt, s így tájékoztatja az alábbiak valamelyikéről:

- a hiba a hibabehatárolás során nem volt észlelhető vagy az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- további vizsgálat szükséges.

A Szolgáltató az érdekkörében felmerült, az Előfizető által bejelentett, s a hibabehatároló eljárása során valószínűsíthető hibát a bejelentéstől számított 72 órán belül kijavítja.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentés megtételétől számított 48 órán belül meg kell kérnie.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

Amennyiben a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető a fentiek szerint megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

A Szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról, mely kötelezettségének a bejelentésekor, illetve a helyszíni hibaelhárítás során is eleget tehet.

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

## 6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata: díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése

### 6.2.1. A panaszkezelés általános szabályai

A Szolgáltató köteles kivizsgálni és kezelni az általa nyújtott távközlési szolgáltatással kapcsolatos és az ÁSZF hatálya alá tartozó előfizetői panaszokat.

Amennyiben az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés teljesítésével kapcsolatosan reklamációja van, a Szolgáltató ügyfélszolgálatához kell fordulnia. Teheti ezt személyesen a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Pontjain, a Telefonos Ügyfélszolgálat felhívásával, az internetes ügyfélszolgálat (vagy regisztrációt követően a Telenor Online/mydulce) útján, valamint írásban a Szolgáltató ÁSZF 1.2. pontjában meghatározott központi címén.

Szóbeli (személyesen vagy Telefonos Ügyfélszolgálat útján tett) reklamáció esetén – az ÁSZF 4.1. pontjában (ÁSZF 4. sz. mellékletében) meghatározott minőségi mutatókkal kapcsolatos bejelentések kivételével – amennyiben a panasz nem orvosolható azonnal, illetőleg az orvoslással a bejelentő nem ért egyet a Szolgáltató jegyzőkönyv felvételével rögzíti a reklamációt, melynek másolati példányát személyes bejelentés esetén a Szolgáltató a bejelentőnek átadja. Postai úton a panaszlevelet a Szolgáltató ÁSZF 1.2. pontjában meghatározott központi címére kell küldeni.

A Szolgáltató kivizsgálja az összes, a fenti címre írásban beérkező reklamációt, és mindent megtesz annak érdekében, hogy a panasz a lehető legrövidebb időn belül érdemben orvosolható és megválaszolható legyen.

Az írásos reklamációkra adott választát a Szolgáltató a panasz kézhezvételétől számított legkésőbb 30 napon belül megküldi az Előfizető részére.

A panasz elutasítását indoklással ellátva, írásban kell az Előfizetőnek átadni vagy megküldeni, melyben a Szolgáltató tájékoztatást nyújt az ÁSZF 6.6. pontjában foglalt jogorvoslati lehetőségekről. A reklamációk elbírálására csak a Szolgáltató és az Előfizető közötti jogviszony keretén belül, egyedileg kerülhet sor. A Szolgáltató az írásban beérkező reklamációkról és azok elintézési módjáról nyilvántartást vezet.

### 6.2.2. Díjreklamáció speciális szabályai

Amennyiben az Előfizető a fizetendő, vagy az egyenlegére terhelt összeget vitatja, erről írásban értesítenie kell a Szolgáltatót lehetőleg haladéktalanul, de legkésőbb az igények felemelésétől számított 30 napon belül. Ezen értesítési kötelezettség határidejének elmulasztása nem érinti az Előfizetői Szerződésből eredő igények érvényesítésének jogát az egyéves elévülési időn belül.

A díjreklamációnak a vitatott összeg kifizetésére halasztó hatálya nincs. A bejelentett díjreklamációt a Szolgáltató haladéktalanul nyilvántartásba veszi, kivizsgálja, és annak eredményéről az Előfizetőt a panasz kézhezvételétől számított 30 napon belül írásban tájékoztatja.

- Amennyiben a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait – az Előfizető választása szerint – az Előfizető számláján/kártyás egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy a részére egy összegben visszafizeti.
- Amennyiben a Szolgáltató a kifogást elutasítja, az erről szóló – indoklással ellátott – írásbeli értesítést az Előfizetőnek átadja vagy megküldi.

Kétség esetén

- **Számlás előfizetés** kapcsán a számlában foglalt helyességét a Szolgáltató a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően előállított hívásrészletezés adataival bizonyítja.
- **Kártyás előfizetés** kapcsán a Szolgáltató a díjszámítás helyességét a vitatott időszakra vonatkozó forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatás adataival bizonyítja, mely kimutatás az elkészítéséig beérkezett és feldolgozott adatokat tartalmazza.

Jóváírás esetén az Előfizetőt kamat illeti meg a kifogásolt összegre a befizetés és a jóváírás közötti időre. A kamat mértéke évi 14%.

Az Előfizetői Szerződésből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el.

### 6.2.3. Kötér- és kártérítési igények intézésének speciális szabályai

#### 6.2.3.1. Kötér

Ha a Szolgáltató túllépi azt a határidőt, amelyet a jelen ÁSZF 6.3. pontjában foglaltak szerint tartania kell, köteles az Előfizető részére kötbért fizetni az ezen határidő eredménytelen elteltétől a 6.3 pontban foglalt kötelezettségek teljesítéséig terjedő időszakra.

A Szolgáltató a kötbérfizetésre alapot szolgáltató panasz alapján annak kivizsgálását követően tájékoztatja az Előfizetőt a kivizsgálás eredményéről, az őt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról. A Szolgáltató a panasz alapján kötbérfizetési kötelezettségének a szerződésszegő magatartásról való tudomásszerzéstől vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül úgy tesz eleget, hogy

- a kötbért következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján/kártyás egyenlegén egy összegben jóváírja;
- az előfizetői jogviszony megszűnése esetén a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetén az ügyfélszolgálaton, egyéb esetben banki átutalással vagy postai úton megfizeti. A banki átutalás vagy postai úton történő kifizetés igazolható költségét a Szolgáltató a kötbér összegéből levonja.

#### 6.2.3.2. Kártérítés

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval szemben bármely, az ÁSZF 7.4. pontjában meghatározott kártérítési igénytel kíván élni, erről írásban értesítenie kell a Szolgáltatót lehetőleg haladéktalanul, de legkésőbb az igény felmerülésétől számított 30 napon belül. Ezen értesítési kötelezettség határidejének elmulasztása nem érinti az Előfizetői Szerződésből eredő polgári jogi igények érvényesítésének jogát az egyéves elévülési időn belül. A kártérítési eljárásra egyebekben a kötbéreljárásra (ÁSZF 6.2.3.1.) vonatkozó szabályok alkalmazandók.

### 6.2.4. Mobiltelefon készülék letiltása iránti kérelem befogadásának speciális szabályai

Az Előfizető a jelen szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató kizárólag az Előfizető írásbeli kérésére intézkedik a mobiltelefon készülék letiltásáról.

A letiltás területi hatálya a műszaki lehetőségektől, illetve a bel- és külföldi szolgáltatók közötti egyezményektől függ.

A letiltáshoz a tulajdonjogot hitelt érdemlően bizonyítani kell, a kérelemhez pedig csatolni kell a készülék eltulajdonítása miatt a rendőrségen tett feljelentés másolatát, valamint az Előfizető azon nyilatkozatát, hogy a készülék letiltásából eredő mindennemű felelősséget vállal.

Letiltható egy készülék más magyar vagy külföldi szolgáltató megkeresésére is, amennyiben kétoldalú szerződés, a Szolgáltató által is aláírt nemzetközi megállapodás vagy a GSM MoU Association működési rendje alapján ennek helye van.

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

### 6.2.5. Tájékoztató, információkérés

Az Előfizetőnek joga van ahhoz, hogy információt kérjen a Szolgáltatótól a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdésről.

Ígénybe veheti továbbá a nap 24 órájában működő Telefonos Ügyfélszolgálat szolgáltatásait.

A Telefonos Ügyfélszolgálat a 1220-as rövid hívószámon hívható a Szolgáltató rendszeréből díjmentesen, más szolgáltatók rendszeréből az adott szolgáltató által meghatározott díjért.

A djuice Információs Vonal a 1440-es rövid hívószámon hívható a Szolgáltató rendszeréből díjmentesen, más szolgáltatók rendszeréből az adott szolgáltató által meghatározott díjért.

### 6.3. Az Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizető ennek kapcsán megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

#### 6.3.1. Az Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén:

Amennyiben a Szolgáltató nem szerződésszerűen (késedelmesen vagy hibásan) teljesít, az Előfizetőt az alábbi jogok illetik meg:

- 6.3.1.1. panasz bejelentése,
- 6.3.1.2. kötbér és/vagy kártérítési igény előterjesztése,
- 6.3.1.3. rendkívüli felmondás.

6.3.1.1. A Szolgáltató nem szerződésszerű (késedelmes vagy hibás) teljesítése esetén az Előfizető az ÁSZF 6.2. pontja szerint jelentheti be panaszát.

6.3.1.2. A Szolgáltató nem szerződésszerű (késedelmes vagy hibás) teljesítése esetén az Előfizető az ÁSZF 6.2. pontja szerint jelentheti be kötbér és/vagy kártérítési igényét.

6.3.1.3. A Szolgáltató nem szerződésszerű (késedelmes vagy hibás) teljesítése esetén az Előfizető rendkívüli felmondással élhet az ÁSZF 9.1. pontjában szabályozott módon.

#### 6.3.2. Az Előfizetőt a hibás teljesítés kapcsán megillető kötbér mértéke

Ha a Szolgáltató túllépi azt a határidőt, amelyet a jelen ÁSZF-ben hibák elhárítására vállalt, köteles az Előfizető részére kötbért fizetni az ezen határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

#### 6.3.2.1. Hálózati hiba esetén fizetendő kötbér

A Szolgáltató köteles minden, az adott helyzetben tőle elvárható megtenni, valamint kellő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a szolgáltatás minősége a besugárzási területen mindenkor megfelelő legyen.

A Szolgáltatónak nincs kötbérfizetési kötelezettsége az alábbi esetekben:

- a) az ÁSZF-ben meghatározott hálózat-karbantartási munkálatok miatti ideiglenes szolgáltatás-szünetelés esetén;
- b) a rádiótelefon-rendszer működésében bekövetkező olyan zavarok, hibák, illetve a szolgáltatás nem kielégítő minősége esetén, ha:
  - ezek a szolgáltatás Előfizető általi nem rendeltetésszerű használatára vezethetők vissza, illetve az Előfizető maga idézi elő a rádiótelefon-készülék, az ahhoz csatlakoztatott kiegészítő berendezés, illetve a SIM-kártya nem előírás szerű használatával. Ha az Előfizető ezen magatartásával kárt, illetve költséget okoz a Szolgáltatónak, köteles azt megtéríteni;

- az okuk időjárás, földrajzi vagy fizikai körülményben rejlik, illetve elháríthatatlan külső ok (vis maior) okozza;
  - más szolgáltató hálózatainak meghibásodására vagy nem megfelelő minőségére vezethető vissza;
  - az alapszolgáltatást érintő olyan zavaró rádiójel befolyásolja hátrányosan, mely a Szolgáltató számára kijelölt frekvenciasávban sugároz, és amely egy külső forrásból, így különösen nem a Szolgáltató tulajdonában lévő eszköz meghibásodásából vagy illegális használatából ered.
- c) Sem az Előfizető, sem a Szolgáltató nem felelős azokért a károkért, amelyek elháríthatatlan külső ok (vis maior), a kormány, illetve a hatóságok tevékenységének következménye. Ezen időszak alatti szolgáltatás-kiesés esetén az Előfizető mentesül a díjfizetés alól.
- d) A Szolgáltató nem felelős a roaming-partner nem megfelelő teljesítésének az Előfizetőt ért következményeiért.
- e) A Szolgáltató felelőssége kizárólag a saját tevékenységére terjed ki az Emeit díjas szolgáltatások, illetve az olyan más úton elérhető tartalmak esetében, amikor a szolgáltatás biztosításában csak közvetítő szerepet tölt be. A tartalomszolgáltatók tevékenységükért a Szolgáltatótól függetlenül, önállóan felelősek.

A Szolgáltatónak hálózati hiba miatti minőségi panasz kapcsán kötbérfizetési kötelezettsége keletkezik, az alábbi esetekben:

- a) Az Előfizető által az ÁSZF 6.1. pontja alapján tett hibabejelentés alapján elvégzett hibabejáratásról az Előfizető értesítését elmulasztja.  
Ez esetben a kötbér mértéke minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig: azon egy napra vetített összeg kétszerese, amelyet az Előfizető a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizetői Szerződés alapján az adott szolgáltatással kapcsolatban átlagosan kifizetett vagy kártyás szolgáltatás esetén felhasználott. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén az annak teljes időtartama alatt kifizetett vagy kártyás szolgáltatás esetén felhasználott díj átlaga alapján számolják az egy napra vetített összeget. Ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg. A kötbérköteles napok számát a Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján állapítja meg.
- b) A mobil rádiótelefon-hálózat hibája következtében az alapszolgáltatás korlátozottan használható, vagy az igénybevehetősége a hálózat működésképtelensége miatt – akár hívóként, akár hívottként – lehetetlen, ideértve azt az esetet is, ha ez az Előfizetőhöz tartozó központi adatok és az Előfizetői Szerződésben rögzített adatok eltéréseinek következménye és az ezzel kapcsolatban bejelentett hibákat a vállalt határidőre nem hárítja el; VAGY az előfizetői hálózat vagy a rádió-összeköttetés hibája, illetve az átviteli sebesség korlátozottsága esetén bejelentett hibákat a vállalt határidőre nem hárítja el.  
Ekkor a hibás teljesítésért járó kötbér mértéke minden késedelmes nap után: azon egy napra vetített összeg nyolcszorosa, amelyet az Előfizető a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizetői Szerződés alapján az adott szolgáltatással kapcsolatban átlagosan kifizetett vagy kártyás szolgáltatás esetén felhasználott. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén az annak teljes hossza alatt kifizetett vagy kártyás szolgáltatás esetén felhasználott díj átlaga alapján számolják az egy napra vetített összeget. A kötbérköteles napok számát a szolgáltató a jelen ÁSZF Törzsszövege alapján állapítja meg. Ha a hiba következtében az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató által vállalhoz képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fentiek szerint meghatározott kötbér felét kell megfizetnie.

**6.3.2.2. Szolgáltatás-nyújtás megkezdésének elmulasztása esetén fizetendő kötbér**  
Amennyiben az előfizetői szerződésben a szolgáltatás-nyújtás megkezdésére meghatározott határidő

- nem teljesül, a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az egyszeri csatlakozási díj egytizede; egyszeri csatlakozási díj hiányában a Számlás Előfizető által fizetett havidíj, illetve a Kártyás Előfizető által előre megfizetett díj egyharmad részének nyolcszorosa;
- a Szolgáltatónak felróható, műszaki okból nem teljesül és erre tekintettel a Szolgáltató az előfizetői jogviszonyt rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatás-nyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig az ÁSZF 6.3.2.3. pontjában meghatározott kötbér felét fizeti meg az Előfizető részére.

**6.3.2.3. A korlátozás késedelmes megszüntetése esetén fizetendő kötbér**

Amennyiben az Előfizető az ÁSZF 5.2. pontjában meghatározottak szerint a korlátozás okát megszünteti, a Szolgáltató a hivatkozott pontban foglalt határidő túllépése esetén kötbért fizet.

A kötbér mértéke: minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj 1/3-a. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján fizetendő havidíj, illetőleg kártyás szolgáltatás esetén az előre fizetett díj 1/30-ad részének négyszerese.

**6.3.2.4. Az átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

Amennyiben az Előfizető eleget tett az átírás ÁSZF 9.3.2. pontjában foglalt feltételeinek, a Szolgáltató az átírást annak kérelmezésétől számított 15 napon belül teljesíti. Ha ez 15 napon belül nem történik meg, a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának 1/10-e.

### 6.3.3. A Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató választ nem tartja kielégítőnek, az alábbi szervekhez fordulhat jogorvoslatért:

- Egyéni Előfizetők, valamint külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás Előfizetők esetében a területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületekhez (Pest Megyei Békéltető Testület, 1055 Budapest, Kossuth Lajos tér 6-8.), melyek 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 (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. Az eljárás részletes szabályait a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. tartalmazza.
- Egyéni Előfizetők esetében a területi fogyasztóvédelmi felügyelőségekhez – amelyek mindenkoros listáját az ÁSZF 1.5. pontja tartalmazza –, melyek hatáskörébe tartozik többek között a fogyasztók minőségi kifogásaival és panaszaiával kapcsolatos ügyek intézése; az ügyfélszolgálat, előfizetői számlapanaszok Szolgáltató általi kezelése; a számla tartalma; írásban megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizetői Szerződés szerződéskötés kori átadása; egyéb módon történt szerződéskötés esetén az ÁSZF elérhetőségéről kapcsolatos szolgáltatói tájékoztatás; az ÁSZF hozzáférhetősége, kereshetősége és rendelkezésre bocsátása; az egyoldalú

szerezésmódosítással kapcsolatos értesítés; a határozott időtartamú (hűségvállalást tartalmazó) szerződés megszűnését megelőző szolgáltatói értesítés, valamint az Előfizetők Szolgáltató általi tájékoztatása.

- A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.; telefonszám: (1) 457-7100; fax: (1) 356-5520; www.nmhh.hu), amely általános felügyeletet gyakorol a távközlési szolgáltatások felett. A hatályos hírközlési jogszabályok szerint Előfizetői szerződéssel kapcsolatosan a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság eljárása az annak kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított 6 hónapon belül kezdeményezhető. Amennyiben a kérelmező a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülményről csak később szerzett tudomást vagy a bejelentésben akadályoztatva volt, úgy az eljárás kezdeményezésére nyitva álló határidő a tudásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági eljárás azonban 1 éven túl nem kezdeményezhető.
- A Gazdasági Versenyhivatalhoz (1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; levelezési cím: 1245 Budapest, Pf. 1036) a fogyasztók megtévesztése, a fogyasztók választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása, a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés kérdéseiben.
- A bíróságok járnak el a tisztességtelen verseny tilalmába ütköző, így különösen a fogyasztók érdekeit sértő vagy veszélyeztető gazdasági tevékenység folytatása esetén, ha a panasz a Szolgáltató hatáskörében vagy államigazgatási úton az Előfizető számára nem kielégítően rendeződött.
- A Felek az Előfizetői Szerződésből eredő vagy azzal összefüggő jogvitákra a Szolgáltató székhelye szerinti bíróság illetékességét kötik ki. Ilyen jogvitának tekintendők a Szolgáltatónál vásárolt vagy a Szolgáltatótól bérelt rádiótelefon-készülékekre és tartozékokra vonatkozó, jótállással és szavatossággal kapcsolatos jogviták. Az eljárás az általános illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bíróság előtt folytatódik, amennyiben az Előfizető - legkésőbb az első tárgyaláson - erre vonatkozóan kérelmet terjeszt elő.

#### 6.4. Az ügyfélszolgálat működése, panaszok kezelési rendje, ügyfelek vállalt kiszolgálási ideje

##### 6.4.1. Ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltató az alábbi ügyfélszolgálati csatornákat biztosítja Előfizetői részére:

**ÉRTÉKESÍTÉSI PONT(OK):** A Szolgáltató Üzletei és megbízásából eljáró Partner üzletek, amelyek a mindenkori ÁSZF 9.3.5. pontjában meghatározott feladatokat látják el, illetve értékesítési pontként működnek.

**ÜGYFÉLSZOLGÁLATI PONT(OK):** A Szolgáltató az Előfizetők részére Üzleteiben - melyek címe, nyitva tartása hozzáférhető a Szolgáltató Telefonos Ügyfélszolgálatán és internetes honlapján - személyes ügyfélszolgálatot működtet, ahol a tájékozódáson túlmenően biztosítja a bejelentések intézését, panaszok kivizsgálását és/vagy kivizsgálásra továbbítását az arra illetékes(ek)nek, illetve amennyiben a helyszínen lehetséges orvosolják azokat.

**ÉRTÉKESÍTÉSI PARTNER(EK):** A Szolgáltató megbízásából eljáró partner üzletek, amelyek kizárólag feltöltőkártya és/vagy szóbeli előfizetői szerződéskötéssel értékesített tarifacsomagok értékesítésével foglalkoznak.

#### Telefonos Ügyfélszolgálat

A Szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítése érdekében a Szolgáltató a nap 24 órájában hívható Telefonos Ügyfélszolgálatot működtet.

Az Előfizetők a Telefonos Ügyfélszolgálatot a 1220-as rövid hívószámon hívhatják a Szolgáltató rendszeréből díjmentesen, más szolgáltatók rendszeréből az adott szolgáltató által meghatározott díj ellenében.

Az Előfizetők a djuice Információs Vonalat a 1440-es rövid hívószámon hívhatják a Szolgáltató rendszeréből díjmentesen, más szolgáltatók rendszeréből az adott szolgáltató által meghatározott díj ellenében.

A Telefonos Ügyfélszolgálatot az Előfizetők a következő témakörökkel kapcsolatban hívhatják:

- ellopott, elvesztett SIM-kártya letiltása;
- szolgáltatásokkal kapcsolatos hibabejelentés;
- hálózati rendszerhibával kapcsolatos bejelentések;
- Telenor-feltöltőkártyával, egyenlegfeltöltéssel kapcsolatos panaszok;
- javításra leadott készülékek után való érdeklődés;
- kiszolgálásra, ügykezelésre vonatkozó panaszbejelentés;
- Telenor-előfizetők hívószámával kapcsolatos tudakozódás, és titkosítás megrendelése.
- szolgáltatásokkal kapcsolatos információk
- értékesítési akciók,
- tarifacsomagok,
- külföldi szolgáltatók, roaming-partnerek,
- a Telenor Bónusz Program;
- értékesítéssel kapcsolatos tudnivalók,
- számlázással kapcsolatos információk
- előfizetői felmondás közlése.

A Telefonos Ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles az általa alkalmazott, a hívó fél választását kiszolgáló, menürendszerű híváskezelő rendszer belépő szintjén a közvetlen, élőhangos ügyintézői kapcsolatfelvételt lehetőségét biztosítani.

A Telefonos Ügyfélszolgálatra érkező, előfizetői jogviszonyt érintő megkeresésekről, panaszokról, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációról a Szolgáltató hangfelvételt készít és visszakereshető módon legalább 1 évig megőrzi. A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése érdekében a Szolgáltató az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvétel az érintett Előfizető általi visszahallgatását - kérésére - biztosítja. A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató az érintett Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátja.

#### Telenor Infovonal (06 20 200 0000)

A Szolgáltató közvetlenül is biztosítja ügyintézői kapcsolását, automatikus menürendszer nélkül. A közvetlen információs vonalnak a Szolgáltató hálózatából történő hívásáért az Előfizetőnek a tarifacsomagja szerinti, a Szolgáltató hálózatába irányuló hívás díját kell megfizetnie.

A Telenor Infovonal egyéb belső szolgáltatók rendszeréből a 06 20 200 0000-s számon érhető el, a hívás díját ezen szolgáltatók Díjszabása tartalmazza.

A Telenor Infovonal külföldről a + 36 20 200 0000-s számon érhető el.

A Telenor Infovonal külföldről történő hívásának díja az Előfizető tarifacsomagja szerinti, a Szolgáltató hálózatába irányuló hívás díjának megfelelően kerül kiszámlázásra.

#### djuice Információs Vonal

A Szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítése érdekében a djuice előfizetők számára Szolgáltató állandó, 24 órás djuice Információs Vonalat működtet.

Az Előfizetők a djuice Információs Vonalat a 1440-es rövid hívószámon hívhatják a Szolgáltató rendszeréből díjmentesen, más szolgáltatók rendszeréből az adott szolgáltató által meghatározott díj ellenében.

A nem djuice tarifacsomaggal rendelkező Előfizetők, valamint a nem Telenor előfizetők az Információs Vonalon tájékoztatást kaphatnak a djuice különböző tarifacsomagjairól, szolgáltatásairól.

A djuice tarifacsomaggal rendelkező Előfizetők számára a 1220-as ügyfélszolgálati telefonszám is rendelkezésre áll.

A djuice Információs Vonalat a djuice tarifacsomaggal rendelkező Előfizetők a következő témakörökkel kapcsolatban hívhatják:

- ellopott, elveszett SIM-kártya letiltása;
- szolgáltatásokkal kapcsolatos hibabejelentés;
- hálózati rendszerhibával kapcsolatos bejelentések;
- Feltöltőkártyával, egyenlegfeltöltéssel kapcsolatos panaszok;
- javításra leadott készülékek után való érdeklődés;
- kiszolgálásra, ügykezelésre vonatkozó panaszbejelentés;
- Telenor - djuice előfizetők hívószámával kapcsolatos tudakozódás, és titkosítás megrendelése.
- szolgáltatásokkal kapcsolatos információk
- értékesítési akciók,
- tarifacsomagok,
- külföldi szolgáltatók, roaming-partnerek,
- Bónuszprogram,
- értékesítéssel kapcsolatos tudnivalók,
- számlázással kapcsolatos információk
- előfizetői felmondás közlése.

#### A Szolgáltató honlapja

A Szolgáltató internetes honlapot üzemeltet, melynek címe [www.telenor.hu](http://www.telenor.hu). A honlap részletes információkhoz biztosít hozzáférést a Szolgáltató előfizetői akcióiról, szolgáltatásairól, valamint azok díjáról, mobiltelefonokról, Értékesítési Pontokról, valamint letölthető formában tartalmazza a Szolgáltató ÁSZF-ét.

A tudakozószolgálat a Szolgáltató honlapjáról is elérhető.

#### Telenor Online/mydjuice

A Telenor Online/mydjuice olyan díjmentes szolgáltatás, melynek segítségével az Előfizető a Szolgáltató internetes oldalán keresztül megtekintheti a saját előfizetéséhez tartozó adatokat, szolgáltatásokat, megrendelhet és lemondhat szolgáltatásokat, valamint feltöltheti egyenlegét.

Belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával az Előfizetőnek a Telenor Online-on/mydjuice-on keresztül lehetősége van önkéntes forgalmi előleg fizetésére, egyenlegfeltöltésre, valamint számlabefizetésre a Szolgáltató honlapján meghatározott feltételek szerint.

Az önkéntes forgalmi előleg befizetésekor annak jogcímét (önkéntes forgalmi előleg), valamint a vonatkozó hívószámot a befizetéskor feltétlenül meg kell jelölnie! Az ily módon befizetett önkéntes forgalmi előleg összege az adott hívószám vonatkozásában meglévő tartozásra nem számolható el, hanem az kizárólag jövőbeli tartozás kiegyenlítésére fordítható, illetőleg az adott hívószám vonatkozásában a folyamatban lévő számlázási ciklusról kibocsátandó havi számla végösszegéből levonásra kerül, azaz az előleg mértékével csökken a tárgyhavi számla végösszege. Az önkéntes forgalmi előleg mértéke Telenor Online-on/mydjuice-on történő befizetés esetén minimum bruttó 1.000,- Ft.

#### Telenor Menü, djuice menü illetve Red Bull MOBILE Menü

A Telenor Menü, djuice menü illetve Red Bull MOBILE Menü (ún. USSD vagy hálózati kóddal működő felület) egy menürendszer, amely a szolgáltatás igénybevételére alkalmas mobiltelefon használatával érhető el. A felület használata a telefon billentyűinek illetve érintőképernyőjének segítségével történik. A Telenor Menü, djuice menü illetve Red Bull MOBILE Menü használatához nincs szükség adathálózatra, belföldön és külföldön is forgalmi díj-mentesen használható, mert az adatok küldése és fogadása az USSD szabvány használatával történik. A Telenor Menü, djuice menü illetve Red Bull MOBILE Menü megrendelés és regisztráció nélkül is elérhető.

A Telenor Menü, djuice menü illetve Red Bull MOBILE Menü használata díjmentes, azonban a menü használatával megrendelhető bizonyos szolgáltatások díjkötelesek, melynek összegéről a rendszer előzetesen, a megrendelés előtt tájékoztatást ad.

A szolgáltatás menürendszerét a \*111# kódsor beütésével, majd hívásindító gomb megnyomásával lehet elérni. A tranzakció kezdeményezése után a mobiltelefon kijelzőjén megjelenik egy számozott menü a tranzakciót kezdeményező telefonszámon elérhető szolgáltatásokkal és menüpontokkal. A menüstruktúrán belüli navigációhoz, az adott szolgáltatás kiválasztásához a szolgáltatás menüpontjának számát kell megadni, majd a „Hívás” vagy „Küldés” gombot megnyomni.

Mivel készüléktípusonként és gyártónként előfordulhatnak eltérések, ezért a pontos működésről a készülék használati utasításában illetve a készülék gyártójánál kérhető információ. Előfordulhat olyan készüléktípus, amely technikailag nem alkalmas a hálózati kóddal működő Telenor Menü, djuice menü illetve Red Bull MOBILE Menü alapját képező USSD szabvány kezelésére. További információkat a telefon gyártójától lehet beszerezni.

A Szolgáltatónak a fentiek miatt nem áll módjában garantálni sem a Telenor Menü, djuice menü illetve Red Bull MOBILE Menü működését, sem az egyforma működést az összes készüléktípuson.

A Telenor Menü, djuice menü illetve Red Bull MOBILE Menü rendszerén keresztül elérhető szolgáltatói ajánlatok előfizetői hívószámokként eltérhetnek.

#### 6.4.2. Panaszok kezelési rendje

A Szolgáltató a panaszok kezelését az ÁSZF 6.2. pontja szerint biztosítja.

#### 6.5. Tudakozó szolgáltatás

A Szolgáltató a 1220-as/ 1440-es rövid hívószámokon tudakozószolgálatot is működtet az Előfizetők informálása érdekében. E szolgáltatás keretében az Előfizető tájékoztatást kérhet azon Előfizetők adatairól, akik ehhez hozzájárultak.

A Szolgáltató a következő információkkal kapcsolatban ad felvilágosítást a tudakozószolgálat keretében:

- a kérdéses személy előfizetői hívószáma;
- egy adott előfizetői hívószámon található Előfizető neve;
- a kérdéses Előfizető címe az általa rendelkezésre bocsátott formában.

A Szolgáltató a tudakozó és a telefonkönyv adatállományában az Előfizető adatait annak az EESZ-ben adott nyilatkozata szerint kezeli. Az Előfizető ezen nyilatkozatát



személyesen a Szolgáltató Értékesítési Pontjain és a Telefonos Ügyfélszolgálatára felhívásával – sikeres ügyfél-azonosítást követően – díjmentesen módosíthatja.

**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, elérhetőségük feltüntetése**

A Telenor az ÁSZF 1.5. és 6.3.3 pontjai alapján biztosítja a Szolgáltatás teljesítésével összefüggő vitarendezést.

**7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR**

**Fogalmak:**

**HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS:** amennyiben az Előfizető szerződéskötéskor vagy a szerződéses időtartam alatt a Szolgáltató által nyújtott kedvezmény fejében kedvezményes időszakra tesz kötelezettségvállalást, hűségvállalást, úgy előfizetői szerződése határozott idejű. Ahol az ÁSZF e fogalmakat említi, ott határozott idejű előfizetői szerződést kell ez alatt érteni. A hűségvállalás okán a felek határozott időtartamra kötnék szerződést. A felek a szerződéskötéskor megállapodnak, hogy az említett határozott időtartam („hűségidő”) lejártával az előfizetői jogviszony határozatlanra válik – kivéve, ha a felek a szerződéskötéskor vagy annak folyamán megállapodnak a további határozott időtartamra történő meghosszabbításról.

**DÍJSZABÁS:** Az ÁSZF azon melléklete, amely tartalmazza a szolgáltatások leírását, ellenértékéért fizetendő, a Szolgáltató által meghatározott árakat, a számlatartalom elemeit, az egyszeri és rendszeres díjakat, a díjazási időszakokat, a kedvezményeket, a díjfizetés nélküli szolgáltatásokat, valamint az egyéb, az árak alkalmazásával kapcsolatos további feltételeket. A Díjszabások az ÁSZF 1/A (számlás szolgáltatások és azok díjai), illetve 1/B (kártyás szolgáltatások és azok díjai) mellékletét képezik.

**EGYSZERI CSATLAKOZÁSI DÍJ:** A Szolgáltató hálózatába történő bekapcsolásért az Előfizető által egyszeri alkalommal fizetendő belépési díj, amely a szerződés megszűnése esetén sem kerül visszafizetésre az Előfizető részére.

**TARIFACSOMAG:** A Szolgáltatás ellenértékének megfizetéséhez a Szolgáltató úgynevezett tarifacsomagokat biztosít az Előfizetők számára, amelyek az alábbi elemekből állnak:

- rendszeres (havi előfizetési) díjak;
- beszélgetési, illetve használati díjak (forgalmi díjak) és a hozzájuk kapcsolódó díjazási időszakok;
- díjfizetési kedvezmények;
- havidíjmentesen igénybe vehető szolgáltatások.

Az Előfizetőnek lehetősége van váltásra a Szolgáltató által felkínált tarifacsomagok között. A tarifacsomagok közötti váltás feltételeit a Szolgáltató mindenkor érvényes Díjszabása tartalmazza.

**MOBILINTERNET-TARIFACSOMAGOK:** A kizárólag GPRS-alapú internet-tarifacsomagok igénybevételével a Számlás Előfizetőnek lehetősége van arra, hogy kapcsolódjon az internethez, és így weboldalt böngésszen, e-mail üzeneteket olvasson, illetve más típusú adatforgalmat bonyolítsón. E tarifacsomagok lehetőséget adnak SMS-küldésre és -fogadásra is amennyiben Előfizető 2G, illetve 3G hálózatot használ (a 4G hálózat

használata során az SMS-küldés és fogadás nem vehető igénybe), azonban nem alkalmasak normál hanghívások igénybevételére.

**HAVI ELŐFIZETÉSI DÍJ:**

- **Számlás előfizetés esetén** az Előfizető által havonta fizetendő díj az aktív alapszolgáltatásért (hívhatóság) és az egyes aktív kiegészítő szolgáltatások előfizetéséért, amely a Szolgáltató által havonta kerül kiszámlázásra.
- **Kártyás előfizetés esetén** az Előfizető által az egyes kiegészítő szolgáltatásokért havonta előre fizetendő díj az Előfizető egyenlegéből a kártyás ciklus első napján teljes egészében levonásra kerül. Ciklus közben megrendelt szolgáltatások esetében a megrendelést követően teljes havi díj kerül levonásra függetlenül az adott számlázási ciklusból hátralévő napok számától. Mindkét fenti esetben a szolgáltatás által nyújtott teljes kedvezmény használható fel. Amennyiben az Előfizető másképp nem rendelkezik, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás következő kártyás ciklusra történő automatikus meghosszabbítására és a vonatkozó havi előfizetési díj automatikus levonására az Előfizető egyenlegéből.

Amennyiben az Előfizető egy időben több aktív havidíjas szolgáltatással rendelkezik, és a kártyás ciklus első napján egyenlegén nem áll rendelkezésére az ezen szolgáltatások igénybevételéhez szükséges havi előfizetési díj összege, úgy a szolgáltatás felfüggesztett állapotba kerül.

Amennyiben az Előfizető több felfüggesztett állapotú szolgáltatással rendelkezik, majd feltöltést végez, melynek eredményeként valamennyi felfüggesztett állapotú szolgáltatás újraaktiválásra kerül, rendelkezik elegendő egyenleggel, a Szolgáltató a feltöltéskor valamennyi felfüggesztett állapotú szolgáltatást újraaktiválja. Amennyiben a feltöltött egyenleg nem fedezi valamennyi szolgáltatás havidíját, akkor a visszaaktiválást a Szolgáltató a legalacsonyabb havidíjú szolgáltatással kezdi. Egyenlő havidíjú szolgáltatások esetén a Szolgáltató a korábban megrendeltet aktiválja vissza a előbb.

- **Új Generációs Kártyás Szolgáltatás** esetén az Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint az Előfizető a feltöltött automatikus havi keret összegét tartozik megfizetni minden ciklusban. A havidíjas szolgáltatások díja, valamint egyes adminisztrációs és egyszeri díjak – a kártyás szolgáltatásra irányadó szabályoktól eltérő módon – nem a feltöltésekből kerülnek levonásra, hanem azok – havidíjas szolgáltatás esetén lemondásig – a havi kerettel egy időben, a havi kereten felül kerülnek kiszámlázásra.

**BESZÉLGETÉSI (IGÉNYBEVÉTELI) DÍJ:** Az Előfizető által fizetendő díj az azonos vagy különböző hálózatok Előfizetői közötti összeköttetés létrejöttétől annak megszűnéséig nyújtott beszéd- vagy adatátviteli szolgáltatásért, valamint a kiegészítő szolgáltatások igénybevételéért.

**BELFÖLDI VEZETÉKES-SZÁM (HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONHÁLÓZATHOZ TARTOZÓ HÍVÓSZÁM, FÖLDRAJZI SZÁM):** A 3/2011. (IX. 26.) NMHH rendelet 1. számú mellékletének 2.1.3. pontjában meghatározott körzetszámmal rendelkező hívószámok. Nem minősül tehát vezetékes hívásiránynak például a kékszáma, zöldsáma, emelt díjas irányokba stb. indított hívás.

**MÉRÉSI EGYSÉG MOBIL INTERNET TARIFACSOMAGOKNÁL ÉS MOBIL ADATKÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOKNÁL:** Az az adatmennyiség, amelyben az Előfizető által belföldön forgalmazott, kerekítés nélküli forgalmi adatokat tartja nyilván a Szolgáltató:

- Kártyás előfizetőknél: 0,01 MB
- Számlás előfizetőknél: 0,01 MB
- Új Generációs Kártyás előfizetőknél: 0,01 MB

**DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK:**

- **KÁRTYÁS CIKLUS:** A kártyás ciklus azt az időszakot jelenti, amelyre a Kártyás Előfizető az ÁSZF-ben meghatározott havidíjas kiegészítő szolgáltatást megrendelte, és amely

idő alatt a havidíj fejében a szolgáltatás igénybe vehető. A ciklus kezdőnapja a szolgáltatások megrendelésének időpontja – de nem szükségszerűen azonos azzal. A ciklus azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdőnapnak megfelel.

Az Új Generációs Kártyás szolgáltatás olyan Kártyás szolgáltatás, ahol a felek kifejezetten megállapodnak arról, hogy a Szolgáltató kényelmi szolgáltatásként az Előfizető helyett az adott ciklusban egy meghatározott összeget (havi keret) automatikusan előre feltölti az Előfizető egyenlegére. Új Generációs Kártyás Szolgáltatás esetén az Előfizető minden ciklusban rendszeresen fizeti a havi keretnek megfelelő összeget. Amennyiben az adott ciklusban ezen felül kívánja igénybe venni a szolgáltatást, akkor a kártyás szolgáltatásra vonatkozó szabályok szerint feltöltheti a kártyás egyenlegét.

Az Előfizető kártyás ciklusának kezdőnapjáról az Értékesítési Pontokon, Telenor Online/mydjuice rendszereken keresztül, a szolgáltató Telefonos Ügyfélszolgálatán, valamint a 1741-es telefonszámon tájékozódhat.

- **SZÁMLÁZÁSI IDŐSZAK (SZÁMLÁS CIKLUS):** A számlázási időszak azt az időszakot jelenti, amelyre a Számlás Előfizető számla ellenében köteles megfizetni az igénybe vett szolgáltatások díját az ÁSZF-ben rögzítettek szerint. A ciklus kezdőnapja az Előfizetői Szerződés megkötésének, illetve a szolgáltatások megrendelésének napja – de nem szükségszerűen azonos azzal.

Amennyiben a ciklus kezdőnapja nem egyezik meg a szerződéskötés, illetve a szolgáltatás megrendelésének napjával, a Szolgáltató az időszakok arányos tört havi díjat számláz ki, és arányos kedvezményt biztosít. A ciklus azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdőnapnak megfelel.

Az Előfizető számlázási időszakának kezdőnapjáról az Értékesítési Pontokon, Telenor Online/mydjuice rendszereken keresztül, a szolgáltató Telefonos Ügyfélszolgálatán, valamint a 1741-es telefonszámon tájékozódhat.

**EGYENLEGFELTÖLTÉS:** A Kártyás szolgáltatást használó Előfizető az igénybevételi díjat a szolgáltatás igénybevétele előtt egyenlíti ki, az ÁSZF 7.2.3. pontban leírt módok egyikén. A Szolgáltató a feltöltőkártya feltöltésének időpontjától számított legfeljebb 3 munkanapon belül vállalja a feltöltött összeg jóváírását az Előfizető egyenlegén.

**KÁRTYÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSI IDŐ:** A rendelkezésre állási idő az az időtartam, amely alatt a Szolgáltató biztosítja a Kártyás Előfizető részére – ide nem értve az Új Generációs Kártyás szolgáltatást – az újbóli feltöltés lehetőségét. Az újbóli feltöltéssel ráutaló magatartással új előfizetői jogviszony jön létre a felek között – változatlan hívószámra.

**HITELKERET:** A Szolgáltató által a Számlás Előfizetők részére biztosított hitelkeret, amelynek mindenkor összegéről a Szolgáltató a honlapján ad tájékoztatást, és kizárólag Emelt díjas szolgáltatásokra, valamint MobilVásárlás szolgáltatásra használható fel. Számlás előfizetők esetében a hitelkeret a számlázást követő 3 munkanapon belül kerül feltöltésre.

**ELŐLEG:** A Szolgáltató kérésére és/vagy az Előfizető által, saját kezdeményezésre befizetett összeg, melyet az Előfizető az általa igénybe vett/jövőben igénybe venni kívánt szolgáltatások ellenértékéért, vagy annak részeként fizet meg.

Típusai:

- általános előleg: az Előfizető önkéntesen fizeti meg, melynek összegéről maga határoz. Az erre vonatkozó részletes szabályozást az ÁSZF 7.2.2. pontja tartalmazza.
- forgalmi előleg befizethető az Előfizető által önkéntesen az ÁSZF 7.2.2. és 6.4.1. pontjai szerint, illetőleg a Szolgáltató felhívására az ÁSZF 2.1., 5.2.8., 5.2.9. és 3.5.1. pontjai szerint.

**TÚLFIZETÉS:** az előfizetői számláknak a számlán szereplő összegben felüli, a befizető szándékától függetlenül befizetése bármely számlafizetési módon. A befizető személyét a szolgáltató nem vizsgálja. Túlfizetés különösen az alábbi esetekben fordulhat elő:

- az Előfizető részére történő azonnali jóváírás már befizetett számla vonatkozásában;
- számlának az Előfizető által történő többszöri befizetése (pl. több számlafizetési módon történő fizetés, vagy az Előfizető nevére szóló, de már befizetett számla számlafizetési azonosítójának téves feltüntetése következtében);
- számlának más személy mint az Előfizető általi téves befizetése (pl. másik előfizető utalásnál tévesen nem a saját azonosítóját adja meg, és emiatt másik előfizetőhöz könyvelődik az összeg, egy másik előfizető személyesen készpénzfizetéssel illetve bankkártyával történő fizetés esetén tévesen nem a saját telefonszámát adja meg) és a számlának később az Előfizető általi befizetése is (így a befizetések összeadódnak);
- az Előfizető több számlaküldési címmel rendelkezik, és az ehhez tartozó számlákat azonban egyszerre, egy összegben fizeti be. Ilyenkor az elsőként megjelölt számlához könyvvel a Szolgáltató a teljes befizetést, így ennél túlfizetés, miközben a másik (vagy akár több) számlánál hiány keletkezik.

**UNIVERZÁLIS EGYENLEG:** Univerzális egyenlegnek nevezzük a Szolgáltató által meghatározott ATM-automatáknál online módon, internetbankon és telebankon, a Szerencsejáték Zrt. értékesítési pontjain, belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával a Telenor Online-on/mydjuice-on keresztül, valamint a Szolgáltató Értékesítési Pontjain feltölthető egyenleget.

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

Az Eszr. 8. § (4) bekezdése alapján a Szolgáltató ÁSZF-jének KÜLÖNÖS SZABÁLYAI és DÍJSZABÁSA Számlás, Kártyás, illetve Új Generációs kártyás és üzleti előfizetői szolgáltatáshoz az Eszr. 8. § (4) bekezdése alapján az ÁSZF1/A. és 1/B. mellékletében, míg az üzleti előfizetőkre vonatkozó különös díjazási szabályok az ÁSZF 3. mellékletében érhetőek el.

#### 7.1.1. A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények

A Szolgáltató az Előfizető határozott idejű kötelezettségvállalásáért (hűségvállalás) különböző típusú kedvezményeket nyújt. A hűségvállalás okán a felek határozott időtartamra kötnek szerződést. A felek a szerződéskötéskor megállapodnak, hogy az említett határozott időtartam („hűségidő”) lejártával, – amennyiben a határozott időtartam meghosszabbításáról nem állapodnak meg - közöttük új, határozatlan idejű szerződés jön létre változatlan hívószámra és a nem érintett részek vonatkozásában változatlan tartalommal. A Szolgáltató által nyújtott konkrét kedvezményeket és azok feltételeit – ideértve kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt – a Szolgáltató és az Előfizető által aláírt EESZ tartalmazza.

##### 7.1.1.1. Kártyás GPRS-alapú, adatforgalom alapján árazott mobilinternet szolgáltatások, tarifacsomagok

- számlázási egysége:

- Az az adatmennyiség, amelyre a forgalom a GPRS-kapcsolat végén vagy a szolgáltatásonként eltérő inaktivitási idő leteltét követően felkerekítésre kerül.
- b. inaktivitási ideje:
- Az a GPRS-kapcsolaton elért szolgáltatásoktól függő időintervallum, ami alatt ha nincs adatforgalom, akkor ezt követően a szolgáltatás használata 1 percig nem lehetséges.
  - Ezt követően a foglalmi egységből esetlegesen el nem használt rész, – a c. pontban leírtaknak megfelelően – jóváírásra kerül a kártyás előfizetés egyenlegén.
  - Ezután a szolgáltatás a GPRS-kapcsolat megszakítása nélkül újra használható.
- c. foglalmi egysége:
- A kártyás előfizetés egyenlegéből előre – GPRS-szolgáltatásonként eltérő – adatmennyiség és/vagy annak megfelelő összeg kerül lefoglalásra a GPRS forgalmi keretből és/vagy az egyenlegből. Az előre kifizetett GPRS forgalmi kerettel rendelkező (napi-, eseti-, vagy havidíjas) szolgáltatásoknál először a GPRS forgalmi keret és ha nem elegendő akkor az egyenleg kerül megterhelésre a foglalmi egységgel.
  - Amennyiben nem áll rendelkezésre egy foglalmi egységnek megfelelő forgalmi keret és/vagy egyenleg, az elérhető GPRS forgalmi keretnek/egyenlegnek megfelelő kerül lefoglalásra.
  - Amennyiben az Előfizető nem használta el a lefoglalt adatmennyiséget/összeget, az elhasznált adatmennyiséget a Szolgáltató az adott szolgáltatásnak megfelelő számlázási egységekre kerekíti fel.
  - A felkerekített adatforgalom a lefoglalt GPRS forgalmi keretből és/vagy az annak megfelelő összeg az egyenlegből levonásra kerül. Ezt követően a Szolgáltató a különbséggel a kártyás előfizetés GPRS forgalmi keretét és/vagy egyenlegét megnöveli.
  - A GPRS-kapcsolat megszakításakor a Szolgáltató kiszámlázza a foglalmazott adatmennyiség addig még ki nem számlázott részét a számlázási egységre kerekítve.
  - Ha nem áll rendelkezésre egyenleg a további foglalmazáshoz a kártyás előfizetésen, akkor a szolgáltatás 1 percig nem használható.

Belföldön és külföldön is a fentieknek megfelelően történik a forgalom számlázása.

#### 7.1.1.2. Általános rendelkezések a Szolgáltatás kedvezményes igénybevételéhez és/vagy kedvezményes készülékvásárláshoz

A Szolgáltató által nyújtott kedvezmény fejében vállalt határozott idejű EESZ-ben a felek megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető a szerződést a Szolgáltató által nyújtott kedvezményekért cserébe a határozott időtartamon („hűségidő”-n) belül nem szünteti meg, illetve a Szolgáltató által történő korlátozásra, felfüggesztésre, megszüntetésre okot nem ad, esetleg szolgáltatást nem mond le, tarifacsomagot nem, vagy csak korlátozott körben vált, átírást, áttérést, szolgáltatásváltást nem kezdeményez és szerződésszerűen veszi igénybe a szolgáltatást („hűségnyilatkozat”). A kedvezménytől és a kedvezményes konstrukciótól függően a Felek további feltételeket is kiköthetnek.

**A Szolgáltató jogosult egyes akciói során egyedi feltételek, kikötések alkalmazására (pl. mennyiségi limit stb.). A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető minden esetben megismerje az általános és egyedi feltételek összességét az Előfizetői Szerződés megkötése, nyilatkozat/szerződés aláírása előtt.**

a) Abban az esetben, ha az Előfizető feltételhez kötött belépési kedvezmény felhasználásával csatlakozik a Szolgáltató rendszeréhez (nyilatkozatot/szerződést ír alá (kiemelten) kedvezményes áru készülék megvásárlásáért, szolgáltatásért,

havidíjkedvezményért stb.), a kedvezményt az alábbi általános feltételek teljesülése esetén veheti igénybe:

- az Előfizetői Szerződés hatálybalépésétől számított és a megjelölt határozott időn belül nem kerül sor a szolgáltatás felfüggesztésére, korlátozásra (ilyennek minősül különösen, de nem kizárólag a Szolgáltató részéről számlatartozás miatt történő korlátozás is), valamint az ÁSZF 5.1.1. és 5.1.2. pontjában foglalt, szüneteltetésére;
- az Előfizető ezen idő alatt az Előfizetői Szerződést nem mondja fel, nem szünteti meg;
- az Előfizető ezen idő alatt szerződésszerűen veszi igénybe a Szolgáltatást;
- Új Generációs Kártyás szolgáltatásról Kártyás szolgáltatásra váltani, valamint számlás szolgáltatásról kártyás szolgáltatásra áttérni a kedvezményrel érintett határozott időn belül nem lehetséges.
- Amennyiben az Előfizető kiemelten kedvezményes áru készülékkedvezményt vesz igénybe, úgy a nyilatkozatban/szerződésben rögzített tarifacsomag-váltásra vonatkozó rendelkezések betartása szükséges.
- Amennyiben olyan Mobil Internet akcióban vesz részt, ahol havidíjkedvezmény biztosított, úgy a havidíjkedvezmény ideje alatt más tarifacsomagra váltani nem lehetséges.
- Be kell tartani az átírássá, lopás/elvesztés miatti szünetelésre vonatkozó szabályokat.
- Stb.

b) Az Előfizető által vásárolt kedvezményes készülék a határozott idő alatt kizárólag a Szolgáltató SIM-kártyájával használható. A meghatározott időtartam leteltével a hálózati korlátozás feloldása az ÁSZF 1/A, illetve 1/B mellékletében meghatározott egyszeri feloldási díj megfizetése ellenében hajtható végre.

c) Az Előfizető a készülék IMEI-számát nem változtathatja meg, és egyidejűleg tudomásul veszi, hogy ennek megtörténte az alábbi jogszabályokban foglalt tényállást eredményezi: a Btk. 300/C. §-a szerint a számítástechnikai rendszer és adatok elleni bűncselekmény, illetőleg a 300/E. §-a szerint a számítástechnikai rendszer védelmét biztosító technikai intézkedés kijátszása.

d) A Szolgáltató a kedvezményrel érintett Előfizetői Szerződés átírásához csak abban az esetben járul hozzá, ha az Előfizető az átruházással egy időben megfizeti a készülékvásárlási kedvezmény értékét.

e) A SIM-kártya és/vagy eszköz elvesztése, a rendeltetészerű használatot megakadályozó sérülése, illetve jogtalan eltulajdonítása az Előfizetőnek a jogviszonyból eredő jogait és kötelezettségeit nem érinti. Szünetelés kérésére csak olyan módon jogosult –kötő megfizetése nélkül –, ha az esemény bejelentésétől (szüneteléstől) számított 14 napon belül intézkedik a SIM-kártya pótlása és bekapcsolása iránt. Ellenkező esetben köteles – kedvezményes áru készülék igénybevétele esetén – az EESZ-ben rögzített kötbérosszeg(ek) megfizetésére. Amennyiben a SIM-kártyát, illetve az eszközt ellopják, úgy annak tényét a Telenornál a bűnüldöző szervekhez tett feljelentés másolati példányával igazolnia kell.

f) Az EESZ-ben a felek további, illetve eltérő feltételekben állapodhatnak meg.

g) Amennyiben az Előfizető nem teljesíti a kedvezmény feltételül szabott, a határozott idejű EESZ-ben foglalt rendelkezéseket, úgy köteles megfizetni a Szolgáltató részére az EESZ-ben (illetve a kedvezményes áru készülék vásárlásához kapcsolódó nyilatkozatban) meghatározott kötbért. Ebben az esetben az Előfizető nem lesz jogosult a szerződésből eredő kedvezmény további igénybe vételére.

h) A Szolgáltató a kiemelten kedvezményes áru készülékkedvezmények tekintetében a tarifacsomagokat az alábbi kategóriákba sorolja:

**XS kategóriás számlás tarifacsomag:** Minimum, Momentum, Horizont Extra, Pannon 250, 120 Perc, Internet Flexi, Alaptarifa 3, Okostarifa 90, Hipernet 7, Hipernet Active, Klasszik 3, Smarttarifa 2, Smarttarifa Extra 1

**S kategóriás számlás tarifacsomag:** 40 Hívás; simplyAll, All-in, 180 Perc, Pannon 300, Mobil Kvartett 150, Internet 5 GB, Alaptarifa 5, Okostarifa 180, Hipernet 21, Hipernet Medium, Klasszik 4, Smarttarifa 3, Smarttarifa Extra 2

**M kategóriás számlás tarifacsomag:** Optimum, Horizont Perfekt, Pannon 500, 360 Perc, 100 Hívás, Internet Flexi Plus, Internet Prémium, Alaptarifa 8, Okostarifa 360, Hipernet 42, Hipernet Heavy, Klasszik 5, Smarttarifa 4, Smarttarifa Extra 3

**L kategóriás számlás tarifacsomag:** Pannon 1000, 600 Perc, Mobil Kvartett 1000, simplyAll +, All-in+, Alaptarifa 12, Okostarifa 600, Klasszik 6, Smarttarifa 5, Smarttarifa Extra 4, Hipernet Pro

**XL kategóriás számlás tarifacsomag:** 1200 Perc, 200 Hívás, Mobil Kvartett 3000, Alaptarifa 21, Okostarifa 1000, Smarttarifa 6, Smarttarifa Extra 5

**XXL kategóriás számlás tarifacsomag:** Smarttarifa Extra 6

i) Amennyiben az Előfizető a fentiekől eltérő, ÁSZF-ben nem szereplő (zártkörű, promóciós, stb.) tarifacsomaggal rendelkezik, úgy a tarifacsomag besorolásáról valamennyi ügyfélszolgálati csatornán, valamint a Szolgáltató valamennyi Értékesítési Pontján tájékozódhat.

j) Kis- és középvállalkozásoknak nyújtott üzleti tarifacsomagok (amelyek üzleti előfizetőknek, üzleti előfizetőként történő kezelése esetén érhetőek el):

**XS kategóriás számlás tarifacsomag:** Üzleti Pro 1, Üzleti Pro 3, Üzleti Pro 8, Menedzser 4000, Üzleti Keret 106 250

**S kategóriás számlás tarifacsomag:** Menedzser 7000

**M kategóriás számlás tarifacsomag:** Menedzser 10 000

**L kategóriás számlás tarifacsomag:** Menedzser 14 000

**XL kategóriás számlás tarifacsomag:** Menedzser 18 000

k) Üzleti tarifacsomagok esetén a tarifacsomag-váltási szabályokról az adott tarifacsomagra kötött szolgáltatási szerződés is rendelkezhet.

l) Amennyiben az üzleti Előfizető üzleti nem a fenti tarifacsomagok valamelyikével rendelkezik, úgy a kiemelten kedvezményes ajánlatok nem vehetőek igénybe. Az igénybe vehetőség részletes feltételeit a konkrét akció leírása határozza meg.

m) A Szolgáltató a meglévő tarifacsomag-kategóriákat, illetve a tarifacsomag-kategóriákban szereplő tarifacsomagokat –ide nem értve az időközben bevezetett új tarifacsomagokat és esetleges új tarifacsomag-kategóriákat, melyeket értelem szerűen év közben a vonatkozó jogszabályok keretel között jogosult a Szolgáltató bevezetni- jogosult módosítani az ÁSZF módosításra irányadó szabályok szerint.

n) A Szolgáltató egyedi akciói, kedvezményes ajánlatok nem minden esetben érhetőek el az összes tarifacsomaggal, illetve azt összes kategóriában. Az igénybevétel feltételei minden esetben a konkrét akcióban, ajánlatban kerülnek meghatározásra.

o) Bármely támogatott árú (akciós/részletvétel) és/vagy Új Generációs Kártyás szolgáltatás igénybevételének, illetve Számlás előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az Előfizető hitelképesség-vizsgálat, adategyeztetés, az okmányok érvényességének ellenőrzése és az adatok dokumentálása céljából hozzájáruljon okmányai sorszámainak rögzítéséhez, azok online módon történő ellenőrzéséhez.

p) Nem magyar állampolgár, magyarországi állandó lakhellyel nem rendelkező, illetve az olyan személy, aki az (előzetes vagy utólagos) adategyeztetéshez nem járul hozzá,

csak nem támogatott árú csomagot vagy készülék nélküli Kártyás előfizetői szerződést köthet (az Új Generációs Kártyás szolgáltatás kivételével). Ezen esetekben a támogatott árú (akciós) csomag vásárlására csak egyedi engedélyezés és külön feltételek mellett (pl. biztosíték nyújtása) kerülhet sor.

#### 7.1.1.3. A részletvételekre vonatkozó általános tájékoztatás

A részletvétel olyan vásárlás, melynek során a mobilkészülék vagy egyéb eszköz vételárának kiegyenlítése részletekben történik.

A kezdőrészlet a részletvétellel vásárolt mobilkészülék vagy egyéb eszköz teljes vételárának előre meghatározott százaléka, melyet a Szolgáltató jogosult meghatározni és szerződéskötéskor kell megfizetni.

A kezdőrészlet nagyságát az Előfizető határozza meg a Szolgáltató által megállapított kereteken belül. Részletvétel egyes konstrukciói igénybevételéhez Szolgáltató a 2.2. pontban meghatározott, a szerződéskötéshez szükséges okmányokon/dokumentumokon felül akciónként további okmányok/dokumentumok bemutatását, szerződéskötési előleg, valamint forgalmi előleg bekérését határozhatja meg feltételként. Fentiekről részletes tájékoztató a Szolgáltató honlapján és Értékesítési Pontjain található.

Az első vételárrészlet az első számlával kerül kiszámlázásra.

Részletvétel keretében kezdőrészlet befizetése nélkül nem lehet mobilkészüléket vagy egyéb eszközt vásárolni.

A részletvételi megállapodás megkötésére az Előfizető jogosult.

Egy előfizetői hívószámhoz egyazon időben egy részletvétel kapcsolódhat.

A Részletvételi Megállapodás Szolgáltató által történő megszüntetése esetén részletvételben vásárolt mobilkészüléket vagy egyéb eszközt a Szolgáltató jogosult a fennmaradó részletek megfizetéséig letiltani.

Ha az Előfizető az összes részletvéteiből eredő tartozását rendezte, a Szolgáltató 3 munkanapon belül feloldja a mobilkészülék vagy egyéb eszköz tiltását.

#### 7.1.2. Végberendezéssel kapcsolatos költségszámítás

Kedvezményes készülékvásárlás esetén az ezzel kapcsolatos költségeket (támogatási összeg és kedvezményes ár) az Előfizető által aláírt EESZ tartalmazza.

#### 7.1.3. Díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja

##### 7.1.3.1. Díjfizetési kötelezettség

Az Előfizetőt díjfizetés kötelezettség terheli a Szolgáltatóval szemben. Az aktuális díjak mértékét, alkalmazásának szabályait a mindenkor hatályos ÁSZF 1/A. és 1/B., valamint Üzleti Előfizetőkre vonatkozó szolgáltatások esetén a 3. számú melléklet tartalmazza.

Az Előfizető jogosult előfizetéséhez a Szolgáltató által a mindenkor hatályos ÁSZF 1/A., 1/B., valamint 3. számú mellékletekben meghatározott tarifacsomagok közül választani, illetve az ott meghatározott feltételek szerint tarifacsomagot váltani. (Tarifacsomagváltás) ÁSZF 1/A., 1/B. melléklet: III.6.4. pontja.

Az Előfizető jogosult előfizetéséhez kapcsolódó, a Szolgáltató által a mindenkor hatályos ÁSZF 1/A., 1/B., valamint 3. számú mellékletekben meghatározott fizetési módot választani, illetve az ott meghatározott feltételek szerint fizetési módot váltani. (Áttérés) ÁSZF 1/A., 1/B. melléklet: III.6.3. pontja.

A igénybevételi díj összege a Szolgáltató által rögzített adatok alapján kerül megállapításra, és azt az Előfizető saját maga által rögzített adatai, számításai még akkor sem befolyásolják, ha a Szolgáltató egyéb adatközlésén alapulnak. A Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát és helyességét a Mátrix Kft., a Miniszterelnöki Hivatalt vezető miniszter által kijelölt tanúsító szervezet igazolja.

Számhordozás, átirás, áttérés, valamint az előfizetői szerződés megszüntetése esetén az Előfizető köteles az ezek időpontját megelőzően igénybe vett, azonban a Szolgáltató által csak ezt követően feldolgozott mobiltelefon-szolgáltatás díját a Szolgáltató számlája alapján, a számlán feltüntetett esedékességgel kiegyenlíteni.

Az Elit/Expert, az Üzleti Alap, az Üzleti Pro 1, Pro 3 és Pro 8 üzleti tarifacsomagokat az arra jogosult üzleti Előfizető kizárólagosan veheti igénybe, azaz az Előfizető csak a fenti tarifacsomaggal megrendelt/fenntartott előfizetéssel rendelkezik, más tarifacsomaggal nem. Kivételt képeznek a kizárólagosság alól a következő tarifacsomagok: Autóskártya, Adatkártya, az Internet és az ipari tarifacsomagok.

Amennyiben az Előfizető nem magyarországi szolgáltató hálózatát használja (roaming), a használat megkezdésével kötelezettséget vállal arra, hogy megfizeti a külföldi szolgáltató díjszabásának megfelelő díjakat, valamint a Szolgáltató mindenkor hatályos Díjszabásában rögzített, az Előfizető külföldi tartózkodása alatt kezdeményezett és fogadott hívások után fizetendő kezelési költséget. A külföldi szolgáltatók díjszabási alapelvei eltérhetnek a Szolgáltató által alkalmazottaktól.

A Szolgáltató a roaming-partnerek rendelkezésre álló hatályos díjszabásairól és azok változásairól tájékoztatást ad az Előfizetőknél, azonban felelősséget nem áll módjában vállalni ezért.

A Telenor nem vállal felelősséget azokért a költségekért, amelyek a telefonkészülékeken, illetve adatátviteli eszközökön megjelenő, szándékolatlan vagy nem kívánt hang-, SMS-, MMS- és adatforgalmat okozó vírusok, valamint egyéb a készülékre a felhasználó által telepített alkalmazások működése miatt keletkeznek.

Az Előfizető felelős a díjfizetési kötelezettségének nem teljesítése miatt felmerült költségekért. Az Előfizető felelősségét azonban korlátozzák a Felek a tartozás behajtásában közreműködők által felszámított költségek mértékében, amely költségeket mint kárt köteles az Előfizető megfizetni.

#### 7.1.3.2. Számlázás és annak módjai

A számlás előfizetői szolgáltatáshoz kapcsolódó, a számlás Előfizető által havonta fizetendő díj az aktív alapszolgáltatásért (hívhatóság) és az egyes aktív kiegészítő szolgáltatások előfizetéséért, amelyet a Szolgáltató havonta, utólag számláz ki (az első havidíj kivételével).

A Szolgáltató az Előfizető által kezdeményezett hang-, fax-, adat- és SMS-forgalom után számláz forgalmi díjat. Kiszámlázásra kerül továbbá a hívásátírányítás alatt képződött forgalom, a nemzetközi roaming során fogadott hívások, a fogadott kék- és zöldszámhívások.

A Szolgáltató az alapszolgáltatásokon túl további szolgáltatásokat (kiegészítő szolgáltatások) biztosít külön térítés ellenében a Díjszabásban meghatározott feltételek szerint.

- Az Előfizető az Előfizetési Szerződés megkötésekor a Szolgáltató hálózatához történő csatlakozás feltételeként köteles megfizetni az *egyszeri csatlakozási díjat* és a választott tarifacsomag *első havi díját*.
- A továbbiakban az Előfizető köteles megfizetni a tarifacsomaghoz kapcsolódó *havidíjat* és az *igénybevételi díjat*, amelyekről a Szolgáltató számlát küld. Amennyiben az Előfizető havidíjköteles szolgáltatást rendelt meg, úgy köteles annak havidíját is megfizetni.
- Az Előfizetőnek a számlán feltüntetett, esedékes teljes összeget kell megfizetnie a fizetési határidőig, az összegre nézve beszámítással nem élhet.

- Amennyiben az Előfizető előre befizet egy adott összeget (előleg), az a következő számla végösszegéből kerül levonásra.

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani, amennyiben az Előfizetőt erről 30 napon belül értesíti.

EDSZ esetében az igénybevételi díjak kiegyenlítése a szolgáltatás igénybevétele előtt is megtörténhet. E rendelkezés nem érinti a Szolgáltató azon jogát, hogy az Előfizető által (vétkességétől függetlenül és bármely előre nem meghatározható okból) ténylegesen és a Szolgáltató által igazolható módon igénybe vett szolgáltatás ellenértékéért az egyenlegét meghaladóan felmerült egyenlegkülönbséget

- a következő egyenlegfeltöltésbe beszámítsa; illetve
- a szolgáltatás igénybevételétől számított legfeljebb egy éven belül kiszámlázza.

A Szolgáltató minden számlázási időszak végén postai úton vagy elektronikusan, a számlás és Új generációs kártyás Előfizető által megadott levelezési címre megküldi vagy a Telenor Online/djuice online/Red Bull MOBILE Online internetes ügyfélszolgálati felületeken elérhetővé teszi az Előfizetőnek a számlázási időszakra vonatkozó számlát. A számlás Előfizető részére kiállított számla tartalmazza az EDSZ és a Mobilvásárlás szolgáltatásokat is, amelyek esetében az Univerzális egyenleg terhére történt vásárlásokról és igénybe vett szolgáltatásokról állít ki számlát (áfás számla) a Szolgáltató. Az Új generációs kártyás Előfizető részére a számlázási időszakra kiállított számláról az ÁSZF 7.2.4. pontja, míg a kártyás Előfizető részére kiállított eseti számláról az ÁSZF 7.2.5. pontja rendelkezik. A számlás, kártyás és Új generációs kártyás Előfizető rendelkezhet arról, hogy papír alapon vagy elektronikusan kéri havi, illetve egyéb számláit.

Áfás számla kizárólag az Előfizető nevére és címére állítható ki.

#### Postai úton megküldött számlára vonatkozó különös szabályok

Számlaküldési/levelezési cím kizárólag belföldi (magyarországi) cím lehet.

Az Előfizető által megadott levelezési címre, illetve az Előfizető állandó lakhelyére, tartózkodási helyére, székhelyére kiküldött számlák és értesítések a postára adástól számított 7. napon kézbesítettnek tekintendők. Amennyiben az Előfizető a számlát nem kapja kézhez, úgy ezt a nap 0-24 órájában díjmentesen hívható Telefonos Ügyfélszolgálaton jelezheti a Szolgáltató részére.

#### Elektronikus számlára vonatkozó különös szabályok

Az Elektronikus Számla szolgáltatás megrendelése esetén a Szolgáltató által a számlás, kártyás és az Új generációs kártyás Előfizető részére egy olyan hiteles, elektronikus formában létező elektronikus számla kerül kiállításra, mely elektronikus aláírással és az aláírás időpontját hitelesítő időbélyegzővel van ellátva, és mindenben megfelel az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII törvény, valamint az elektronikus számlával kapcsolatos egyes rendelkezésekről szóló 46/2007. (XII.29.) PM rendeletben foglaltaknak.

A Szolgáltatást az Előfizető számlázási címenként rendelheti meg és mondhatja le (egy számlázási címen lévő több előfizetés esetén valamennyire megrendelődik a szolgáltatás) az alábbiak szerint:

- Telenor Online/djuice online/Red Bull MOBILE Online internetes felületeken,
- Telenor Értékesítési Pontokon,
- Telefonos Ügyfélszolgálaton.

A szolgáltatás havidíjmentes. Amennyiben Előfizető megrendeli a szolgáltatást, abban az esetben a tételes számlamellékletet is elektronikus formában kapja meg. A jelen pontban meghatározott, az elektronikus számlára vonatkozó rendelkezések a tételes számlamellékletre is megfelelően irányadók. A számlás hívásrészletezővel vagy kártyás híváslistával kapcsolatos ÁSZF és előfizetői rendelkezéseket jelen Szolgáltatás, annak megrendelése, illetve lemondása nem érinti.

A Szolgáltatás, valamint a hozzá kapcsolódó esetleges kiegészítő szolgáltatások kizárólag a Telenor Online-on/djuice online-on/Red Bull MOBILE Online-on módosíthatóak.

#### **Az igénybevétel feltételei:**

Az Előfizető a fenti csatornákon történő megrendelést követően és kizárólag abban az esetben veheti igénybe a Szolgáltatást, ha rendelkezik a Telenor Online/djuice online/Red Bull MOBILE Online internetes felületeken regisztrációval, az esedékes számla kiállításának megtörténtéről szóló értesítés fogadására alkalmas e-mail címmel, valamint az Elektronikus számla szolgáltatásra vonatkozó, ÁSZF-ben foglalt jelen feltételeket elfogadja, továbbá a Szolgáltató visszaigazolása megérkezik az Előfizető e-mail címére arról, hogy a megrendelése sikeres volt.

Abban az esetben, ha az Előfizető a szolgáltatás megrendelésekor nem rendelkezik Telenor Online/djuice online/Red Bull MOBILE Online regisztrációval, a Szolgáltató az Értékesítési Ponton, Telefonos Ügyfélszolgálaton történő megrendelés esetén rögzíti a Telenor Online/djuice online/Red Bull MOBILE Online használatához szükséges e-mail címet és felhasználónevet, valamint az Elektronikus számla szolgáltatás igénybevételéhez szükséges e-mail címet. A Szolgáltató egy 4 számjegyű, egyszeri Telenor Online/djuice online/Red Bull MOBILE Online belépésre jogosító jelszót generál az Előfizető számára, melyet SMS-ben küld meg az Előfizető által megadott hívószámra. A Szolgáltató a Telenor Online/djuice online/Red Bull MOBILE Online felhasználónevet az Előfizető által a felület igénybevétele céljából megadott e-mail címre küldi meg. Ezt követően az Előfizetőnek a megrendeléstől számított 6 napon belül az általa megadott, e-mailben visszaigazolt felhasználónévvel és jelszóval be kell lépnie a Telenor Online/djuice online/Red Bull MOBILE Online felületre. A jelszót a Telenor Online/djuice online/Red Bull MOBILE Online felületre történő első belépéskor az Előfizetőnek meg kell változtatnia. A Szolgáltató a megrendelés sikerességét e-mailben visszaigazolja. A fentiek hiányában a Szolgáltatás nem tekinthető megrendeltnek, illetve a megrendelés törülésre kerül.

Üzleti Előfizető esetén a Telenor Online regisztráció ügyfélkártyához kötött, melyről bővebb információ a Telenor honlapján található ([www.telenor.hu/vallalat/ugyvintezes/uzleti-ugyfelkartya/](http://www.telenor.hu/vallalat/ugyvintezes/uzleti-ugyfelkartya/)).

A számlás és Új generációs kártyás Előfizetők esetében a szolgáltatás megrendelésével egyidőben az Előfizető regisztrált számlafizetési módja postai csekkről automatikusan banki átutalásra módosul. A szolgáltatás lemondása esetén a számlafizetési mód a banki átutalás marad, amely fizetési módot Előfizető a mindenkori Díjszabásban leírt feltételeknek megfelelően módosíthatja.

Az Előfizető a sikeres megrendelést követően kizárólag elektronikus úton kap számlát, vagyis a továbbiakban a Szolgáltató papíralapú számlát nem állít ki részére. Számlás és Új generációs kártyás Előfizetők esetében Szolgáltató postai csekket nem állít ki az Előfizető számára.

Az Előfizető számlázási módját számlázási ciklusonként egyszer módosíthatja.

A Szolgáltató által kiállított elektronikus számla csak elektronikus formában hiteles.

A Szolgáltató a Telenor Online/djuice online/Red Bull MOBILE Online internetes felületeken biztosítja az Előfizető számára a hiteles elektronikus számlák megtekintését és ezekhez kapcsolódó esetleges egyéb szolgáltatásokat. Az elektronikus számlák a Telenor Online-on/djuice online-on/Red Bull MOBILE Online-on való megjelenítéssel egyidőben kézbesítettnek tekintendők, előfizető pedig kötelezetté válik a számlában foglalt díjfizetési kötelezettsége teljesítésére.

A Szolgáltató az esedékes számla kiállításával egyidejűleg automatikusan, az Előfizető által az Elektronikus számla szolgáltatáshoz megadott e-mail címére e-mailben értesítést küld az Előfizetőnek az elektronikus számla kiállításának megtörténtéről. Az Elektronikus számla-értesítő SMS szolgáltatás megrendelésével az Előfizetőnek lehetősége van SMS-értesítést kérni a számla kiállításáról. Az Elektronikus számla-értesítő SMS szolgáltatás mindenkori aktuális díjait számlás előfizetők esetén az ÁSZF 1/A melléklet III. fejezet 4.16. pontja, kártyás és Új generációs kártyás előfizetők esetén az ÁSZF 1/B melléklet III. fejezet 4.14. pontja tartalmazza. Az Elektronikus számla szolgáltatás lemondásával egyidőben az Elektronikus számla-értesítő SMS szolgáltatás is automatikusan lemondásra kerül.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul tájékoztatni arról, ha e-mail címe, vagy az Elektronikus számla-értesítő SMS szolgáltatáshoz tartozó mobil telefonszám megváltozik, vagy a szolgáltatás céljára nem alkalmazható. A Szolgáltató ezzel kapcsolatos felelősségét kizárja.

#### **Számla kiállítása egyenlegfeltöltésről**

Bármilyen módon (ATM-automatán, internetbankon vagy telebankon keresztül stb.) történő egyenlegfeltöltés esetén a Szolgáltató az adott előfizetés Előfizetője nevére és címére állít ki számlát. Szolgáltató általi ÁFA-s számla kiállítására a kuponfeltöltésről (amennyiben a feltöltés az univerzális egyenlegre történik) kizárólag a feltöltés időpontjától számított 3 munkanap után, de maximum 2 hónapon belül van lehetőség. A kiállított számlát Előfizető postai úton, amennyiben igénybe veszi az elektronikus számla szolgáltatást, úgy az arra vonatkozó szabályok szerint kapja meg.

#### **7.2. Díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó előfizetőt érintő eltérések**

Az Előfizető a szolgáltatás díjait (tarifa- és/vagy szolgáltatás havidíjjal, forgalmi díjak) az alábbi módokon egyenlítheti ki:

- amennyiben az igénybevételei díjakat utólag fizeti meg, úgy a számlás díjfizetési módot választja;
- amennyiben az igénybevételei díjakat előre fizeti meg, úgy a kártyás díjfizetési módot, egyenlegfeltöltést vagy az előleg megfizetését választja.

A számla kiegyenlítésének napja:

- postai átutalás esetén: az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- banki átutalás esetén: az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámláján jóváírják a befizetett összeget;

- belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával (a Telenor Online-on/mydjuice-on keresztül) történő fizetés esetén: amikor a bank sikeresen megterheli az ügyfél számláját az adott összeggel;
- készpénzes befizetés esetén: az a nap, amikor az Előfizető az esedékes díj összegét készpénzben kiegyenlíti;
- banki ATM-automatán keresztül történő befizetés esetén: amikor a bank sikeresen megterheli az ügyfél számláját az adott összeggel;
- internet utalvánnyal történő kiegyenlítés esetén: az a nap, amikor az Előfizető az esedékes díj összegét utalvánnyal fizeti ki;
- OTP Cafeteria kártyával történő kiegyenlítés esetén: az a nap, amikor a bank sikeresen megterheli az ügyfél OTP Cafeteria kártya e-utalvány egyenlegét az adott összeggel.

Amennyiben beazonosítható, hogy a befizetés melyik számlához kapcsolódik (akár a számlához kapcsolódó bármely előfizetői hívószám megjelölésével), a befizetés a kapcsolódó számla tartozásához lesz hozzárendelve.

Amennyiben a befizetés a számla összegénél kevesebb, vagy a befizetés nem köthető számlához, a Szolgáltató a befizetést az alábbiak szerint rendeli a tartozáshoz:

- 1) A befizetést a Szolgáltató a nem távközlési szolgáltatásból eredő tartozásokra fordítja először - amennyiben ilyen tétel a számlán szerepel-, ezt követően történik a számlához tartozó egyes előfizetői hívószámokhoz kapcsolódó távközlési szolgáltatásból eredő tartozások kiegyenlítése. A nem távközlési szolgáltatásból eredő tartozások nem előfizetői hívószámhoz, hanem számlához tartozó tételek és a kiegyenlítés sorrendjét illetően megelőzik az előfizetői hívószámhoz kapcsolódó tartozásokat.
- 2) Amennyiben nem azonosítható be, hogy a befizetés melyik számlához kapcsolódik, akkor a fentiek figyelembevételével mindig a legrégebbi számlatartozáshoz kerül hozzárendelésre a befizetés.

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő fizetendő összeget az azon feltüntetett esedékességi napig nem egyenlíti ki, illetve nem igazolja, hogy megtette az összeg átutalásához szükséges valamennyi intézkedést (Késedelmes díjfizetés / A díjfizetés elmaradása), a Szolgáltató írásbeli fizetési felszólítást küld az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződésben megadott állandó lakhelyére, székhelyére.

A fizetési felszólításban a Szolgáltató felszólítja az Előfizetőt, hogy tegyen eleget fizetési kötelezettségének a megadott határidőn belül.

Amennyiben az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és nem adott a Szolgáltatónak az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot díjtartozásai rendezésére, a Szolgáltató korlátozhatja a szolgáltatáshoz való hozzáférést az ÁSZF 5.2.1. pontja szerint. A szolgáltatás korlátozása alatt a Szolgáltató az ÁSZF 7.1. pontjában (az Eszr. 8. § (4) bekezdése alapján az ÁSZF 1/A. melléklet, Számlás Díjszabás I.2.3. pontjában, valamint az ÁSZF 1/B. melléklet, Kártyás és Új Generációs Kártyás Díjszabás I.2. pontjában) meghatározott, a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számít fel. A Szolgáltató jogosult továbbá megszüntetni az előfizetői jogviszonyt az ÁSZF 9.1.4.4. pont rendelkezéseinek megfelelően.

Amennyiben az Előfizető tartozását a szolgáltatáshoz való hozzáférés korlátozása után fizeti meg, úgy a tartozás kiegyenlítése mellett a mindenkori Díjszabásban rögzített korlátozásmegszüntetési díjat is köteles utólag megfizetni [Eht. 137. § (4)]. A Szolgáltató a fizetési határidő eredménytelen leteltét követően jogosult napi kamatot számítani az Előfizető hátralékos, ki nem fizetett tartozása után a késedelem első napjától számítva. A kamat mértéke évi 14%.

Az Előfizetői Szerződés felmondása esetén a Szolgáltató az utolsó tárgyidőszakra vonatkozó számlával együtt egy végszámlát küld az Előfizetőnek.

#### 7.2.1. Számlás előfizetés

A számlás Előfizető az igénybevételt követően, a Szolgáltató által kibocsátott számla alapján fizeti ki a szolgáltatás havi-, valamint igénybevételi díját.

A számlás Előfizető díjfizetési kötelezettségének az alábbi módokon tehet eleget:

- postai úton, vagy
- banki átutalással, vagy
- készpénzes fizetéssel vagy bankkártyával a Szolgáltató Értékesítési Pontjain, illetve
- a Szolgáltató által elfogadott egyéb fizetési móddal (pl. belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával a Telenor Online-on/my djuice-on keresztül, bankkártyával banki ATM-automatán keresztül).
- mobil Internet számlás tarifacsomagok 2011. március 26-át követően kibocsátott számláinak kiegyenlítése az ÁSZF 7.2.6. pontja szerinti internet utalvánnyal a Szolgáltató Értékesítési Pontjain
- mobil internet számlás tarifacsomagok 2011. március 26-át követően kibocsátott számláinak kiegyenlítése az ÁSZF 7.2.6. pontja szerinti OTP Cafeteria kártyával (mely esetben az Előfizetőt egyszeri, számla befizetési díj terheli, amelyek mértékét az ÁSZF 1/A melléklet III. fejezet 9.4. pontja tartalmazza).

Amennyiben a nem téves befizetésből - az ÁSZF 7. pont (Túlfizetés) c. ponton kívüli esetek - eredő túlfizetésről az Előfizető utólag nem rendelkezik, az

- ÁSZF 7. a. és b. pont esetén, amennyiben az Előfizető egy számlaküldési címmel rendelkezik, úgy a túlfizetés automatikusan csökkenti a következő számla összegét; amennyiben az Előfizető több számlaküldési címmel rendelkezik, úgy a Szolgáltató a túlfizetés összegét az Előfizető rendelkezéséig az előfizetői egyenlegen tartja nyilván, a túlfizetés összege azonban a kiküldött számlákon nem jelenik meg.
- ÁSZF 7 d. pont esetén a Szolgáltató a túlfizetés összegét az Előfizető rendelkezéséig az előfizetői egyenlegen tartja nyilván, a túlfizetés összege azonban a kiküldött számlákon nem jelenik meg.

Az ÁSZF 7. c. pont szerinti túlfizetés esetén a Szolgáltató tévesen utalt összeget jóváírja a befizető egyenlegén, amennyiben

- bank átutalás esetén nyilatkozik, hogy az azonosítót tévesen tüntette fel és csatolja az átutalásról szóló igazolást,
- egyéb módon történő téves fizetés esetén, ha a téves befizetés címzettje lemondó nyilatkozatot tesz.

#### 7.2.2. Előleg után történő díjfizetés

Az Előfizető általános előleget fizethet be: a vonatkozó számlázási azonosító (korábban ügyfélszám) kell csak a befizetéskor (személyes befizetés, banki átutalás, rózsaszín csekk; normál csekk stb.) feltétlenül megjelölnie. Az ily módon befizetett általános előleg összege az adott számlázási azonosító (korábban ügyfélszám) vonatkozásában az elkészült számla(k) ellenértékét csökkenti. Tehát az általános előleg kimerültségéig az általános előleg a lejárt számlatartozásokat csökkenti. Az általános előleg mértékét az Előfizető szabadon határozza meg. Az egyéb célú (pl. külföldi utazás előtt magas forgalom okán történő) felhasználás érdekében szükséges arról ismételtlen rendelkeznie

A Szolgáltató azon banki ATM-automaták mindenkori listájáról, amelyeken a szolgáltatás igénybe vehető, a [www.telenor.hu](http://www.telenor.hu) honlapon, az Értékesítési Pontokon, valamint a Telefonos Ügyfélszolgálaton ad részletes felvilágosítást. A befizetés mértéke kizárólag 1-999 999 Ft közötti összeg lehet.

(forgalmi előleggel nyilváníthat). Ezen rendelkezést az Előfizető ügyfél-azonosítást követően a Telefonos Ügyfélszolgálaton teheti meg.

Az Előfizető **önkéntes forgalmi előleg**et fizethet be: annak jogcímét (önkéntes forgalmi előleg), valamint a vonatkozó GSM-számot a befizetéskor (személyes befizetés, banki átutalás, rózsaszín csekk, normál csekk stb.) feltétlenül meg kell jelölnie! Az ily módon befizetett önkéntes forgalmi előleg összege az adott hívószám vonatkozásában az elkészülő számla végösszegét csökkenti, meglévő tartozásra nem számolható el, hanem az kizárólag jövőbeli tartozás kiegyenlítésére fordítható. Az önkéntes forgalmi előleg mértékét az Előfizető szabadon határozza meg.

### 7.2.3. Kártyás előfizetés

A Kártyás szolgáltatás havidíjmentes, kivéve a Red Bull MOBILE Access és Red Bull MOBILE Access (Expressz), djuice control tarifacsomagokat, amelyek az 1/B mellékletben meghatározott időszaki díjjal vehetőek igénybe.

Az Előfizető köteles megfizetni a szolgáltatás ellenértékét.

Az Új Generációs Kártyás Szolgáltatás kártyás előfizetésnek minősül azzal, hogy minden ciklusban megfizetésre kerül a havi keret összege, amelyet minden ciklus első napján feltöltésre kerül az Előfizető egyenlegére és amelyet az adott ciklusban az ÁSZF 1/B. mellékletében foglalt adott tarifacsomag-leírásnak megfelelően vehet igénybe. A havi keretre nem vonatkoznak az 1/B. mellékletben rögzített, a feltöltőkártya-kezdményekre vonatkozó rendelkezések. Új Generációs Kártyás szolgáltatás esetén a Szolgáltató minden ciklus kezdőnapján feltölti a havi keretet, mely ciklusokban az Előfizető havonta rendszeresen megfizeti a Szolgáltatónak a havi keretnek megfelelő összeget. Amennyiben az adott ciklusban ezen felül is igénybe kívánja venni a szolgáltatást, akkor a Kártyás szolgáltatásra vonatkozó szabályok szerint feltöltheti a kártyás egyenlegét.

A Kártyás szolgáltatást használó Előfizető az igénybevételi díjat a szolgáltatás igénybevétele előtt, az ÁSZF rendelkezéseinek megfelelően egyenlegfeltöltéssel egyenlíti ki. A Telenor-feltöltőkártya, az Univerzális egyenleg feltöltésére alkalmas feltöltőkártya és az egyenlegfeltöltés árában foglalt díjkezdmény az 1/B mellékletnek megfelelően használható fel. Az ÁSZF 2.1.2 pontja szerinti szerződéskötés esetén az első feltöltés a SIM-kártya aktiválásának időpontjában, a szerződéskötést követően történik meg.

A Telenor-feltöltőkártya felhasználásával az Előfizető a kártyához tartozó igénybevételi díj erejéig jóváírást végez a Szolgáltatónál nyilvántartott egyenlegén. A felhasználási útmutató a kártya hátoldalán található. A Telenor-feltöltőkártya a kártyán megjelölt határidőn belül használható fel az igénybevételi díj megfizetésére. A felhasználási határidőre vonatkozó további részletes és speciális rendelkezéseket a Díjszabás tartalmazza. Amennyiben az Előfizető a Telenor-feltöltőkártyát a feltüntetett határidőn belül nem használja fel, a kártyára feltöltött egyenleg felhasználhatósága megszűnik (kivéve ha a Kártyás előfizetésre vonatkozó 1/B. melléklet másként rendelkezik), és az a Szolgáltatótól nem követelhető vissza.

Az igénybevételi díj előzetes kiegyenlítése Telenor-feltöltőkártyával is történhet. Az Emelt díjas szolgáltatást használó Számlás Előfizető az igénybevételi díjat a szolgáltatás igénybevétele előtt is kiegyenlítheti, Kártyás Előfizető esetén a díj kiegyenlítése, amennyiben az ÁSZF másként nem rendelkezik, kizárólag előre történhet.

A Kártyás és Új Generációs Kártyás szolgáltatások esetén MobilVásárlás szolgáltatás igénybevételére kizárólag az ÁSZF-ben rögzített feltöltéssel van lehetőség és Új Generációs Kártyás szolgáltatás esetén a havi keret nem használható fel MobilVásárlásra.

Az a rendelkezés, amely szerint a kártyás szolgáltatás esetében az igénybevételi díjak kiegyenlítése a szolgáltatás igénybevétele előtt történik meg, nem érinti a Szolgáltató jogát arra, hogy a következő egyenlegfeltöltésbe beszámítsa azon egyenlegkülönbözet

mértékét, amely az Előfizető által – vétkességétől függetlenül és bármely előre nem meghatározható okból – az egyenlegét meghaladó mértékben ténylegesen és a Szolgáltató által igazolható módon igénybe vett szolgáltatás ellenértékéeként felmerült, egyenlegfeltöltés hiányában pedig ezt a szolgáltatás igénybevételétől számított legfeljebb egy éven belül kiszámítja.

### 7.2.4. Speciális rendelkezések Új Generációs Kártyás Szolgáltatás esetén

Az automatikus havi keret (továbbiakban havi keret) az Új Generációs Kártyás szolgáltatás esetén az 1/B. mellékletben szereplő tarifacsomagokban meghatározott havi összeg, amely a felek megállapodása alapján automatikusan a ciklus kezdőnapján feltöltésre kerül az Előfizető egyenlegére, és amelyet az Előfizető köteles a Szolgáltató részére havonta megfizetni.

Az Új Generációs Kártyás szolgáltatásnál a havi keret összege minden ciklusban megfizetésre és a ciklus első napján feltöltésre kerül az Előfizető egyenlegére, így az adott ciklusban teljes egészében felhasználható.

A havi keret, valamint a megrendelt havidíjas szolgáltatások, adminisztrációs és egyszeri díjas szolgáltatások díjának kiegyenlítése az egyedi előfizetői szerződésben és mellékleteiben rögzített módon történik minden ciklusban. A további igénybevételi díjak megtérítése a kártyás szolgáltatásra irányadó szabályok szerint történik.

Az előfizetői szolgáltatáshoz kapcsolódóan – az Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint – az Előfizető a feltöltött automatikus havi keret összegét tartozik megfizetni minden ciklusban. A havidíjas szolgáltatások díja, valamint bizonyos adminisztrációs és egyszeri díjak – a kártyás szolgáltatásra irányadó szabályoktól eltérő módon – nem a feltöltésekből kerülnek levonásra, hanem a havi kerettel egy időben, a havi kereten felül kerülnek kiszámlázásra (havidíjas szolgáltatás esetén a lemondásig).

### 7.2.5. Speciális rendelkezések Telenor-feltöltőkártyával történő díjfizetéshez

A Telenor-feltöltőkártya felhasználásával az Előfizető a kártyához tartozó igénybevételi díj erejéig jóváírást végez a Szolgáltatónál nyilvántartott egyenlegén. A felhasználási útmutató a kártya hátoldalán található. A Telenor-feltöltőkártya a kártyán megjelölt határidőn belül használható fel az igénybevételi díj megfizetésére.

A Szolgáltató készülékes csomagot és Telenor-feltöltőkártyát nem vásárol vissza. Telenor-feltöltőkártyával és készülékkel kapcsolatos reklamációt a Szolgáltató csak a vásárlást bizonyító számla ellenében köteles elfogadni.

A Szolgáltató a honlapján feltüntetett bankok ATM automatáin biztosít egyenlegfeltöltési lehetőséget Előfizetői számára. Ezen ATM automatákon vásárolt ATM-feltöltőkártyát nem vásárol vissza, nem cserél be, és reklamációt csak a vásárlástól számított 5 munkanapon belül fogad el.

A Telenor-feltöltőkártya bármely módon történő másolása, illetve hamisítása büntetőjogi következményekkel jár.

A Szolgáltató a feltöltőkártya feltöltésének időpontjától számított legfeljebb 3 munkanapon belül vállalja a feltöltött összeg jóváírását az Előfizető egyenlegén.

A Szolgáltató az Előfizető egyenlegét azt követően és olyan sorrendben módosítja, ahogy a szolgáltatások igénybevételéről, illetve az egyenlegfeltöltéséről a Szolgáltató rendszere tudomást szerez.

Amennyiben egy adott szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető egyidejűleg több kedvezményre is jogosult, úgy – amennyiben az adott kedvezményénél a Szolgáltató



másként nem rendelkezik – a legnagyobb kedvezmény érvényesül, tehát a kedvezmények nem halmozhatóak.

A MobilVásárlás szolgáltatás keretében érvényesített megrendelések esetén a kártyás Előfizetők mobil vásárlásaikról utólag részletes, feltöltéseikről pedig összegző számlát igényelhetnek, melyet a Szolgáltató az Előfizető levelezési címére vagy ennek hiányában az állandó lakcímére küld meg. Áfás számlamások igénylésére kizárólag a Telefonos Ügyfélszolgálaton van lehetőség. A számlamásolat díját a Szolgáltató mindenkor hatályos Díjszabása tartalmazza.

A Kártyás előfizetés - kivéve az Új Generációs Kártyás Szolgáltatás esetében - az 1/B mellékletben meghatározott összegű lebeszélhetőséget foglal magában. A lebeszélhetőség mértéke függ attól, hogy az Előfizető a szerződés megkötése mellett mobilkészüléket is vásárol, vagy mobilkészülék nélkül, kizárólag SIM-kártyát tartalmazó szerződést köt.

#### 7.2.6. Speciális rendelkezések internet utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával történő fizetés esetén:

A Szolgáltató az alábbi utalványtípusokat és cafeteria kártyát fogadja el:

- Sodexho Pass Internet utalvány
- Edenred Ticket Web Internet utalvány
- OTP Cafeteria kártya

Az internet utalvány készpénzre nem váltható, az címlet értékénél alacsonyabb tétel fizetése esetén a különbözet vissza nem adható, a következő havi számlára át nem vihető, abba bele nem számítható.

Internet utalvánnyal történő befizetésből túlfizetés nem keletkezhet.

OTP Cafeteria kártyával történő számlafizetés esetén túlfizetés nem keletkezhet, a számla internetszolgáltatásra vonatkozó összege annál kisebb összeg kiegyenlítése történhet meg a kártyán lévő e-utalvány egyenlegből. Az OTP Cafeteria kártyán rendelkezésre álló e-utalvány egyenleg sem egészben, sem részben nem váltható át készpénzre, illetve készpénz-helyettesítő eszközre.

Az alábbi csatornákon fizetheti internet számláját internet utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával:

- Értékesítési Pontokon utalvánnyal
- Értékesítési Partnereknél utalvánnyal
- a Telenor Online-on utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával

Internet utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával a Mobil Internet tarifacsomagok havi és forgalmi díjai fizethetők, kivéve az Adatkártya tarifacsomag.  
A Mobil adatközvetítő szolgáltatások közül a GPRS – alapú szolgáltatások havi és forgalmi díjai fizethetők a fenti fizetőszközökkel.

Internet utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával az alábbi Előfizetőink fizethetnek:

- Lakossági számlás magánszemélyek
- djuice számlás Előfizetők
- Dolgozó programban résztvevő Előfizetők.

Nem fizethető internet utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával:

- új Mobil internet előfizetés vásárlásakor az első havidíj és az eszköz ára
- a számlán szereplő, egyéb tételek: pl.: késedelmi kamat, kötbér

- olyan Mobil internet tarifák, amelyeknek havidíja tarifacsomagban foglalt percek és adatmennyiséget együttesen tartalmaznak, pl.: MobilKvartett;
- 2011. március 26-a előtt kibocsátott számlák.

Nem fizethetik internet számlájukat internet utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával azon Előfizetők, akik:

- részletfizetéssel rendelkeznek;
- csoportos beszédési megbízással fizetik számlájukat.

#### 7.2.7. Speciális rendelkezések a Telenor-feltöltőkártyával történő díjfizetéshez Új Generációs Kártyás szolgáltatás esetén

Tekintettel arra, hogy az Új Generációs Kártyás szolgáltatás határozatlan időre jön létre, az 1/B. melléklet szerinti feltöltés érvényességi ideje ennél a szolgáltatásnál nem értelmezhető. Ennek következtében az ÁSZF valamennyi érvényességre, rendelkezésre állási időre, valamint annak meghosszabbítására vonatkozó rendelkezése az Új Generációs Kártyás szolgáltatásra nem alkalmazhatóak.

A feltöltési címletekre, feltöltésre vonatkozó egyéb rendelkezések megfelelően irányadóak a havi keret automatikus feltöltését követő feltöltésekre. A feltöltőkártya-kedvezmények a havi keretre nem vonatkoznak.

Az Új Generációs Kártyás szolgáltatás esetében a Kártyás előfizetés korlátozása során nem alkalmazhatóak a negatív egyenlegrészre és az Univerzális egyenleg törlesztésére vonatkozó rendelkezések

#### 7.2.8. Speciális rendelkezések az Univerzális egyenleg kapcsán

Ezt az egyenleget a számlás Előfizetők EDSZ-re, illetve MobilVásárlásra használhatják fel. A Kártyás és Új Generációs Kártyás Előfizetők mindemellett a tarifacsomagjuk által biztosított szolgáltatásokat (alap- és kiegészítő szolgáltatásokat) ezen egyenleg terhére is igénybe vehetik.

Számlás Előfizető esetén a Szolgáltató által biztosított Hitelkeret is az Univerzális egyenlegre kerül feltöltésre.

Az Univerzális egyenleg feltöltése az Univerzális egyenleg feltöltésére alkalmas kuponokkal történik.

Univerzális egyenleg feltöltésére alkalmas kuponnak nevezzük a Szolgáltató által meghatározott,

- az ATM-automatáknál online módon,
- Internetbankon és telebankon keresztül,
- belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával a Telenor Online-on/mydjuice-on keresztül,
- valamint a Szolgáltató Bemutatótermeiben (amennyiben az Előfizető nem kéri áfás számla kiállítását a helyszínen) végzett feltöltéseket.

Az Univerzális egyenleg feltöltésére alkalmas kuponok értéke és érvényessége megegyezik a Telenor-feltöltőkártyák értékével és érvényességével. Ha az Előfizető által felhasználható összeg elfogy az Univerzális egyenlegéről, akkor egy újabb Univerzális egyenleg feltöltésére alkalmas kuponnal töltheti fel azt. A kupon összege hozzáadódik a feltöltés előtti érvényes egyenleghez. Az Univerzális egyenleg több kuponnal is feltölthető.

A MobilVásárlás szolgáltatás hangalapú Számlás tarifacsomaggal rendelkező Előfizetők részére Univerzális egyenlegük és Hitelkeretük terhére vehető igénybe.

A Számlás Előfizetők 2006. január 1-jétől kizárólag Univerzális egyenlegükre végezhetnek feltöltéseket.

A Számlás Előfizetők az Emelt Díjas Szolgáltatásokat kizárólag ATM-automatáknál online módon, internetbankon és Telebankon, belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával a Telenor Online-on/mydjuice-on keresztül, valamint a Szolgáltató bemutatótermeiben végzett feltöltések útján vehetik igénybe.

A Mobilvásárlás szolgáltatás hangalapú **Kártyás és Új generációs kártyás** tarifacsomaggal rendelkező Előfizetők részére Univerzális egyenlegük terhére vehető igénybe.

Bármely Kártyás Előfizető az ATM-automatáknál online módon, internetbankon és telebankon, illetve belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával a Telenor Online-on/mydjuice-on keresztül, valamint a Szolgáltató Értékesítési Pontjain vagy egyéb módon végzett feltöltésekkel vehetik igénybe az EDSZ-t.

### 7.3. Akciók és akciók díjak elérhetősége,

A Szolgáltató által biztosított aktuális akciók és akciók díjak a Szolgáltató honlapján ([www.telenor.hu](http://www.telenor.hu) és [www.djuice.hu](http://www.djuice.hu)) érhetőek el.

### 7.4. Kártérítési eljárás szabályai

Az Előfizetői Szerződés késedelemes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az ÁSZF 7.4. pontja alapján köteles megtéríteni az Előfizető vagyonában okozott kárt [Eht. 143. § (1)]. Azonban nem kell megtérítenie az elmaradt hasznot, a nem vagyoni kárt, továbbá a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetve enyhítése érdekében nem úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben elvárható.

A kártérítési eljárás szabályait a Szolgáltató az ÁSZF 6.2.3.2. pontjában szabályozza.

### 7.5. Kötbér meghatározása, mértéke és módja

A Szolgáltató általi hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér-típusokat, azok mértékét és megfizetésének módját a Szolgáltató az ÁSZF 6.3. pontjában szabályozza.

## 8. A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

### Fogalmak:

**SZÁMHORDOZHATÓSÁG:** Az Előfizető számára fennálló lehetőség, amely biztosítja, hogy (a mindenkor hatályos ÁSZF feltételeinek megfelelően) előfizetői hívószámát megtartva, eredeti (átadó) mobilszolgáltatójával kötött Előfizetői Szerződését megszüntetve új (átvevő) mobilszolgáltatóval kössön Előfizetői Szerződést.

**ÁTADÓ SZOLGÁLTATÓ:** Az az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató, amelynek Előfizetője az Előfizetői Szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik szolgáltatóhoz viszi át.

**ÁTVEVŐ SZOLGÁLTATÓ:** Az az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató, amelynek jövőbeni Előfizetője az Előfizetői Szerződés megkötésének keretében előfizetői számát egy másik szolgáltatótól áthozza.

**HORDOZOTT SZÁM:** Az Előfizetői Szerződésben szereplő előfizetői szám, amelyet az Előfizető megtart az átadó Szolgáltatótól az átvevő Szolgáltatóhoz való áttéréskor.

**KÖZPONTI REFERENCIA-ADATBÁZIS (KRA):** Az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a távközlési szolgáltatók és előfizetők jogszabály szerint meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását.

**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 számatadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet.

**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 tartalmazza.

#### A SZÁMHORDOZÁS ELJÁRÁSI SZABÁLYAI

##### 8.1. A számhordozási eljárásához szükséges előfizetői adatok

A Szolgáltató a számhordozást kérő Előfizetőt az előfizetői számon kívül az alábbi adatok és okmányok alapján azonosítja.

##### Az előfizetői adatok

###### a) Magánszemélyek esetén:

- név, születési név;
- születési hely, idő;
- anyja leánykori neve;
- állandó lakóhely/külföldi Előfizető esetén tartózkodási hely;

###### b) Cégek, egyéb szervezetek, egyéni vállalkozók<sup>3</sup> esetén:

- cég/egyéb szervezet/egyéni vállalkozó neve;
- cégjegyzékszám,
- adószám;
- székhely.

#### A szükséges dokumentumok

##### a) Természetes személy esetében:

- magyar állampolgárnál: személyazonosító igazolvány/útlevel/jogosítvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány;
- nem magyar állampolgárnál: útlevel és lakcímet igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltatót őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;
- számhordozási eljárás esetén az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltatót őt az eredeti Előfizetői Szerződés megkötésekor azonosította.

##### b) Egyéni vállalkozó esetében:

- érvényes vállalkozói igazolvány vagy ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám;
- adószám hiteles igazolása (adóbejelentkezési lap, kamarai vagy APEH-igazolás);
- bélyegző (amennyiben rendelkezik vele);
- személyazonosító igazolvány/útlevel/jogosítvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány;
- bankszámlaszerződés.

##### c) Gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:

- 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány;

<sup>3</sup> Egyéni vállalkozók esetén a magánszemélyekre vonatkozó előfizetői adatok is szükségesek az Előfizetői Szerződés megkötéséhez, valamint bankszámlaszám megadása számukra nem kötelező.

- a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintája;
- az eljáró képviselő személyi igazolványa;
- meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el).

##### d) Költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:

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

##### e) Diplomáciai testület esetében:

- a szerződésalkötő személyazonosító igazolványa/útlevele/jogosítványa és lakcímet igazoló hatósági igazolványa;
- nem magyar állampolgárnál útlevel;
- a nagykövetség hivatalos, fejléces papírján kiadott, az adott ügyre szóló meghatalmazás.

##### 8.2. A számhordozással kapcsolatos előfizetői jogok és kötelezettségek

A számhordozhatóság lehetőségével kizárólag az egyedi Előfizetői Szerződésben Előfizetőként megjelölt személy élhet, amennyiben előfizetéssel rendelkezik az átadó szolgáltatónál.

Az Előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi száma vagy egyes számokra kérheti a számhordozást.

A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az Előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az Előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz továbbhordozni (más szolgáltató alatt érte bármely előző szolgáltatót is).

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező Előfizetők a Szolgáltató szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe. A számhordozás miatt a Szolgáltató megkülönböztetést nem alkalmaz.

##### 8.3. A számhordozással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek

A Szolgáltató biztosítja az alábbiakat:

- a) a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás, valamint a nomadikus beszédcéli szolgáltatás előfizetői számainak hordozhatóságát. A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatáscsomagok egyidejű átadásával megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében - az

átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén – az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni;

- b) az SMS-ek, illetve az MMS-üzenetek helyes irányítását a hordozott számokra;
- c) az adat- és faxszolgáltatások számainak hordozhatóságát oly módon, hogy az adatszolgáltatás számán továbbra is csak adat-, a faxszolgáltatás számán továbbra is csak faxszolgáltatás nyújtható. Az adat- és faxszolgáltatások számai önmagukban nem hordozhatóak.

A hordozott számmal kapcsolatos információk biztosítása érdekében a Szolgáltató állandó, ingyenes, 24 órás számhordozási információs vonalat (1748) működtet.

Az Előfizető GSM-kód alkalmazásával ugyancsak ingyenes információt kérhet a hordozott számokra vonatkozóan. A hívószám küldését engedélyező GSM-kódot a felhívni kívánt telefonszám elé kell beírni az alábbi formátumban: \*126\***mobiltelefonszám utolsó 9 számjegye**#, majd meg kell nyomni a hívásindító gombot. A kért információ rövid szöveges üzenetben érkezik.

A Szolgáltató átadó szolgáltatóként a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha:

- a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható az ÁSZF 8.1. pontban meghatározott dokumentumok alapján;
- 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;
- az átadó szolgáltató a 8.3. a) bekezdés szerinti egyeztetést igényel.

Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozást a 8.3. a) pont szerinti egyeztetésre tekintettel utasította el, az átadó és átvevő szolgáltató köteles az egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 munkanapon belül lefolytatni. Az eredményes egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételt benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el.

Számhordozás kezdeményezése esetén az Előfizetőnek a Szolgáltatóval mint átadó szolgáltatóval szembeni, a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejártá válik. Ezen tartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az Előfizető képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az Előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni. Az átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére e bekezdés szerinti tartozását kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

A Szolgáltató a határozott időtartamra kedvezményesen, vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülék ellenértékének kifizetését, illetve az átvevő szolgáltató erre vonatkozó nyilatkozatának kézhezvételét követően a készülék hálózati zárát, a hálózati zár feloldásával kapcsolatban felmerült indokolt költségek alapján meghatározott díj ellenében köteles az előfizető kérésére haladéktalanul feloldani.

#### 8.4. A számhordozás kezdeményezése, a számhordozási eljárás folyamata

#### 8.4.1. Számhordozás kezdeményezése a Telenornál mint átvevő szolgáltatónál (számhordozás a Telenorhoz)

Amennyiben az Előfizető számát a Szolgáltatóhoz kívánja átvinni, számhordozási igényét a Szolgáltatónál személyes csatornán kell kezdeményeznie. Egyéb csatornán a számhordozási igénybejelentés nem tehető meg.

Az Előfizetőt a Szolgáltató azonosítja és új Előfizetői szerződést köt. A szerződéskötéskor a Szolgáltató és az Előfizető megállapodnak a számhordozás időpontjáról (számátadási időablak), amely legkorábban a szerződéskötést követő második munkanapon lehetséges, amennyiben az igény munkanapokon 16 óráig bejelentésre került. Az előfizető a Szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

Az Előfizető azonosítása, továbbá a szerződéskötés az ÁSZF 8.1. pontjában meghatározott adatok alapján személyesen történik a Szolgáltató Értékesítési Pontjain az alábbiak szerint:

- Az azonosítást követően megvizsgálják, hogy az Előfizető megfelel-e az ÁSZF 2. pontjában foglalt szerződéskötési kritériumoknak. Amennyiben igen, úgy
- megkötö a Szolgáltatóval az Előfizetői szerződést a szükséges egyéb dokumentumok egyidejű aláírásával, valamint a Számhordozási megállapodást, amelyben
- meghatalmazza a Szolgáltatót, hogy az járjon el az átadó szolgáltatónál a számhordozási eljárás lebonyolítása során számhordozási igénye megfelelő képviselője érdekében,
- a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésekor felajánlja az Előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az Előfizető előzetesen választ.

Előfizető Szolgáltatóval megkötött Előfizetői szerződését egy ideiglenes hívószámra köti meg, amely ideiglenes hívószámot a számhordozás sikeres megvalósulása esetén (a számhordozási folyamat végén) Szolgáltató a hordozott számra cseréli le. Ezen ideiglenes hívószámmal rendelkező előfizetés használatának szabályait Előfizető és Szolgáltató a Számhordozási megállapodásban rögzítik.

A szerződés megkötése után az Előfizető megkapja Telenor SIM-kártyáját. A számhordozás eredményes befejezéséig a hordozott szám az átadó szolgáltatónál működik tovább.

A Szolgáltató a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíti. Szolgáltató ezen értesítést követő munkanapon a hordozást a következő munkanap számátadási időablakára – legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző 12. óra 00 percig - bejelenti a KRA számára, kivéve, ha:

- az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy
- a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés hordozására tekintettel kezdeményezett egyeztetés során nem a legkorábbi számhordozási időablak kerül kiválasztásra.

Fenti esetekben a Szolgáltató a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni.

Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról, legkésőbb a Szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti a Szolgáltatót, valamint a KRA-ban a tranzakció zárásáig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

A bejelentést az átadó szolgáltató kizárólag ÁSZF 8.3. pontban foglalt kizáró okokra hivatkozva utasíthatja el.

A számhordozási igény elutasításáról Szolgáltató köteles az Előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően egy munkanapon belül értesíteni, és amennyiben szükséges újra azonosítja.

#### 8.4.2. Számhordozás kezdeményezése az átvevő szolgáltatónál (számhordozás a Telenortól, mely esetben a Telenor az átadó)

Amennyiben az Előfizető számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál jelenti be, az átvevő szolgáltató jár el az Előfizető képviselőjében a Szolgáltatónál.

A Szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót. Szolgáltató a KRA-ban a tranzakció zárásáig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

A bejelentést a Szolgáltató kizárólag az ÁSZF 8.3. pontban foglalt kizáró okokra hivatkozva utasíthatja el.

### 8.5. A számhordozásra vonatkozó egyéb rendelkezések

A számhordozás során:

- a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;
- a hangposta-üzenetek nem vihetők át;
- az előre fizetett tarifacsomag esetén a fel nem használt összeg számátadaskor elvész, kivéve ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik;
- az átadó szolgáltató által kedvezményrel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta;
- az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az Előfizető az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy amennyiben az átvevő szolgáltató az Előfizető tartozását az átadó szolgáltatótól átvállalta, akkor az átvevő szolgáltatónál az átvevő szolgáltató által megadott feltételekkel megfizetni;
- amennyiben az átadó szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató köteles számhordozást az átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely egyeztetés az Előfizető közreműködését is igényelheti.

Amennyiben az átvevő szolgáltató az Előfizetőnek a Szolgáltatóval kötött Előfizetői Szerződésre vonatkozó írásbeli felmondását a szolgáltatók közötti megállapodás szerinti

elektronikus úton a Szolgáltatónak mint átadó szolgáltatónak az Előfizető nevében bejelenti, akkor a Szolgáltató ezt írásbeli felmondásnak tekinti.

A számhordozás során nem kezdeményezhető

- átirás,
- számcseré,
- új hűségnyilatkozat aláírása,
- szolgáltatás szüneteltetése.

Amennyiben az Előfizető a hordozási igény visszavonására nyitva álló határidőn belül az ideiglenes hívószámot tartalmazó Előfizetői szerződését felmondja, a szerződés megszűnik azzal, hogy ebben az esetben a felmondást az átvevő szolgáltató a számhordozási igény visszavonásának tekinti és eljár a számhordozási igény törlesztésével kapcsolatban. Amennyiben az Előfizető a szerződés felmondását az időablakot megelőző 2. munkanap 16 órát követően kéri (amikor a számhordozási igény törlesztése már nincs lehetőség), a szerződést kizárólag a számhordozás megvalósulásának időpontjára lehet felmondani, ebben az esetben, az Előfizetői szerződés a számcsere követően szűnik meg.

Amennyiben az Előfizetőnek az engedélyezett tartozások vonatkozásában kiállított számlákkal kapcsolatban reklamációja van, a számlát kiállító szolgáltató ügyfélszolgálatához kell fordulnia.

A hordozott számok nyilvántartása: Amennyiben az Előfizető szolgáltatót vált, és él a számhordozás lehetőségével, a hordozott előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek az átvevő szolgáltatóhoz kerülnek, egyidejűleg az átadó szolgáltatónál megszűnnek, de a szám kijelölésére továbbra is az a szolgáltató marad jogosult, amely számára a hatóság a hordozott előfizetői számot tartalmazó számmező eredetileg kijelölte.

A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabadrádó váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek 6 hónapig az átvevő szolgáltatónál maradnak, ezen időtartam alatt a szám nem rendelhető új előfizetőhöz. Ezt követően az előfizetői szám, illetve a kapcsolódó jogok és kötelezettségek visszakerülnek a kijelölésre eredetileg jogosult szolgáltatóhoz.

Ráutaló magatartással, illetve szóbeli szerződéskötéssel létrejövő Előfizetői Szerződés esetén a számhordozás lehetőségét csak abban az esetben tudja a Szolgáltató az Előfizető részére biztosítani, amennyiben az Előfizető adategyeztetés céljából felkeresi a Szolgáltató bármelyik bemutatótermét az ÁSZF 14.5. pontjában leírtaknak megfelelően (ADATSZOLGÁLTATÁS, ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE).

## 9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

### 9.1. Az Előfizetői szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszűnésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívül felmondásának esetei

#### 9.1.1. Az Előfizetői szerződés időtartama

**Számlás (igénybevétel díjat utólag fizető) előfizetés** esetén az előfizetői jogviszony határozatlan időre jön létre. Amennyiben azonban a számlás Előfizető az előfizetői jogviszony létesítésekor vagy annak során a Szolgáltató által biztosított kedvezmény fejében meghatározott időre („hűségidő”) többletkötelezettséget vállal („hűségnyilatkozat”), ezen időtartamra az EESZ-ben foglaltak szerint előfizetői jogviszonya határozott lesz. A felek a szerződéskötéskor megállapodnak, hogy a határozott időtartam („hűségidő”) lejártával – amennyiben a határozott időtartam meghosszabbításáról nem állapodnak meg – közöttük új, határozatlan idejű szerződés jön létre változatlan hívószámra és a nem érintett részek vonatkozásában változatlan tartalommal.

**Kártyás (előre fizetett díjú) előfizetés esetén** az előfizetői jogviszony határozott időre jön létre. Praktikum, Praktikum Expressz, Praktikum Ász, Praktikum Ász Expressz, Praktikum + Net, Praktikum + Net Expressz, Praktikum +Net Mini Expressz, Internet Praktikum Expressz, Red Bull MOBILE Access, Red Bull MOBILE Access (Expressz), djuice control, djuice go! (expressz), Hipernet Praktikum, Hipernet Praktikum Expressz és djuice reload net előfizetés esetén 90 napos határozott időre jön létre, egyéb kártyás előfizetés esetén – ide nem értve az Új Generációs Kártyás előfizetést, amelyre más rendelkezések vonatkoznak – egy évre jön létre. Amennyiben nem történik egyenlegfeltöltés, a határozott idő lejártával az Előfizetői szerződés megszűnik. Az Előfizető általi egyenlegfeltöltés új határozott idejű szerződés ráutaló magatartással történő megkötésének minősül – ideértve a Számlás Előfizető által az Automatikus, illetve Extra feltöltés szolgáltatás segítségével, a Kártyás Előfizető hozzájárulása alapján tett egyenlegfeltöltést is. A határozott idejű szerződés egyenlegfeltöltéskor megszűnik és ezzel egy időben változatlan hívózámmal új előfizetői jogviszony jön létre az újonnan felhasznált feltöltőkártya, illetőleg feltöltés érvényességi idejére. Rövidebb érvényességű feltöltés új előfizetői szerződést hoz létre, azonban a szerződés eredeti tartamát ez nem befolyásolja. Praktikum Expressz, Praktikum Ász Expressz, Praktikum +Net Expressz, Praktikum +Net Mini Expressz, djuice go! (expressz), Red Bull MOBILE Access (Expressz), Hipernet Praktikum, Hipernet Praktikum Expressz és Internet Praktikum Expressz esetében a 90 napot az ÁSZF 2.1.2. pontjában meghatározott megerősítéstől kell számítani. Praktikum, Praktikum Ász és Praktikum + Net, Red Bull MOBILE Access és djuice reload net előfizetés esetén a 90 napot, illetve egyéb kártyás előfizetés esetén – ide nem értve az Új Generációs kártyás előfizetést, amelyre más rendelkezések vonatkoznak – az 1 évet a szerződéskötés időpontjától kell számítani.

Egyenlegfeltöltési lehetőségek:

- feltöltőkártyákkal, melyekről bővebb leírást az ÁSZF 9.1.1.1. pontja tartalmaz;
- Automatikus, illetve Extra feltöltés szolgáltatással, melyről bővebb leírást az ÁSZF 1/A. és 1/B. mellékletek (Díjszabások) tartalmazznak.

**A szóbeli vagy a TOL/DOL felületen történő szerződéskötés esetén:** A szerződést a felek – újabb feltöltés hiányában – az ÁSZF 9.1. pontjában meghatározottak szerinti 90 nap vagy egy év határozott időre kötik.

**Az Új Generációs Kártyás előfizetés** esetén az előfizetői jogviszony határozatlan időre jön létre. Amennyiben azonban a Új Generációs Kártyás Előfizető az előfizetői jogviszony létesítésekor vagy annak során a Szolgáltató által biztosított kedvezmény fejében meghatározott időre („hűségidő”) többletkötelezettséget vállal („hűségnyilatkozat”), ezen

időtartamra az EESZ-ben foglaltak szerint előfizetői jogviszonya határozott lesz. A felek a szerződéskötéskor megállapodnak, hogy a határozott időtartam („hűségidő”) lejártával – amennyiben a határozott időtartam meghosszabbításáról nem állapodnak meg – közöttük új, határozatlan idejű szerződés jön létre változatlan hívószámra és a nem érintett részek vonatkozásában változatlan tartalommal.

#### 9.1.1.1. Az Előfizetői szerződés időtartamához kapcsolódó egyéb rendelkezés: feltöltőkártyák érvényességi ideje

A Feltöltőkártyák érvényességi ideje – azaz a feltöltéstől számított felhasználhatósága – függ a Feltöltőkártyák értékétől az alábbiak szerint:

- o 1200 Ft értékű Feltöltőkártya érvényességi ideje 30 nap
- o 1.500, 1.700 Ft értékű Feltöltőkártya érvényességi ideje 90 nap
- o 3.000, 3.300, 5.000, 5.500, 10.000, 15.000 Ft értékű Feltöltőkártya érvényességi ideje 1 év

#### 9.1.2. A Szolgáltatás nyújtásának részletes feltételei

A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásának részletes feltételeit az ÁSZF 2.1., 3.2. és 4.1. pontjaiban szabályozza.

#### 9.1.3. A szüneteltetés, korlátozás részletes feltételei

A Szolgáltató a Szolgáltatás szüneteltetésének részletes feltételeit az ÁSZF 5.1., míg a korlátozásra vonatkozó rendelkezéseket az ÁSZF 5.2. pontjában szabályozza.

#### 9.1.4. Az előfizetői jogviszony megszűnése

##### 9.1.4.1. Általános rendelkezések

Az Előfizetői szerződés megszűnésével egyidejűleg a szerződésből eredő valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszűnésekor megküldi az Előfizető részére az utolsó tárgyidőszakra vonatkozó számlát, illetve az igénybe vett szolgáltatás alapján a Szolgáltatónak még járó és ki nem egyenlített tartozásról kiállított számlát. Az Előfizető köteles kiegyenlíteni a számlán feltüntetett időpontig ezeket az összegeket csakúgy, mint a külföldi hálózatról indított vagy külföldi hálózatban fogadott hívások Szolgáltató által megelőlegezett díját.

A számlás Előfizető által feltöltött, fel nem használt Univerzális egyenlegét a Szolgáltató a tárgyi hívószáma tekintetében fennálló egyéb tartozások – így különösen számlatartozás, kötbér - kiegyenlítésére fordítja, az ezt meghaladó összeget az Előfizető kérése esetén, annak beérkezését követő legfeljebb 30 napon belül postai úton vagy banki átutalással visszatéríti.

A számlás Előfizető a visszatérítést a Szolgáltató ÁSZF 1.2. pontjában meghatározott központi címére küldött postai levélben kérheti az számlázási azonosító (korábban ügyfélszám) vagy a Telenor azonosító megadásával.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a belépéskor megfizetett egyszeri csatlakozási díj nem jár vissza. A megszűnés előtt generált, de a Szolgáltató által csak később feldolgozott forgalom után járó díjat a Szolgáltató jogosult 1 éven belül kiszámlázni. Amennyiben az Előfizető az EESZ-ben vagy az ÁSZF 7.1. pontjában, a kedvezmény igénybevételéhez meghatározott feltételt nem teljesíti, úgy köteles megfizetni az EESZ-ben meghatározott kötbért a Szolgáltató részére. Ebben az esetben az Előfizető nem lesz jogosult a szerződésből eredő kedvezmény további igénybe vételére.

A Szolgáltató a **Számlás Előfizető** előfizetői hívószámát az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 180 napon belül nem rendel más Előfizetőhöz.

Amennyiben a Számlás Előfizető a szerződés megszűnését követő 180 napon belül eleget tesz fizetési kötelezettségének, illetve kéri korábbi előfizetői hívószámával előfizetői jogviszonya visszaállítását, a Díjszabásban meghatározott díj megfizetése ellenében, új előfizetői szerződés megkötésével lehetősége van igénybe venni a Szolgáltatást korábbi előfizetői hívószámával, a rendelkezése szerinti aktív tarifacsomaggal.

A Szolgáltató a **Kártyás Előfizetői Szerződés** megszűnése esetén 30 napig fenntartja az előfizetői hívószámot (rendelkezésre állás) az Előfizető számára.

Kártyás szolgáltatás esetén az utolsó egyenlegfeltöltést követően, az érvényességi idő lejártakor (a szerződés megszűnésekor) a fel nem használt összeget a Szolgáltató nem téríti vissza.

A Kártyás előfizetői szerződés megszűnése esetén a fel nem használt Univerzális egyenleget a Szolgáltató nem téríti vissza.

Az **Új Generációs Kártyás** szolgáltatások esetén az előfizetői hívószámmal a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnését követően 180 napon belül nem köthet új Előfizetői Szerződést.

A Kártyás és az Új Generációs Kártyás szolgáltatásra nézve a fentiekől eltérő szabályokat tartalmazhat az ÁSZF és a mellékleteiben rögzített különös szabályok.

#### 9.1.4.2. *Megszűnés közös megegyezéssel*

Az előfizetői jogviszony megszűnik a felek által meghatározott időpontban, amennyiben erről a felek közösen megállapodnak.

#### 9.1.4.3. *Megszüntetés az Előfizető kérésére*

Az Előfizető csak az alábbi módokon mondhatja fel előfizetői jogviszonyát:

- **Szóban a Szerződés adminisztrációs csoport felhívásával:** a megszüntetés e módjával kizárólag azon egyéni (lakossági) előfizető élhet, aki a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220), valamint a djuice Információs Vonalon (1440) munkanapokon 9-17 óra között elérhető Szerződésadminisztrációs csoportot felhívja. Amennyiben az egyéni Előfizető így kéri az Előfizetői Szerződés megszüntetését, akkor a hívás során szükséges megadnia az előfizetéséhez tartozó ügyfélszolgálati jelszavát, a megszüntetendő előfizetői hívószámot és azt a napot, amikortól a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni (megszüntetés dátuma).
- **Személyesen** a Szolgáltató bármelyik Értékesítési Pontján írásban, felmondó nyilatkozat aláírásával.
- **Írásban, levélben:** Amennyiben az Előfizető így kéri az Előfizetői Szerződés megszüntetését, akkor a megszüntetési kérelemben szerepelnie kell a megszüntetendő előfizetői hívószámnak, a Telenor azonosítónak, a megszüntetés dátumának és az Előfizető aláírásának (üzleti, intézményi Előfizető esetében a képviselőre jogosult aláírásának).
- **Elektronikus levél útján:** Az ilyen módon benyújtott megszüntetési kérelmet legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással kell ellátni, a levél tartalmára vonatkozóan pedig az előző pontban foglaltak az irányadóak.

#### A. Előfizető általi rendes felmondás

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést bármikor, indoklás nélkül felmondhatja 8 napos felmondási idővel.

Az Előfizető 8 napos felmondási időnél hosszabb felmondási időben a Szolgáltatóval egyedileg megállapodhat, mely esetben az Előfizető köteles megjelölni a megszüntetés

dátumát. Az Előfizető által a megszüntetés dátumaként megjelölt nap a felmondás megérkezésétől vagy közlésétől számított 8. és 30. nap közé eshet.

Az Előfizető részéről történő felmondás esetén az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja – a felek eltérő megállapodása hiányában – az írásbeli felmondás Szolgáltató által történő átvételétől, a szóbeli felmondás Szolgáltatóval történt közlésétől számított nyolcadik nap. Az Előfizető felmondás esetén köteles a felmondás napjáig fennálló esedékes és lejárt tartozását – választása szerint a helyszínen haladéktalanul vagy utóbb, a már kibocsátott számla alapján – kiegyenlíteni, valamint a SIM-kártyát a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

Az Előfizető utóbb köteles kiegyenlíteni a felmondott Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó, adott számlázási azonosítón (korábban ügyfélszám) nyilvántartott, az Előfizető által a felmondást megelőzően – esetlegesen a felmondási idő alatt – igénybe vett, azonban a Szolgáltató által azt követően feldolgozott mobiltelefon-szolgáltatás díját, valamint az egyéb fennálló tartozások összegét a Szolgáltató számlája alapján, a számlán feltüntetett esedékességgel.

#### B. Előfizető általi rendkívüli felmondás

B.a) Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú Előfizetői szerződés módosítása az Előfizetőre hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető jogosult a szerződést további jogkövetkezmények nélkül felmondani a Szolgáltató Előfizetői szerződésmódosítás tárgyában megküldött értesítését (pl. közlemény napilapban való megjelenését, egyéb közvetlen – különösen SMS - értesítését) követő 15 napon belül. Nem mondhatja fel azonban a határozott időtartamú jogviszonnyal (hűségnyilatkozattal) rendelkező Előfizető a szerződést, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartamra veszi igénybe, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg - feltéve, hogy a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap, s a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

B.b) Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően az adott hibát 30 napig nem tudja elhárítani, az Előfizető jogosult előfizetői jogviszonyát rendkívüli felmondással megszüntetni. Ebben az esetben az Előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését, illetve közlését követő napon szűnik meg.

#### 9.1.4.4. *Megszüntetés a Szolgáltató részéről*

A Szolgáltató részéről történő felmondás esetén az Előfizetői Szerződés az írásbeli felszólításban megjelölt eredménytelen határidőt vagy a felmondási idő utolsó napját követő napon szűnik meg. A Szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdés második mondatában megfogalmazott esetekben nem jogosult az Előfizetői Szerződés felmondására.

A Szolgáltató a felmondást tartalmazó levelet tértivevénnyel küldi meg az Előfizető részére.

A Szolgáltató részéről történő felmondásnak tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát,
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a szerződésszegés megszüntetésének lehetőségéről és ennek következményeiről.

#### A. Szolgáltató általi rendes felmondás

A rendkívüli felmondás (9.1.4.4.B.) pontjaiban foglalt esetek kivételével a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idővel jogosult felmondani.

Rendes felmondásra elsősorban, de nem kizárólag, akkor kerül sor, ha az az üzleti Előfizető, aki az egyéni előfizetőre vonatkozó rendelkezések alkalmazásáról előzetesen nyilatkozott, fizetésképtelen, illetve amennyiben csődeljárás, felszámolási, végelszámolási vagy törlési eljárás indult ellene.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy tilos az Előfizetői Szerződés keretében igénybe vett bármely szolgáltatást harmadik személy(ek) részére részben vagy egészben továbbértékesíteni a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül. Amennyiben az Előfizető e kötelezettségét megszegi, tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést – annak korlátozását követően – rendes felmondással megszüntetni, és amennyiben a Szolgáltatónak bármilyen kára származott az Előfizető szerződésszegő magatartásából, ezt a Szolgáltató jogosult érvényesíteni. A kártérítési igény szempontjából a szerződésben kikötött igények, valamint a szerződésszegő magatartás miatt felmerülő károk érvényesíthetők.

Amennyiben az Előfizető nem tesz eleget együttműködési, tájékoztatási, valamint változás-bejelentési kötelezettségének, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszüntetni.

#### B. Szolgáltató általi rendkívüli felmondás

##### B.a) Az Előfizető szerződésszegése esetén

Amennyiben

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését, és a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg, vagy
  - az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé, hogy a Szolgáltató a bejelentett vagy az általa felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
  - az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, ha az Előfizető a felszólítás ellenére sem szünteti meg a jogsértő állapotot.

Amennyiben a Szolgáltató általi rendkívüli felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és ezt igazolja a Szolgáltató felé, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató részéről történő felmondással.

##### B.b) Az Előfizető díj nemfizetése esetén

A Szolgáltató a számlás Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető nem egyenlített ki az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés kiküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás fennállása nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként teljesülnek.

A Szolgáltató az utólagos díjfizetéses előfizetői Szolgáltatás megszüntetése helyett felajánlhatja az előfizetői csomag cseréjét Kartyás előfizetői szolgáltatásra.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval kötött külön megállapodása alapján beszerzése, különösen készülék- és tartozékvásárlása vonatkozásában halasztott fizetésre jogosult, a Szolgáltatónak jogában áll lefolytatni a szolgáltatás díjának meg nem fizetése esetén alkalmazott eljárást. Ennek következtében felmondhatja az Előfizető szerződéseit, amennyiben az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető fizetési felszólítása ellenére, az abban meghatározott időpontig sem fizeti meg a beszerzésekből eredő tartozásait.

A Szolgáltató rendkívüli felmondással – 30 napos felmondási idővel – megszüntetheti az Új Generációs Kartyás előfizetői jogviszonyát is, amennyiben az Előfizető az esedékessé vált díjakat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésben meghatározott határidőn belül sem egyenlített ki.

##### B.c) Megtévesztés esetén

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a Szolgáltatást az ÁSZF 5.3. pontja szerint felfüggeszteni.

##### B.d) Egyéb ok alapján

A Szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben fennállnak az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondás feltételei és a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

#### C. Az előfizetői jogviszony megszűnésének egyéb esetei

A fenti pontokban meghatározott eseteken túl az előfizetői jogviszony az alábbi esetekben is megszűnik:

- a) az EESZ-ben szereplő, ellenkező kikötés hiányában a határozott idő elteltével,
- b) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- c) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- d) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az Előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével,
- e) Az Előfizetői Szerződés akkor is megszűnik, ha a hatóság jogerős és végrehajtható határozatával megtiltotta a Szolgáltatás nyújtását, illetve olyan feltételeket állapít meg a Szolgáltatás nyújtása vonatkozásában, amelyek nem teszik lehetővé annak Előfizetői Szerződés szerinti teljesítését.

A határozott idejű Számlás vagy Új Generációs Kartyás előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíti az előfizetőt arról, hogy határozott időtartamú előfizetői szerződése a meghatározott idő elteltével megszűnik, s ezzel együtt tájékoztatja a szerződés megszűnésének időpontjáról.

#### 9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei; a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az



### előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

Az előfizetői jogviszony az Előfizetői Szerződés írásbeli módosításával, a jogszabályok, illetve a jelen ÁSZF módosulásával, bizonyos esetekben az Előfizető kérésére (pl. szolgáltatás megrendelés, lemondás, tarifacsomag-váltás, stb.), valamint átírással módosítható.

#### 9.2.1. Kétoldalú (közös megegyezéssel történő) szerződésmódosítás

9.2.1.1. A felek az előfizetői jogviszonyt az ÁSZF-ben és a jogszabályokban megfogalmazott korlátozásokkal kétoldalúan (közös megegyezéssel) bármikor módosíthatják. A Szolgáltató jogosult kétoldalú (közös megegyezéssel történő) szerződésmódosítás kezdeményezésére is, melyről a Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF 9.2.2.4. pontja szerint értesíti.

9.2.1.2. Az Előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül a 9.3. pontban megjelölt eseteken kívül az is, ha a Szolgáltató az Előfizetőt az általa megadott adatok alapján nyilvántartott címen, vagy a vonatkozó jogszabályok szerint az Előfizető elérhetőségén, vagy a 9.2.2.4. pontban meghatározottak szerint az ÁSZF és/vagy az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására irányuló közös megegyezéses ajánlattal megkeresi.

9.2.1.3. A Szolgáltató kétoldalú szerződésmódosításra irányuló ajánlata – a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések (pl. Kártárs Előfizető által végzett egyenlegfeltöltés) kivételével – csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőlegesen magatartással elfogadta.

9.2.1.4. Szóban kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, míg az írásban kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges a Szolgáltató kétoldalú szerződésmódosítási ajánlatának elfogadásához. A szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető előzőek szerinti nyilatkozata hiányában a Szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető.

9.2.1.5. Amennyiben a Szolgáltató kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatát az Előfizető a fentiek szerint nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

#### 9.2.2. A Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás

9.2.2.1. Az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása esetén a szerződéskötésre vonatkozó rendelkezéseket kell megfelelően alkalmazni.

9.2.2.2. A Szolgáltató jogosult az egyedi Előfizetői Szerződést és az Általános Szerződési Feltételeket **egyoldalúan módosítani** - a 9.2.2.3 pontban foglaltak kivételével - a következő esetekben:

- ha jogszabályváltozás vagy hatósági döntés, illetve
- ha a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja, valamint
- az ÁSZF-ben meghatározott egyéb esetekben, mely a szerződéses feltételekben nem eredményezhet lényeges módosítást, azaz a szolgáltatás igénybevételeinek feltételeire – így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetőleg minőségi célértékeire – vonatkozó változtatást - így különösen, de nem kizárólag:
  - az előfizetői igények (technikai, minőségi, kényelmi, gazdasági stb.) minél szélesebb körű kiszolgálása érdekében;

- környezetvédelmet szem előtt tartó beruházások esetén;
  - szolgáltatás elveszti a létjogosultságát;
  - a szolgáltatások megfelelő minőségének biztosítása indokolja;
  - elírások javítása;
  - a közérthetőséget szolgáló tartalmi módosulásnak nem minősülő javítások;
  - tarifacsomagok, opciók megszüntetése a jövőre nézve;
  - szolgáltatás megszüntetése a jövőre nézve;
  - egyes szolgáltatások tartalmi elemeiben vagy nyújtási feltételeiben történő nem lényegi vagy az előfizetők számára kedvező változások.
- d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételeire vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

9.2.2.3. A Szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött (azaz hűségvállalást tartalmazó) Előfizetői Szerződést a 9.2.2.2. pont a)-b) alpontjaira hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

9.2.2.4. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben az egyoldalú módosítás fenti feltételei fennállnak, a Szolgáltató jogosult a Díjszabásokat is egyoldalúan módosítani. A Szolgáltató a módosításról az előfizetőt elsősorban a kibocsátott számlalevél mellékletében értesíti. Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, szolgáltató ÁSZF-je által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- az előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- egyéb elektronikus hírközlés (pl. SMS, MMS) útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással.

9.2.2.5. Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

9.2.2.6. Amennyiben az Eht. 144. § (4) bekezdése szerinti elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításig - a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközszel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

9.2.2.7. A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon - az ellenkező bizonyításig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

9.2.2.8. Amennyiben az Előfizető nem fogadja el a megváltozott feltételeket, úgy a szerződést kifejezett nyilatkozatával az ÁSZF 9.1.4.3.B.pontja (Előfizető általi rendkívüli felmondás) szerint felmondhatja.

9.2.2.9. A 9.2.2.4 pontban írt értesítési módokon túl az Előfizetői Szerződés (ÁSZF vagy egyedi Előfizetői Szerződés) egyoldalú módosítása esetén a Szolgáltató közleményben is értesítheti az előfizetőket (a törvényi előírás szerint két országos napilapban), amennyiben az ÁSZF 9.2.2.2 pontjában foglalt feltételek fennállnak.

9.2.2.10. A Szolgáltató 30 nappal a módosítás hatálybalépését megelőzően értesíti az Előfizetőket az Előfizetői Szerződés módosításáról, egyidejűleg tájékoztatja őket a felmondás feltételeiről és jogkövetkezményeiről, valamint Értékesítési Pontjain közzéteszi a módosítást. Amennyiben a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt vált szükségessé, és az a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken, akkor a Szolgáltatót a jelen értesítési kötelezettség nem terheli.

9.2.2.11. A nyilatkozattétel elmulasztása a következő rendelkezés kivételével elfogadásnak minősül. A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

9.2.2.12. A közlemény útján történő értesítésnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- a módosítások lényegének rövid leírását;
- a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- díjmódosítás esetén a módosított díj összegét;
- azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

9.2.2.13. A Szolgáltató által alkalmazható egyéb értesítésnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
- az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

9.2.2.14. Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása a vonatkozó értesítést követő 15 napon belül - a feleknek az EESZ-ben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén -, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató az ÁSZF 9.2.9. pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

**Kártyás Előfizetői Szerződés módosítására vonatkozó speciális szabályok:**

9.2.2.15. A Szolgáltató hozzájárul, hogy amennyiben az Előfizető a Kártyás Előfizetői Szerződés megszűnését követően, de a rendelkezésre állási időn belül ismét feltölti az egyenlegét, akkor ráutaló magatartásával a korábbi Előfizetői Szerződés tartalmával új Előfizetői Szerződés jön létre.

9.2.2.16. Újabb feltöltőkártya felhasználása esetén az érvényességi idő (szerződés időtartama) az alábbiak szerint alakul:

- Amennyiben az Előfizető feltölti az egyenlegét újabb feltöltőkártya használatával, és a feltöltőkártya **érvényességi ideje hosszabb** az egyenlegfeltöltés előtt érvényes, határozott idejű (kártyás) Előfizetői Szerződés időtartamánál, **vagy megegyezik azzal**, az új Előfizetői Szerződés tartama megegyezik a feltöltéshez használt feltöltőkártya érvényességi idejével.

- Amennyiben az Előfizető feltölti az egyenlegét újabb feltöltőkártya használatával, és a feltöltőkártya **érvényességi ideje rövidebb**, mint a feltöltéskor érvényben lévő határozott idejű (kártyás) Előfizetői Szerződés még fennálló időtartama, úgy az Előfizetői szerződés határozott időtartama nem módosul.

9.2.2.17. A kártyás szolgáltatáshoz tartozó SIM-kártya érvényességi idején belül - a mobiltelefonszám megtartásával - Előfizetői Szerződés köthető számlás szolgáltatási csomagra az ÁSZF rendelkezései szerint, az egyszeri csatlakozási díj megfizetése nélkül (áttérés kártyáról számlás előfizetésre).

9.2.2.18. E rendelkezések nem vonatkoznak az **Új Generációs Kártyás Szolgáltatásokra** való szerződéskötésre. Új Generációs Kártyás Szolgáltatás esetén a felek az Előfizetői Szerződést határozatlan időre kötik (kivéve, amennyiben valamely kedvezményért cserébe hűségvállalás történik, melynek idejére előfizetői jogviszonya határozott idejű lesz). Az erre rendszeresített előfizetői szerződésben a Felek megállapodnak abban, hogy a Szolgáltató feltölti a havi keretet az Előfizető egyenlegére, és a havi keretet, valamint az igénybe venni kívánt kártyás havidíjas szolgáltatásokat az Előfizető egy összegben, minden ciklusban megfizeti. Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást ezen felül is igénybe kívánja venni, a kártyás szolgáltatásra irányadó szabályok szerint tölthet fel további összeget egyenlegére. A Feltöltőkártyával feltöltött egyenleg érvényességi ideje (felhasználhatósága) ebben az esetben az Előfizetői Szerződés idejéhez igazodik. Azaz a feltöltési címetől függetlenül az Előfizetői Szerződés -fenti kivételtől eltérően- határozatlan ideig van érvényben és az a felek felmondásával, vagy közös megegyezésével szűnik meg. A szerződéskötéshez szükséges dokumentumok listáját a 2.2. pont tartalmazza.

Az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok az ÁSZF 9.1. fejezetében találhatóak.

### 9.2.3. Az előfizetői hívószám Szolgáltató általi megváltoztatása

9.2.3.1. A Szolgáltató jogosult az Előfizető hívószámát - műszaki vagy forgalmi okokból - megváltoztatni a hatóság által igazoltan szükséges esetben, vagy ha jogszabály írja elő. Erről, valamint az ezzel kapcsolatban az Előfizetőre háruló teendőkéről a Szolgáltató 30 nappal korábban írásban értesítést küld az Előfizetőnek, amelyben tájékoztatja az Efsz. 18. § (5-6) bekezdésében meghatározott jogairól. A hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató a korábbi hívószámon az új előfizetői hívószámról 60 napig térítésmentesen - a Szolgáltató szöveggészletéből az Előfizető által választott szöveggel - tájékoztatást adjon, továbbá hogy a hívószámot 6 hónapig ne rendelje más Előfizetőhöz.

9.2.3.2. A Szolgáltató a tőle elvárható lehetséges legrövidebb időn (de legkésőbb tíz naptári napon) belül a számváltozást a tudakozóban átvezeti, továbbá mindaddig tájékoztatást ad a hívószám megváltozásáról Telefonos Ügyfélszolgálatán, ameddig azt nem rendeli más Előfizetőhöz, de legfeljebb a hívószám megváltoztatásától számított egy évig.

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

9.3.1. Előfizetői adat(ok) módosítása

Az egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő, az Előfizető adataiban bekövetkező bármely változást a Szolgáltató az Előfizető bejelentését és a szükséges dokumentumok maradéktalan bemutatását követő 15 napon belül vezeti át.

### 9.3.2. Átírás (változás az Előfizetői Szerződés alanyában)

Az Előfizető nem írathatja át harmadik személyre az Előfizetői Szerződésből eredő jogait, kötelezettségeit és felelősségét a Szolgáltató írásbeli hozzájárulása nélkül.

A Szolgáltató az Előfizető előzetes hozzájárulása nélkül is jogosult a szolgáltatás bármely részének ellátásához más, független, általa választott szolgáltatót igénybe venni. A szolgáltatás Előfizetői Szerződés szerinti teljesítéséért és más szolgáltatók magatartásáért az Előfizető felé továbbra is a Szolgáltató felelős. (Kivételt képez ez alól a Szolgáltatóval hálózati szerződésben álló más hírközlési szolgáltatók hálózati rendszerének meghibásodása, annak nem megfelelő minősége vagy a roaming-szolgáltató hibás teljesítése.)

Az Előfizetőnek lehetősége van arra, hogy előfizetői jogviszonyát a Szolgáltató hozzájárulásával más személyre ruhazza át (átírás). Az Előfizető személyének megváltozását a Szolgáltató Értékesítési Pontjain a felek személyes jelenlétében abban az esetben lehet átvezetni (átírni), ha:

- az aktuális havi előfizetési díj,
- a forgalmi díj,
- az átírás adminisztrációs díja (átírási díj), valamint
- az egyéb felmerülő díjak (pl. amennyiben az átírandó előfizetés határozott időtartamú és a határozott időtartam átvállalásra nem kerül sor, az EESZ-ben rögzített összeg.)

Kiegyenlítése megtörtént.

Amennyiben az Előfizető Univerzális egyenlegén a Szolgáltató által biztosított hitelkeretnél:

- ❖ magasabb összeg áll rendelkezésre, akkor az átírás automatikusan magában foglalja az egyenleg átruházását is.
- ❖ alacsonyabb összeg áll rendelkezésre, az Előfizető köteles a hitelkeretből felhasznált összeget az átírást megelőzően kiegyenlíteni.

Az előfizetői jogviszony folytatására kizárólag az jogosult, aki elfogadja az ÁSZF-ben foglaltakat, és az Előfizetői Szerződést a Szolgáltatóval megkötöti. Az átírás feltétele az írásbeli Előfizetői Szerződés megkötése, továbbá a Szolgáltató mindenkor érvényes Díjszabásaiban (1/A és 1/B mellékletek) az átírás mint szolgáltatás igénybevételéért felszámított egyszeri adminisztrációs díj kiegyenlítése, továbbá az, hogy az új Előfizető megfeleljen a Szolgáltató által támasztott feltételeknek.

Mindaddig, amíg az átíráshoz a Szolgáltató nem járult hozzá, az eredeti Előfizető változatlanul felelős az Előfizetői Szerződés teljesítéséért és az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettségek bármilyen megszegéséért.

### 9.3.3. Áttérés

Az Előfizető jogosult előfizetéséhez kapcsolódó, a Szolgáltató által a mindenkor hatályos ÁSZF 1/A., 1/B. valamint 3. számú mellékletekben meghatározott feltételek szerint fizetési módot váltani. (Áttérés) ÁSZF 1/A., 1/B. melléklet III.6.3. pontja.

### 9.3.4. Tarifacsomag-váltás

Az Előfizető előfizetői jogviszonya alatt - amennyiben az EESZ-e lehetővé teszi - az ÁSZF 1/A. és 1/B. melléklet III.6.4. pontja alapján kérheti tarifacsomagjának módosítását.

### 9.3.5. Kiegészítő szolgáltatás megrendelése, lemondása

Az Előfizető előfizetői jogviszonya alatt - az ÁSZF jelen pontjában foglalt kivételével - a Szolgáltató Értékesítési Pontjain, valamint az ÁSZF 1/A. és 1/B. mellékletében leírtak alapján rendelhet meg és mondhat le kiegészítő szolgáltatás(ok)at.

A következő szolgáltatások előfizetésére, illetve lemondására csak személyesen a Szolgáltató **Értékesítési Pontjain** van lehetőség:

- ❖ számhordozás,
- ❖ áttérés számlás előfizetésről kártyás előfizetésre,
- ❖ átírás,
- ❖ szolgáltatás-váltás kártyás és Új Generációs Kártyás szolgáltatás között,
- ❖ különleges hívószám,
- ❖ egyedi hívószám,
- ❖ zöldsorszám és kékszám,
- ❖ SIM kártya cseréje,
- ❖ hívószám cseréje,
- ❖ részletvétel,
- ❖ Hipernet Médium, Heavy, Pro tarifacsomagokra történő tarifacsomag váltás,
- ❖ szerviztárgy átvétele és kiadása, szerviztárgy cserék kezelése,
- ❖ készülék hálózati korlátozásának feloldása.

A következő szolgáltatások előfizetésére, illetve lemondására csak a Szolgáltató **Telefonos Ügyfélszolgálatán** van lehetőség:

- ❖ MobilVásárlásról szóló igazolás igénylése.

A következő szolgáltatások megrendelésére, a Szolgáltató internetes honlapján leírtak szerint SMS-ben is lehetőség van:

- ❖ Hangposta MMS
- ❖ Hívásertesítő
- ❖ Hívásposta
- ❖ 5 perc után 0 Ft
- ❖ 40 SMS
- ❖ 80 SMS
- ❖ Szomszédhívó
- ❖ MMS hétvége
- ❖ Praktikum hétvége
- ❖ Konferenciahívás
- ❖ Családi Csomag (Kizárólag egy már meglévő Családi Csomag hívócsoporthoz történő Kártyás illetve Új Generációs Kártyás előfizetés bevonása esetén.)
- ❖ Praktikum Roaming 20
- ❖ Praktikum Roaming 50
- ❖ Mobil Online 50 MB
- ❖ Mobil Online 100 MB
- ❖ Mobil Online 500 MB
- ❖ Mobil Online 1 GB
- ❖ Netezz mobilon 100 MB
- ❖ Netezz mobilon 500 MB
- ❖ Netezz mobilon 1 GB
- ❖ Netezz mobilon 3 GB
- ❖ djuice reload net tarifacsomagban az alábbi adatsomagokra: 500 MB, 2 GB
- ❖ Hipernet Praktikum tarifacsomagban az alábbi adatsomagokra: 1 GB, 5 GB
- ❖ Vezetékes - hívó
- ❖ Fogadott emelt díjas SMS tiltás feloldás
- ❖ NetRoaming-figyelő
- ❖ 10 MMS
- ❖ 200 SMS
- ❖ 40 roaming SMS

A következő szolgáltatások megrendelésére a Szolgáltató Go mobilportálján keresztül is lehetőség van:

- ❖ Mobil Online 50 MB
- ❖ Mobil Online 100 MB
- ❖ Mobil Online 500 MB
- ❖ Mobil Online 1 GB

A szolgáltatásokat a Telenor lakossági és egyéni vállalkozó Előfizetői rendelhetik meg a Szolgáltató Go mobilportálján keresztül. Ez alól kivételt képez az az eset, ha az Előfizető rendelkezik olyan aktív mobilinternet szolgáltatáscsomaggal, amely a megrendelendővel megegyező vagy annál nagyobb adatmennyiséget foglal magában.

A következő szolgáltatások megrendelésére a Telenor Menü, djuice menü illetve Red Bull MOBILE Menü által is lehetőség van:

- ❖ Kártyás egyenlegfeltöltés
- ❖ Számaiinformáció
- ❖ Egyenleginformáció
- ❖ Számhordozási információ szolgáltatás
- ❖ Automatikus készülékbeállítás szolgáltatás
- ❖ MobilParkolás
- ❖ Kártyás roaming visszahívó
- ❖ Automatikus, illetve Extra feltöltés szolgáltatás

#### 9.3.6. Hívószám cseréje

Az Előfizető előfizetői jogviszonya alatt az ÁSZF 9.3.5., valamint az ÁSZF 1/A. és 1/B. melléklet III.6.1. pontjában leírtak alapján kérheti hívószáma cseréjét.

#### 9.3.7. SIM-kártya cseréje vagy pótlása

Az Előfizető előfizetői jogviszonya alatt az ÁSZF 9.3.5., valamint az ÁSZF 1/A. III.9.4. és az ÁSZF 1/B. melléklet III.9.2. pontjában leírtak alapján kérheti SIM-kártyája cseréjét vagy pótlását.

#### 9.3.8. Előfizetői Szerződés egyéb módosítása

A felek az Előfizetői Szerződés Előfizető kezdeményezésére történő módosítás egyéb eseteiről is megállapodhatnak.

### 10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra nézve, hogy a rádiótelefon-rendszer működtetése, karbantartása és ellenőrzése során tudomására jutó adatokat, információkat a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően titkosan kezeli, csak a Szolgáltatáshoz szükséges mértékben használja fel, és harmadik személy tudomására nem hozza mindaddig, amíg az Előfizető az Előfizetői Szerződésben foglalt kötelezettségeit maradéktalanul teljesíti. Kivételt jelentenek azok az esetek, ahol a jogszabály ettől eltérő kötelezettséget ró a Szolgáltatóra.

A személyes adatok kezeléséhez a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket a Szolgáltatónak úgy kell megválasztania és üzemeltetnie, hogy a kezelt adat az arra feljogosítottak számára hozzáférhető, hitelessége és hitelesítése biztosított, változatlansága igazolható, a jogosulatlan hozzáférés ellen védett legyen.

A Szolgáltató vállalja, hogy megtesz minden szükséges műszaki és szervezeti intézkedést annak érdekében, hogy a távbeszélőtűtőket az általa működtetett rádiótelefon-rendszer műszaki lehetőségei szerint megőrizze. Nem vállal felelősséget azonban azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, hogy az elektromos jelekkel átvitt információkat harmadik személy esetlegesen megszerzi, illetve felhasználja, különösen akkor nem, ha ez más szolgáltató hálózatában vagy berendezéseiben, illetve jogszabályi felhatalmazás alapján történik. A 2. sz. melléklet részletes információkat tartalmaz a szolgáltatással továbbított küldemények és személyes adatok biztonságáról.

A Szolgáltató a tudakozó és a telefonkönyv adatállományában az Előfizető adatait annak az Előfizetői Szerződésben adott nyilatkozata szerint kezeli. Az Előfizető ezen nyilatkozatát személyesen a Szolgáltató Értékesítési Pontjain és a Telefonos Ügyfélszolgálatára felhívásával díjmentesen módosíthatja.

A Szolgáltató biztosítja annak lehetőségét, hogy az Előfizető rendelkezessen előfizetői hívószámáról, azaz hívószámának a hívott fél készülékén történő kijelzését saját akarata szerint szabályozhassa. A hívószámküldés letiltása történhet általánosan valamennyi hívásra kiterjedően vagy hívásonként is.<sup>4</sup>

Az általános tiltást az Előfizető kérésére a Szolgáltató biztosítja, illetve bizonyos készülékek szintén adnak erre lehetőséget a Szolgáltatótól függetlenül (bővebb információt a készülékek használati utasítása tartalmaz).

<sup>4</sup> Felhívjuk az Előfizetők figyelmét, hogy a Hangposta szolgáltatásban „visszahívás”, a „válaszadás az űzenetre”, az „űzenet továbbadása” és az „űzenet-küldése” funkciók igénybevétele esetén a hívószám-küldés letiltását a Szolgáltató műszaki korlátok miatt nem tudja biztosítani.

Az Előfizető hívásonként is letilthatja hívószámának küldését a GSM-szabvány (GSM 02.30 6.1.0 verzió, 1997-es kiadás) szerinti GSM-kóddal. A hívószám elküldését tiltó GSM-kódot a felhívni kívánt telefonszám elé kell beírni az alábbi formátumban:

**#31#telefonszám**, majd meg kell nyomni a hívásindító gombot a híváshoz.

Abban az esetben, ha az Előfizető kérésére a Szolgáltató általános hívószámküldés-tiltást aktivált, az Előfizető hívás előtt a GSM-szabvány szerinti GSM-kóddal engedélyezheti hívószámának elküldését. A hívószám küldését engedélyező GSM-kódot a felhívni kívánt telefonszám elé kell beírni az alábbi formátumban: **\*31#telefonszám**, majd meg kell nyomni a hívásindító gombot a híváshoz.

A szerződéskötési igény bejelentésekor az Előfizető kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a rá vonatkozó, esetlegesen a Szolgáltató hálózatában keletkezett és jogszzerűen tárolt forgalmi adatokat ügyfél-értékelési szempontok kialakítása céljából felhasználja.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben számláját vagy egyéb tartozását a számlán vagy egyéb érvényes iraton feltüntetett esedékesség napjáig nem egyenlíti ki, a Szolgáltató a számlatartozás behajtását egy, az általa ezzel a feladattal megbízott, titoktartásra kötelezett harmadik személlyel is elvégeztetheti.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával feltétlen és visszavonhatatlan beleegyezését adja ahhoz, hogy az írásbeli felszólítást követően, az abban írt fizetési határidő elmulasztása esetén a nevét, késedelmes fizetésének tényét, valamint az ezzel kapcsolatos adatait egy nyilvános – harmadik személyek által hozzáférhető – adatbázisban rögzítsék, illetve hogy ezeket a Szolgáltató másik távközlési szolgáltatónak átadja.

A Szolgáltató az Eht. alapján jogosult bármely távközlési szolgáltatónak, illetve a törvény alapján létrehozott adatbanknak átadni az Előfizető egyedi Előfizetői Szerződésben megadott személyes adatait az alábbi esetekben:

- amennyiben az Előfizető számlatartozása miatt a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondta, illetve ha a szolgáltatást részben vagy egészben korlátozta;
- ha az Előfizető számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen;
- ha az igénylő, illetve az Előfizető károkozás céljából a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésre törekszik, így különösen ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen.

Az előfizetői adatok továbbításának egyéb feltételeit a 2. sz. melléklet tartalmazza.

#### (i) Ügyfélszolgálati jelszó

A Szolgáltató az Előfizetőre vonatkozó, a Szolgáltatással összefüggésben álló tájékoztatást

- telefonon,
- megbízott útján személyesen, illetve
- e-mailben

kizárólag a helyes jelszó megadása esetén ad.

Nem szükséges e-mailes megkeresés esetén jelszó megadása, ha az e-mail legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással van ellátva.

A jelszót a Szolgáltató az adatvédelemre vonatkozó szabályoknak megfelelően kezeli, módosítása pedig csak az Előfizető hozzájárulásával történhet meg. A jelszót az Előfizető saját érdekében köteles titkosan kezelni.

Amennyiben az Előfizető elfelejti a jelszavát, kizárólag személyesen kérhet új jelszót. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az abból adódó károkért, hogy a jelszó illetéktelen személy tudomására jutott.

#### 10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

A Szolgáltató az ÁSZF 2. mellékletében rendelkezik az általa kezelt adatok fajtáiról, tárolásuk és esetleges továbbításuk céljáról, időtartamáról.

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

A Szolgáltató az ÁSZF 2. melléklete útján tájékoztatja Előfizetőit az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.

#### 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, HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSE, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT)

Az előfizető 2011. november 1. előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató érvényesnek és megadottnak tekinti.

#### 11.1. Előfizetői névjegyzék, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtása, értéknövelt szolgáltatások nyújtása, hírközlési szolgáltatások értékesítése, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelése

A Szolgáltató az Előfizető adatait a tudakozó és a saját, illetve a társszolgáltatók telefonkönyvének nyilvános adatállományában az Előfizetőnek az egyedi Előfizetői Szerződésben adott hozzájárulása szerint kezeli. Ráutaló magatartással, illetve szóbeli Előfizetői Szerződéssel történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató az Előfizető ellentétes tartalmú nyilatkozatáig titkosan kezeli a birtokában lévő előfizetői adatokat.

Amennyiben az Előfizető módosítani kívánja az adatkezelési móddal kapcsolatban tett nyilatkozatát, a Szolgáltató a megfelelő eljárást díjmentesen biztosítja. Szóbeli és ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén az adatkezeléssel kapcsolatos nyilatkozatok módosítására kizárólag a Telefonos Ügyfélszolgálaton keresztül, ügyintéző segítségével, valamint Telenor Online-on/mydjuice-on van lehetőség.

Az Előfizető személyes adatai kezelésének feltételeit a 2. sz. mellékletben foglalt Adatkezelési tájékoztató tartalmazza.

#### 11.2. Hívásrészletező igénylése

A Számlás Előfizető jogosult hívásrészletezőt igényelni az alábbiak szerint.

A Szolgáltató a számlás Előfizető részére kiállított számlához köteles csatolni a fizetendő díjakat megfelelő bontásban feltüntető mellékletet (tételes számlamelléklet).

A *tételes számlamellékletnek* tartalmaznia kell a hálózaton belüli, a más mobilrádiótelefon-hálózatba (szolgáltatónként), illetve a nyilvános helyhez kötött telefonhálózatokba irányuló hívásokat (szolgáltatónként). A tételes számlamellékletben külön fel kell tüntetni a beszéd- és nem beszédcélú hívásokért felszámított díjakat, valamint a díjképzési időszakokat és kedvezményeket is.

A hívó Előfizető számára ingyenes hívások, beleértve a hatóság által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívások nem jelölhetők meg a hívó Előfizető számláján és a számlamellékletben.

Amennyiben az Előfizető kéri, a Szolgáltató köteles a fentinel részletesebb számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó részletes kimutatást.

A hívásrészletező típusai:

- rendszeres hívásrészletező, amely a megrendelést követően elkészített valamennyi számláról kiállításra és kiküldésre kerül a számlás Előfizető részére visszavonásig.
- eseti hívásrészletező, amely egy meghatározott számlázási időszakról, legfeljebb 2 évre visszamenőleg kerül kiállításra és kiküldésre a számlás Előfizető kérésére.

A hívásrészletezőt ingyenesen egyéni számlás Előfizető részére havonta egy alkalommal – döntésétől függően nyomtatott vagy elektronikus formában –, más számlás Előfizetőinek elektronikus formában biztosítja a Szolgáltató. Ezt követően, illetve ezen felül a másolatokat (számlamásolat stb.) és hívásrészletezéseket a Szolgáltató a mindenkori Díjszabásban meghatározott díj ellenében, postai úton küldi meg az Előfizetőnek.

Bármilyen, a nyilatkozatban foglalttól eltérő számlát, hívásrészletezőt, másolatot – az Eht. korlátai között – térítés ellenében bocsátja rendelkezésre a Szolgáltató.

A hívásrészletező igényléséről az Előfizető:

- a szerződéskötéskor vagy
- később, az előfizetői jogviszony tartama alatt bármikor nyilatkozhat.

A hívásrészletező igényelhető:

- személyesen a Szolgáltató Értékesítési Pontjain,
- jelszó segítségével a Szolgáltató Telefonos Ügyfélszolgálatán, valamint
- a Telenor Online/mydjuice rendszereken keresztül (kivéve eseti hívásrészletező).

### 11.3. Forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatás igénylése

A Kártyás és Új Generációs Kártyás Előfizető jogosult a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást (továbbiakban Kimutatás) igényelni az alábbiak szerint.

A Kártyás és Új Generációs Kártyás Előfizető kérésére a Szolgáltató eseti jelleggel Kimutatást bocsát rendelkezésére.

A Kimutatás kizárólag a Telefonos Ügyfélszolgálaton keresztül igényelhető és az elkészítéséig beérkezett és feldolgozott forgalmi adatokat tartalmazza.

A hívó Előfizető számára ingyenes hívások, beleértve a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívások nem jelennek meg a Kimutatásban.

A Kimutatás legfeljebb 1 évre visszamenőleg igényelhető az előfizetéshez tartozó jelszó segítségével a Szolgáltató Telefonos Ügyfélszolgálatán.

A Kimutatást a Szolgáltató kártyás ciklusonként egyszer díjmentesen biztosítja az Előfizető részére és azt a telefonos ügyfélszolgálaton történő igénylést követően.

### 11.4. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat megtétele és módosítása

Az az üzleti Előfizető, aki a szerződéskötéskor úgy nyilatkozott, hogy ő KKV-nak minősül és kérte az egyéni előfizetőre vonatkozó szabályok alkalmazását, ezen nyilatkozatait szerződéskötéskor teheti meg és ezek visszavonására amennyiben határozott idejű szerződést kötött, a határozott idejű szerződés lejártával van lehetősége. Egyéb esetben tarifacsomag-váltással egybekötve írásban, a Szolgáltató elfogadása mellett van lehetőség e nyilatkozat módosítására.

### 12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁJ

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit és feltételeit az ÁSZF 9.1. pontjában szabályozza.

### 13. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBE FOGALTAKKAL ÖSSZHANGBAN

E rendelkezés a Szolgáltató vonatkozásában nem alkalmazható.

### 14. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBE VÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

#### 14.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető és a Szolgáltató kötelesek együttműködni, és a szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről, körülményekről és változásokról egymást késedelem nélkül tájékoztatni.

Kötelesek közölni egymással minden olyan adatot és információt, amely szükséges a szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez.

Amennyiben probléma merül fel az ÁSZF 2.1.2. pontja szerint kötött szerződéssel, annak adattartalmával kapcsolatban, a Szolgáltató kérheti az Előfizetőt, hogy személyesen keresse fel bármely Értékesítési Pontját a szerződés, valamint az abból eredő jogok és kötelezettségek tisztázása érdekében.

#### 14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használat

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Amennyiben ennek nem tesz eleget, és ezzel befolyásolja a szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a szolgáltatást korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg a rendeltetésellenes használatot – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, továbbá az Előfizetőtől kártérítést követelni. ÁSZF 5.2.1.a pont.

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

#### 14.3. Az adatkapcsolatra vonatkozó speciális előírások

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

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

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

##### 14.4.1. Az előfizetői (SIM-) kártyával kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizetőnek használatra átadott előfizetői (SIM-) kártya a Szolgáltató tulajdonát képezi, ezért a tulajdonjoga nem átruházható.

Az Előfizető köteles az előfizetői (SIM-) kártyát rendeltetésszerűen, kizárólag az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi nyilatkozattal rendelkező rádiótelefon-készülékben használni.

Amennyiben a SIM-kártyát ellopják vagy az Előfizető elveszíti, köteles az ÁSZF 5.1.2. pontja szerint eljárni. Ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződés esetén – amennyiben személyes adategyeztetés még nem történt – erre az Előfizetőnek nincs lehetősége. A Szolgáltató a SIM-kártyát az Előfizető bejelentését követően haladéktalanul letiltja. Az Előfizető nem felel azon szolgáltatások igénybevételi díjáért, amelyeket a letiltás kérése után kezdeményeztek. A folyamatban lévő hívást a SIM-kártya letiltása megszakítja.

A SIM-kártya használatának másnak történő időleges átengedése esetén az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettségeikért és az időleges átengedésből eredő esetleges kárért – a vétkeségre tekintet nélkül – az Előfizető tartozik helytállni.

Ha az Előfizető a részére átadott SIM-kártyán bármilyen beavatkozást végez, és ezzel befolyásolja a szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a szolgáltatást

korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg a SIM-kártya rendeltetésellenes használatát – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, továbbá az Előfizetőtől kártérítést követelni. ÁSZF 5.1.2. pont

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

##### 14.4.2. A mobiltelefonnal kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető kizárólag megfelelő hatósági engedéllyel rendelkező vagy megfelelőségi nyilatkozattal ellátott mobiltelefont használhat.

Amennyiben ennek nem tesz eleget, és ezzel befolyásolja a szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a szolgáltatást korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem hagy fel fenti kötelezettségének megszegésével – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, továbbá az Előfizetőtől kártérítést követelni. ÁSZF 5.1.2. pont

#### 14.5. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződésben szereplő személyes adataiban bekövetkező bármely változást három napon belül írásban, személyesen vagy a Telefonos Ügyfélszolgálaton (ügyintézővel folytatott rögzített telefonbeszélgetésben) közölni a Szolgáltatóval. A bejelentés elmulasztásából eredő kárt az Előfizető köteles viselni. Az Előfizető mulasztása esetén a Szolgáltató az Előfizetőtől tárolt adatok alapján teljesíti az előfizetői jogviszonyból eredő kötelezettségeit.

Az Előfizető személyében bekövetkező változashoz (átíráshoz) a Szolgáltató hozzájárulása szükséges, amelynek részletes leírását az ÁSZF 7.1.1.2. pontja tartalmazza.

Ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető csak abban az esetben élhet az előfizetői jogviszonyból eredő jogok összességével, amennyiben adategyeztetés céljából felkeresi a Szolgáltató bármelyik Értékesítési Pontját. Amennyiben az Előfizető élni kíván ezzel a jogával, a Szolgáltató az Előfizetővel írásbeli egyedi Előfizetői Szerződést köt az ÁSZF 2.1.1. pontjában foglaltak szerint.

## 2. SZ. MELLÉKLET

## AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK SZEMÉLYES ADATAINAK KEZELÉSE A TELENOR MAGYARORSZÁG ZRT.-NÉL (ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ)

## I. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE, A KEZELÉS CÉLJA ÉS JOGCÍME

## 1. Az írásbeli Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok:

a) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) 129. § (5) bekezdés a) pontja alapján Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet (Eszr.) 7. § (1) bekezdésének a) pontjában elrendelt kötelező adatkezelés alapján kezelt adatok:

- i) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- ii) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén bankszámlaszáma;
- iii) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
- iv) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén bankszámlaszáma;
- v) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselőjének i), ii), iii) pontokban meghatározott adatai;
- vi) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (így különösen telefonszám, e-mail cím). \*

\* a v) pont csak számlás előfizetés (Igénybevételi díjat utólag fizető Előfizetők) esetén alkalmazandó.

A felsorolt adatok kezelésének célja:

- a szolgáltatás elérhetővé tétele, az Előfizető azonosítása, az Előfizetővel történő kapcsolattartás;
- számlázás és a szolgáltatás díjának beszedése;
- az Eht. 158. §-ában meghatározott közös adatállomány működtetése.

b) az érintettek Előfizetői Szerződésben tett hozzájárulása alapján kezelt adatok:

- i) az egyéni Előfizetők, valamint az üzleti/intézményi Előfizetők képviseletében eljáró személyek személyi igazolványának, útlevelének, kártya formátumú vezetői engedélyének száma;
- ii) egyéni Előfizetők diákigazolványának száma;
- iii) egyéni Előfizetők állampolgársága;
- iv) az üzleti/intézményi Előfizetők adószáma;
- v) a személyazonosító okmány fényképe;\*
- vi) üzleti/intézményi Előfizetők esetén az aláírási címpéldány vagy aláírásminta;
- vii) üzleti/intézményi Előfizetők képviseletében eljáró személyek neve, születési helye és ideje, anyja neve;
- viii) az Előfizető e-mail címe;
- ix) természetes személy Előfizető által bemutatott közüzemi számla és bankszámlakivonat fényképe\*\*.
- x)
  - természetes személy kezes esetében vezetékneve, keresztnéve, születési vezetékneve, születési keresztnéve, születési ideje, helye, anyja neve, állandó lakcíme; személyi igazolványának, útlevelének, kártya formátumú vezetői engedélyének típusa és száma, lakcímkártyájának száma\*\*\*.
  - céges kezes esetében a cég neve, adószáma, cégjegyzékszám székhelye, aláírási címpéldánya vagy aláírási mintája, a képviseletében eljáró személy vezetékneve, keresztnéve, születési vezetékneve, születési keresztnéve, születési ideje, helye, anyja neve.

\* A Telenor az érintett hozzájárulása alapján a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 5. §-ának megfelelően kezeli a személyazonosító okmányról 2006.08.15. előtt készített fényképeket.

\*\* A dokumentumok bemutatására és rögzítésére csak akkor kerül sor, ha az érintett a hitelképességi vizsgálat feltételeit részben a felsorolt dokumentumok bemutatásával kívánja teljesíteni.

\*\*\* A Telenor az érintett alapján a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 5. §-ának megfelelően kezeli a 2010. 01. 01. előtt megkötött előfizetői szerződésekhez kapcsolódóan a kezesek személyes adatait.

A felsorolt adatok kezelésének célja:

- az Előfizető és a Kezes azonosítása, a vele való kapcsolattartás;
- az Előfizető és a Kezes azonosító adatai valódiságának ellenőrzése;
- az Előfizető és a Kezes hitelképességének vizsgálata;
- számlázás és a szolgáltatás díjának beszedése;
- az Eht. 158. §-ában meghatározott közös adatállomány működtetése.

## 2. A szóbeli Előfizetői Szerződés megkötéséhez, TOL/DOL felületen történő szerződéskötéshez szükséges adatok:

a) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) 129. § (7) bekezdésében elrendelt kötelező adatkezelés alapján kezelt adatok:

- i) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- ii) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén bankszámlaszáma;
- iii) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
- iv) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén bankszámlaszáma;
- v) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselőjének i), ii), iii) pontokban meghatározott adatai;
- vi) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (így különösen telefonszám, e-mail cím). \*

\* a v) pont csak számlás előfizetés (Igénybevételi díjat utólag fizető Előfizetők) esetén alkalmazandó.

A felsorolt adatok kezelésének célja:

Az Eht. 159. § (1) bekezdése szerint az adatkéreésre külön törvény szerint jogosult nyomozhatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében.

b) az érintettek hozzájárulása alapján kezelt adatok:

- i) az egyéni Előfizetők, valamint az üzleti/intézményi Előfizetők képviseletében eljáró személyek személyi igazolványának száma.

A felsorolt adatok kezelésének célja:

- az Előfizető azonosítása, az Előfizetővel való kapcsolattartás,
- az Előfizető azonosító adatai valódiságának ellenőrzése,
- az Előfizető hitelképességének vizsgálata.

## 3. Az Előfizetők által tett bejelentésekkel kapcsolatos, az Eht. 141. §-a alapján az Eszr. 10. § (1) bekezdésében elrendelt kötelező adatkezelés alapján kezelt adatok:

- a) a bejelentésről készült hangfelvétel;
- b) az Előfizető neve, hívószáma.



**A felsorolt adatok kezelésének célja:**

- a szolgáltatás megfelelő minőségének biztosítása, a bejelentések megfelelő módon történő rögzítése;
- a hiba elhárítása, bejelentés kezelés, valamint az Előfizető tájékoztatása a hibabehatároló eljárás eredményéről és a hibaelhárítás, illetve a bejelentés kezelése érdekében tett intézkedésekről.

**4. A szolgáltatással kapcsolatos személyes adatok:**

- a) az Eht. 157. §-a által adott felhatalmazás alapján kezelt adatok:
- az 1. a) pontban felsorolt adatok;
  - az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
  - a hívó és a hívott előfizetői számok;
  - az állomás típusa;
  - az állomás száma;
  - a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI);
  - a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
  - a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
  - tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei;
  - az előfizetői szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.
- b) Az érintettek hozzájárulása – a regisztráció megkezdése – alapján kezelt adatok:
- fogadott emelt díjas SMS szolgáltatás tiltás feloldásához szükséges, a Szolgáltató számlázási rendszeréből nyert a 4.a) pontban írt előfizetői adatok, valamint a feloldás ténye és ideje,
  - fogadott emelt díjas SMS szolgáltatás tiltásához szükséges, a Szolgáltató számlázási rendszeréből nyert, valamint a Tartalomszolgáltató által átadott, ilyen szolgáltatásra regisztrált előfizetők 4.a) pontban írt előfizetői adatai, valamint a tiltás ténye és ideje.

**A felsorolt adatok kezelésének célja:**

- számlázás, a díjszámítás helyességének ellenőrzése, valamint a szolgáltatás díjának beszedése;
- az Előfizetői Szerződés teljesítésének figyelemmel kísérése;
- a fogadott emelt díjas SMS szolgáltatás igénybe vétele és tiltása;
- továbbítás más távközlési szolgáltatóknak az Eht. 158. §-ában meghatározott feltételek szerint, illetve közös adatállomány működtetése;
- a hívások felépítésében közreműködő más távközlési szolgáltatókkal történő elszámolás;
- a szolgáltatás megfelelő minőségének, valamint a Szolgáltató által az Előfizető vagy Előfizetői csoport részére biztosítani kívánt személyre szabott szolgáltatás, illetve ilyen szolgáltatás lehetőségének biztosítása.
- jogellenesen alkalmazott végberendezésének használatának megakadályozása.

**5. Az Eht. 159/A. §-a által a mobilrádiótelefon-szolgáltatás, az internetes hozzáférési és levelezési szolgáltatás vonatkozásában elrendelt kötelező adatkezelés alapján kezelt adatok:**

- az 1. a) pontban felsorolt adatok;
- az előfizetői hozzáférési pont hívószáma, valamint az egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges állandó műszaki-technikai azonosítók;
- a kommunikációban részt vevő Előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;
- az alkalmazott hívásátírányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;
- a szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint a mobil-előfizetői azonosítója (IMSI);
- a szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója a közlés megkezdésekor, valamint az adott cellaazonosítóhoz az adott szolgáltatás nyújtásának időpontjában tartozó cella tényleges földrajzi helyének meghatározását lehetővé tevő adatok;
- internetes elektronikus levelezési szolgáltatás esetén a c) pont szerinti adatok a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan;
- az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, valamint a szolgáltatás Előfizető vagy felhasználó általi igénybevételeének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételeinél használt IP-cím, felhasználói azonosító, hívószám;
- az Előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakítása követéséhez szükséges adatok (IP-cím, portszám);
- sikertelen hívások esetén az a), b), c), d), e), f) pont szerinti adatok.

**6. Fogyasztói panaszbejelentések kivizsgálása érdekében a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. (továbbiakban: Fvtv.) 17/A. § (4) bekezdése alapján kötelezően kezelt adatok:**

- amennyiben a panasz bejelentője előfizetői jogviszonyban áll a Telenorral az 1. pontban felsorolt adatok;
- amennyiben a panasz bejelentője nem áll előfizetői jogviszonyban a Telenorral, akkor a panasz bejelentőjének neve, címe, továbbá a panasz bejelentésekor a panaszos által megadott egyéb adatok;
- amennyiben a panaszos szóban jelenti be a panaszt és annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor az a), illetve b) pontban meghatározott adatok jegyzőkönyvben kerülnek rögzítésre;
- a panaszos számára megküldött válaszlévél másolata.

**A felsorolt adatok kezelésének célja:**

- A benyújtott panasz kivizsgálása és a panaszos tájékoztatása a vizsgálat eredményéről.

**7. Automatizált egyedi döntés érdekében az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok:**

- az 1. pontban felsorolt adatok;
- a 2. pontban felsorolt adatok;
- a 4. pontban felsorolt adatok.

**A felsorolt adatok kezelésének célja:**

- az Előfizető felsorolt adatainak kizárólag számítástechnikai eszközzel történő értékelése.

**8. Biztonsági kamera által készített képfelvétel**

A bemutatótermekben elhelyezett biztonsági kamerák közvetlen megfigyelés nélkül rögzítik a képviselőkön történteket, melynek során felvételt készítenek az odalátogató személyekről. A felvételek megtekintésére, felhasználására csak abban az esetben kerül sor, ha a megfigyelés célját érintő esemény (pl. bűncselekmény) történik.

A Szolgáltató tájékoztatja az érintetteket a képfelvétel rendszer működéséről, és felhívja figyelmüket a rögzítés tényére és céljára. Az érintettek a képfelvétel rögzítéséhez ráutaló magatartással, a kamerával megfigyelt területen való megjelenéssel járulnak hozzá.

Az adatkezelés célja:

- személy- és vagyónvédelem.

**9. Egyéb adatkezelés**

A Szolgáltató az Előfizető egyedi Előfizetői Szerződésben megadott adatait az Előfizető ugyanitt tett nyilatkozata szerint használja fel közvetlen üzletszerzési célra. Az Előfizető ezen nyilatkozatát személyesen a Szolgáltató bemutatótermében, illetve telefonon, a Telefonos Ügyfélszolgálat felhívásával díjmentesen módosíthatja.

A Szolgáltató erre a célra az adatokat az Előfizető hozzájárulásának ideje alatt kezeli.

A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelyek Szolgáltató általi adatkezelését az Eht. vagy külön jogszabály lehetővé teszi. A Szolgáltató évente valamennyi Előfizetőjéről előfizetői névjegyzéket készít elektronikus formában. Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak, amennyi az azonosításához feltétlenül szükséges.

A Szolgáltató erre a célra a fenti adatokat az előfizetés megszűntetéséig kezeli.

A Szolgáltató az érintett hozzájárulása alapján (a hívás fogadásakor elhangzó szóbeli tájékoztatás ráutaló magatartással történő elfogadásával) rögzíti a Telefonos Ügyfélszolgálatlal folytatott beszélgetéseket. A hívások rögzítésének célja, hogy a Szolgáltató illetékes és felhatalmazással rendelkező munkatársai – indokolt esetben az ügyfelek elégedettségének növelése érdekében, részben számítástechnikai eszköz igénybevételével végzett elemzés segítségével - ellenőrizhessék a Telefonos Ügyfélszolgálati tevékenységére vonatkozó minőségi követelmények teljesülését (Efsz. 11. §; 229/2008. Korm. rend.), valamint hogy az Előfizetői Szerződés telefonos ügyfélszolgálat segítségével végrehajtott módosításai, illetve a telefonos ügyfélszolgálaton megtett szóbeli nyilatkozatok utólag az érintett, illetve a Szolgáltató jogos érdekeinek bizonyítása érdekében igazolhatóak legyenek (Eht. 154. §). Az érintett által a Telefonos Ügyfélszolgálaton megtett nyilatkozatok, bejelentések utólagos igazolására, így az Előfizetői Szerződés teljesítésének figyelemmel kísérése (Eht. 154. §) érdekében mindkét fél jogosult a rögzített hangfelvételt visszahallgatni [Eszr. 10. § (1) bek.], azt felhasználni.

Szolgáltató a szerződés teljesítése figyelemmel kísérése keretében az érintett hozzájárulása alapján jogosult a rögzített beszélgetéseket – részben számítástechnikai eszköz igénybevételével végzett elemzés segítségével – feldolgozni, hogy az érintett által tett bejelentéseket, panaszokat, szolgáltatásokkal kapcsolatos észrevételeket az Előfizető, illetve az érintett számára kedvező, megnyugtató módon kezelhesse, illetve rendezhesse, különösen akként, hogy az Előfizető vagy az érintett fentiekben részletezett, a beszélgetés során tett nyilatkozataival érintett kérdéseket a Szolgáltató az Előfizető, az érintett számára kedvező módon, mindkét fél melegegedésére rendezhesse, hogy az Előfizetőnek,

érintettnek ne kelljen a felmerült kérdés rendezése érdekében valamely hatósághoz fordulnia, amennyiben a kérdés a szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos elkerülhető legyen az Előfizető, az érintett részéről a szolgáltatás megszüntetése, akár ennek érdekében a Szolgáltató az Előfizető, az érintett részére személyre szabott ajánlatot tehessen, továbbá, hogy a beszélgetés során a szolgáltatással kapcsolatban érkezett visszajelzéseket felhasználja a szolgáltatások fejlesztésére, hogy azok a lehető leghamarabb megfelelhessenek az előfizetői igényeknek.

Szolgáltatás teljesítésének figyelemmel kísérése keretében a Szolgáltató az érintett hozzájárulása alapján jogosult a rögzített beszélgetéseket – részben számítástechnikai eszköz igénybevételével végzett elemzés segítségével – feldolgozni annak érdekében, hogy az Előfizető hozzájárulása alapján az Előfizetőnek korábban tett ajánlat megfelelt-e az Előfizetőnek, érintettnek, tett-e azzal kapcsolatban a rögzített beszélgetés során észrevételt. Az adatkezelés célja, hogy az Előfizető, az érintett számára csak releváns ajánlatot tegyen a Szolgáltató, ezzel biztosítva az Előfizető, az érintett érdekeit.

Az érintett másolatot kérhet a hangfelvételről, amely kérést a Szolgáltató 30 napon belül köteles teljesíteni. Szolgáltató bejelentésenként egy alkalommal bocsátja díjmentesen rendelkezésre (postai úton, egyszer írható médián) a hangfelvétel másolatát. További másolatok rendelkezésre bocsátásáért a Szolgáltató jogosult a másolat rendelkezésre bocsátás költségeinek megtérítésére (500 Ft/hangfelvétel). A hangfelvételek tárolása a kifejezetten erre a célra kialakított informatikai rendszerben, a rendelkezésre álló tárhely kapacitásának dinamikus kihasználásával történik oly módon, hogy a tárhely telítettsége esetén a legkorábban rögzített hangfelvétel törlődik, azonban a Szolgáltató a rögzített hangfelvételeket legalább két évig tárolja.

A Telenor Online-on/mydjuice-on keresztül történő online bankkártyás fizetés szolgáltatás igénybevételével (belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártya felhasználásával) a felhasználó hozzájárul – tekintettel a szolgáltatás sajátosságaira –, hogy a fizetés biztonságának garantálása érdekében a Szolgáltató szükség esetén átadja az OTP Bank Nyrt.-nek az alábbi adatokat:

- felhasználói név;
- a felhasználó e-mail címe;
- a felhasználó IP-címe;
- az érintett Előfizető hívószáma a Telenor Online-on/mydjuice-on a belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával történő fizetésnél.

Az adatok továbbításának célja a fizetés biztonságának garantálása és szabályos lebonyolításának ellenőrzése.

A Szolgáltató a fenti adatokat a II. fejezet 3) pontjában írt ideig kezeli.

Az OTP Bank Nyrt. a fenti adatokat a hatályos jogszabályokban és saját szabályzataiban meghatározott célra és ideig kezeli.

A Telenor Online-on/mydjuice-on keresztül OTP Cafeteria kártyával történő számlafizetés során a felhasználó – a szolgáltatás sajátosságaira tekintettel – hozzájárul ahhoz, hogy a fizetés biztonságának garantálása érdekében a Szolgáltató az előfizetői adatokon felül az alábbi adatokat rögzítse, és szükség esetén átadja az OTP Pénztárszolgáltató Zrt. részére:

- felhasználói név (nem kerül átadásra);
- felhasználó e-mail címe;
- felhasználó IP címe,
- a Telenor Online-on/mydjuice-on keresztül történő OTP Cafeteria kártya e-utalványával történt fizetéssel érintett Előfizető hívószáma.

Az adatok továbbításának célja a fizetés biztonságának garantálása és szabályos lebonyolításának ellenőrzése.

A Szolgáltató a fenti adatokat a II. fejezet 3) pontjában írt ideig kezeli.

Az OTP Pénztárszolgáltató Zrt. a fenti adatokat a hatályos jogszabályokban és saját szabályzataiban meghatározott célra és ideig kezeli.

A djuice card szolgáltatás igénybevétele érdekében a sikeres regisztrációhoz az alábbi adatok megadása szükséges:

- a kártyán megjelenő név,
  - a Kártyatulajdonos neve,
  - e-mail cím\*
  - születési idő,
  - mely telenoros termékek iránt érdeklődik\*,
  - mobilszolgáltatásra szánt összeg\*,
  - legmagasabb iskolai végzettség\*,
  - érdeklődési kör\*.
- \* opcionális

A Szolgáltató a fentiekben meghatározott adatokat az Érintett hozzájárulása alapján kezeli.

Az adatkezelés célja:

- kedvezmények, szolgáltatások nyújtása;
- tájékoztatás a szolgáltatás keretében szervezendő eseményekről, akciókról.

A Szolgáltató a fent meghatározott adatokat a regisztráció érvényességének ideje alatt kezeli.

A Szolgáltatónak a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó adatkezelési tevékenysége Magyarország adatvédelmi biztosa által vezetett Adatvédelmi Nyilvántartásban az alábbi számon került lajstromozásra: 01400-0005

A djuice card szolgáltatás indulásának pontos időpontjáról az Előfizetők a Szolgáltató internetes oldaláról tájékozódhatnak.

## II. A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

- Az Eht. 88. § (7) bekezdése szerint a távközlő hálózati szerződésekből eredő igények két év alatt évülnek el. Ennek megfelelően a Szolgáltató rendszerében keletkező előfizetői hívásadatok – a szolgáltatásról kiállított számlán szereplő adatok kivételével, melyekre a II. fejezet 3. pontja az irányadó – a keletkezésüktől számított két évig, díjszámítással kapcsolatos jogvita esetén a jogvita lezárásáig tárolódnak.
- Az Eht. 157. § (3) bekezdése értelmében a Szolgáltató az I. fejezet 1. pontjának b) alpontjában, 2. pontjának b) alpontjában, 4. pontjában és 7. pontjában meghatározott adatokat a keletkezésüktől az Előfizetői Szerződésből – az adattal összefüggésben – eredő igényeknek az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig tárolja.
- A szolgáltatással kapcsolatos számviteli bizonylatok (számlák), melyeken az Előfizető neve, címe, hívószáma, valamint az elszámolási időszakban elszámolható összegsége szerepel, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. §-a értelmében az adatok keletkezésétől számított nyolc évig tárolandók.
- A bejelentésről készített hangfelvétel és az egyéb, ezzel kapcsolatban felvett adatok az Eht. 141. § (1) bekezdése alapján az Eszr. 10. § (1) bekezdésében foglaltaknak

megfelelően a hangfelvétel keletkezésétől, illetve az adatok felvételétől számított két évig tárolandók.

- Az Eht. 159/A. § (3) bekezdése szerint a Szolgáltató
  - az I. fejezet 5. a)–b) pont szerinti adatokat az Előfizetői Szerződés megszűnését követő egy évig;
  - az I. fejezet 5. c)–i) pont szerinti adatokat a keletkezésüket követő egy évig;
  - az I. fejezet 5. j) pont szerinti adatokat a keletkezésüket követő fél évig tárolja.
- Az Fvtv. 17/A. § (4) bekezdése alapján kezelt adatok a panasz bejelentésétől számított három évig tárolandók.
- A biztonsági kamerával készített képfelvételeket a Szolgáltató a megfigyelés céljának megvalósulásához feltétlenül szükséges ideig, de legfeljebb harminc napig őrzi meg.
- Az I. fejezet 9. pontjában írt adatokat az ott megjelölt időtartamig tárolja.

## III. A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK MÓDJJA:

- A Szolgáltató által kezelt adatok tárolásának módja az alábbiak szerint történik: a Szolgáltató az I. pontban meghatározott adatokat keletkezésük módjának megfelelően a következő módszerekkel tárolja:
  - azokat az adatokat, amelyeket írásbeli nyilatkozat, illetve írásbeli szerződés alapján kezel, az adatkezelés II. pontban meghatározott időtartama alatt az eredeti írásbeli formában, illetve az eredeti dokumentumról készített, elektronikus másolat formájában tárolja;
  - azokat az adatokat, amelyek a nem írásban megtett nyilatkozatok alapján, illetve a szolgáltatás igénybevétele során keletkeztek, elektronikus formában tárolja.

## IV. A SZEMÉLYES ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK ESETEI:

- Az Eht. 157. § (8) bekezdése értelmében az I. fejezet 3. a), c), e) és g) pontjában felsorolt, a szolgáltatással kapcsolatos adatok átadhatóak a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárásához.

Az Eht. 157. § (9) bekezdése értelmében az I. fejezet 4. pontjában felsorolt, a szolgáltatással kapcsolatos adatok átadhatók:

- azoknak, akik a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetve az ügyfél-tájékoztatást végzik az elektronikus hírközlési cég megbízásából;
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére törvényileg jogosult szervek részére;
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
- az Eht. 157. § (10) bekezdése értelmében az I. fejezet 4. pontjában felsorolt, a szolgáltatással kapcsolatos adatokat a Szolgáltató köteles átadni külön törvény szerint jogosult nyomozhatóság, ügyészség, bíróság, valamint a nemzetbiztonsági szolgálat részére törvényben meghatározott feladatok ellátásának biztosítása céljából.

Az Eht. 159/A. § (1) bekezdése értelmében az I. fejezet 5. pontjában felsorolt adatokat a Szolgáltató megőrzi a külön törvény szerint jogosult nyomozhatóság, ügyészség, bíróság, valamint a nemzetbiztonsági szolgálat részére törvényben meghatározott feladatok ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében.

A fent leírt módon átadott adatokkal kapcsolatban az adatot átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató az Előfizetőket – egyértelműen és részletesen (közlemény útján) – tájékoztatja az adataik kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosultak személyéről, az adatkezelés időtartamáról, valamint arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat.

## 2) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók által működtetett közös adatállomány

- a) Az Eht. 158. §-a értelmében a Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve – a törvény 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén – a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Előfizető nevét, az azonosításához szükséges – az I. fejezet 1. a) pontban felsorolt – adatokat, valamint az adatátadásnak az említett bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési Szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.
- b) Az Előfizető adatai abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek közös adatállományba, ha
- számlatartozás miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételei lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
  - számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
  - az igénylő, illetve az Előfizető károkozás céljából a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (különösen ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

A Szolgáltató az Előfizetőt ajánlott levélben, postai úton haladéktalanul tájékoztatja az adatátadás tényéről.

- c) Az adatállományból adatot igényelhet:
- az elektronikus hírközlési Szolgáltató kizárólag az a) pontban meghatározott célokra;
  - a III. fejezet 1. pontjában meghatározott szerv, illetve hatóság;
  - bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

A Szolgáltató a közös adatállományban tárolt adatok esetében is biztosítja – adatfeldolgozó útján – az adatok biztonságos és célhoz kötött kezelését. A közös adatállományban a Szolgáltató az igény elévüléséig jogosult az adatokat tárolni.

A Szolgáltató törli az adatot a közös adatállományból, amint az adatállományba történő átadás feltételei megszűntek. A törlésről értesíti az Előfizetőt.

A Szolgáltató az I. fejezet 1. a) pontjában felsorolt adatokat a 2. b) pontban szereplő esetekben adja át azon elektronikus hírközlési szolgáltatók számára, amelyek az Eht. 158. §-ában meghatározott engedély alapján Magyarországon koncessziós szerződéssel közcélú mobil rádiótelefon-szolgáltatást nyújtanak. Az adatok átadása az adatfeldolgozó által üzemeltetett közös adatállomány révén történik.

A közös adatállományban tárolt adatok felhasználásának segítségével a közcélú rádiótelefon-szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatók saját hatáskörükben az alábbi döntéseket hozhatják:

- Előfizetői Szerződést kötnek az Előfizetővel;
- Előfizetői Szerződést kötnek az Előfizetővel egy, a saját hatáskörükben meghatározott biztosíték bekérése mellett;
- megtagadják az Előfizetői Szerződés megkötését.

Az Előfizető a közcélú rádiótelefon-szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatók saját hatáskörükben meghozott döntése ellen jogorvoslattal fordulhat az

adott szolgáltatóhoz, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, a Hírközlési és Média Biztoshoz, valamint az illetékes bírósághoz.

A Szolgáltató az Eht. 158. §-a szerinti közös adatállományt üzemeltető adatfeldolgozójáról részletes tájékoztatást az Előfizetői Szerződésben ad.

Az közös adatállományt a Sysman Informatikai Zártkörűen Működő Részvénytársaság (1031 Budapest [Graphisoft park], Záhony u. 7., adószám: 12948901-2-41, cégjegyzékszám: 01-10-044874) üzemelteti az Avtv. 2. § 16. pontjának és a 4/A §-ában foglaltaknak megfelelően.

A Szolgáltatónak a közös adatállomány üzemeltetéséhez kapcsolódó adatkezelési tevékenysége Magyarország adatvédelmi biztosa által vezetett Adatvédelmi Nyilvántartásban az alábbi számon került lajstromozásra: 01400-0001.

## V. AZONOSÍTÓKIJELZÉS:

A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 9. § (1) bekezdése értelmében a mobil rádiótelefon-szolgáltatások beszéd-célú alkalmazásakor ingyenesen biztosítja:

- a) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa hívószámának kijelzését a hívott készülékén;<sup>1</sup>
- b) a hívó Előfizetőnek, hogy előfizetői hozzáférési pontonként letilthassa azonosítója kijelzését a hívott készülékén;<sup>3</sup>
- c) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként – a b) pontban meghatározott letiltás ellenére – lehetővé tegye hívószámának kijelzését a hívott készülékén;
- d) a hívott Előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjen meg.

A fenti lehetőségek kihasználásának módjáról az ÁSZF (10. Adatkezelés, adatvédelem) részletes leírást tartalmaz.

Az a) és b) pontban meghatározott letiltás nem alkalmazható a 24/1997. (III. 26.) BM rendelet szerinti, az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, a segélyhívó szolgálatok (a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat) hívószámaira, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra, valamint a segélyszolgálati állomásokra irányuló hívásokat. A segélyhívások megválaszolására céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzáférései hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésre bocsátani a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat. A Szolgáltató az a)-d) pontokban foglalt lehetőségeket a saját hálózatán belül nemzetközi hívások esetén is biztosítja.

## VI. A SZÁMLÁS HÍVÁSRÉSZLETEZÉS ÉS KÁRTYÁS, ÚJ GENERÁCIÓS KÁRTYÁS KIMUTATÁS ADATTARTALMA

V.1. A Szolgáltató a 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet értelmében az alábbiak szerint jár el az ÁSZF 11.2 és 11.3. pontjának (a részletes számla igénylésére vonatkozó bekezdésben) megfelelően az Előfizető rendelkezésére bocsátott, a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó hívásrészletezés adattartalmának meghatározásakor.

<sup>1</sup> Felhívjuk az Előfizetők figyelmét, hogy a Hírközlési Hatóság által üzemeltetett „visszahívás”, a „válaszadás az üzenetre”, az „üzenet továbbadása” és az „üzenet küldése” funkciók igénybevétele esetén a hívószámok letiltását a Szolgáltató műszaki korlátok miatt nem tudja biztosítani. Az említett esetekben az Előfizető a Hírközlési Hatóság által üzemeltetett „visszahívás” funkcióval tudja megkerülni a hívószámának továbbítását.

A hívásrészletezés – az alább felsorolt kivételektől eltekintve – nem tartalmazza a hívott fél hívószámának minden számjegyét, és a hívó fél helymeghatározására alkalmas olyan pontosságú adatot, amelyre a díj kiszámításához nincsen szükség.

Amennyiben az Előfizető olyan hívásrészletezést igényel, amely a hívott számok valamennyi számjegyét tartalmazza, azzal a mobilrádiótelefon-szolgáltatást igénybe vevő más természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, amelyek megismerésére csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók a tájékoztatásukat követően hozzájárultak. Ezen hozzájárulás meglétét vagy tartalmát a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

A fentiekről a Szolgáltató az Előfizetőt a szolgáltatás megrendelések tájékoztatja, és az Előfizető tájékoztatást követően tett kifejezett nyilatkozata alapján bocsátja rendelkezésre a számlás hívásrészletezést.<sup>2</sup> A hívásrészletezés szolgáltatás megrendelése, valamint a nyilatkozat megtétele telefonon, a telefonos ügyfélszolgálati vonal felhívásával, valamint személyesen a Szolgáltató bemutatótermeiben történhet meg. Amennyiben az Előfizető nem nyilatkozik a fentieknek megfelelően, a Szolgáltató a nem teljes hívásrészletezést bocsátja a rendelkezésére, és részletesebb – a hívószámok valamennyi számjegyét tartalmazó – hívásrészletezés igénylésére utólag sincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére sem jeleníti meg a hívásrészletezésen azon hívószámokat, amelyeket a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság az Előfizető kérésének kézhezvételét megelőzően legalább 5 nappal „nem azonosítható hívószámként” tett közzé. A nem azonosítható hívószámokon többnyire névtelen hívók részére nyújtanak olyan szolgáltatást, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, ilyenek különösen az egyházi, lelki, illetve a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak vagy a névtelen tanúvonalak. Ezeket a számokon értesítik a segélykérő szolgálatokat is.

A hatóság a nem azonosítható hívószámokról elektronikus nyilvántartást vezet.

V.2. A Kártyás és Új Generációs Kártyás Előfizetőinek rendelkezésére bocsátott forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatás (Kimutatás) nem tartalmazza a hívott fél hívószámának minden számjegyét, és a hívó fél helymeghatározására alkalmas olyan pontosságú adatot, amelyre a díj kiszámításához nincsen szükség.

## VII. TÁJÉKOZTATÓ A SZOLGÁLTATÁSSAL TOVÁBBÍTOTT KÜLDEMÉNYEK ÉS SZEMÉLYES ADATOK BIZTONSÁGÁRÓL

### 1) A SZOLGÁLTATÓ ÉS A GSM-TECHNOLÓGIA ÁLTAL NYÚJTOTT BIZTONSÁG

A Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- az arra feljogosítottak számára hozzáférhető,
- hitelessége és hitelesítése biztosított,
- változatlansága igazolható,
- a jogosulatlanul hozzáférés ellen védett legyen.

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

A jelenlegi körülmények között a GSM-technológiával lebonyolított adat- és beszédátvitel lehallgatása magánszemély harmadik fél számára gyakorlatilag nem megoldható. Ezt a Szolgáltató megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel biztosítja.

<sup>2</sup> Az Elektronikus hívásrészletezés, valamint az Elektronikus hívásrészletezés letöltése szolgáltatások keretében a hívott számok valamennyi számjegyét tartalmazó hívásrészletezés nem igényelhető

Az SMS-forgalom a hálózaton titkosított formában kerül továbbításra – kivéve az ún. Cell Broadcast SMS-eket, amelyek általában valamilyen hírszolgáltatást valósítanak meg –, azonban az SMS-ek szövege titkosítatlan formában is megjelenik a szolgáltató SMS-központjában, amely az SMS-eket küldő féltől a címzetthez továbbítja. (Ez alól kivétel az alább ismertetett WTLS-protokoll használata.) Az SMS a továbbításáig, illetve amennyiben a címzett nem elérhető, az érvényességi idejének lejártáig várakozási sorba kerül. (Bővebb technikai információ: <http://www.etsi.org> [GSM-szabványok].) Végponttól végpontig terjedő biztonságos kapcsolat megvalósítására (pl. m-commerce, banki műveletek) ajánlott az ún. WTLS- (Wireless Transport Layer Security) protokoll/szolgáltatás használata. Ez titkosított adatkapcsolat létrehozását teszi lehetővé a kiszolgáló (szerver) és a felhasználó (kliens) között. (Bővebb technikai információ: <http://www.wapforum.org>.)

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

### 2) KÜLSŐ CÉGEK ÁLTAL NYÚJTOTT BIZTONSÁG

Speciális készülékek segítségével lehetőség van végponttól végpontig terjedő biztonságos, titkosított hangátviteli és adatkapcsolat kialakítására, mellyel szinte mindenfajta lehallgatási kísérlet megelőzhető. Ilyen készülékeket többek között a svéd SECTRA cég gyárt. A SECTRA-gyártmányú és a Telenor Magyarország Zrt. által is tesztelt GSM-készülék megfelel a szabványoknak, és lehetőséget nyújt magas szintű titkosítás használatára 128 bites titkosító kulcsokkal. (Bővebb technikai információ: <http://www.sectra.se>.)

A fent említett módszerek, készülékek költségeire vonatkozó információk a megjelölt internetes oldalakon találhatóak.

## VIII. ADATVÉDELMI FELELŐS:

A Szolgáltató belső adatvédelmi felelősének beosztása és elérhetősége:

dr. Vaskeba Erik  
osztályvezető, Információkezelési Osztály  
Telefonszám: +36 20 930 4000  
Faxszám: +36 1 4646 700  
E-mail: [adatvedelem@telenor.hu](mailto:adatvedelem@telenor.hu)

## 4. MELLÉKLET

## A TELENOR MAGYARORSZÁG ZRT. ÁLTAL A KÖZCÉLÚ MOBIL RÁDIÓTELEFON-SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁRA VÁLLALT SZOLGÁLTATÁS-MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK

## A SZOLGÁLTATÓ VÁLLALÁSA A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE NÉZVE

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

**Beszédkapcsolat-tartásidő pontossága:** A Szolgáltató vállalja, hogy a díjképzés alapján szolgáló (a kapcsolat létrejötte és bontása közötti) idő maximum  $\pm$  két másodperccel tér el a beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejétől.

## AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY SORÁN ELŐFORDULÓ EGYÉB HIBÁK ELHÁRÍTÁSA

A hiba típusa	A hiba meghatározása	A hiba elhárítása
Mobilelőfonkészülék-hiba.	Olyan elégtelenség vagy eltérés, amely a rendeltetésszerűen használt készülék működésképtelenségét eredményezi, vagy csökkenti a készülék kívánt célra történő felhasználhatóságát.	Az Előfizető a hatályos jogszabályok szerint megjavíttatja a készüléket.
SIM-kártya hiba.	Olyan, a használat által a mobilkészülékkel tapasztalható és annak rendeltetésszerű használatát lehetetlenné tevő hiba, mely a SIM meghibásodásából ered. SIM hibáról vagy annak meghibásodásáról beszélünk akkor is, ha a SIM-en látható sérülés, törés, repedés van, melytől annak mobilkészülékkel történő rendeltetésszerű használata már nem lehetséges.	A Szolgáltató az Előfizető intézkedése nyomán 72 órán belül működő SIM-kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére.

A Szolgáltató további, a szolgáltatása kapcsán a hatályos jogszabályok alapján vállalt egyedi szolgáltatás minőségi követelményekhez tartozó célértékeket jelen melléklet „Értelmező kiegészítések a minőségi mutatókhoz” c. része tartalmazza.

## ÉRTELMEZŐ KIEGÉSZÍTÉSEK A MINŐSÉGI MUTATÓKHOZ

## HANGALAPÚ SZOLGÁLTATÁS ESETÉN

## 1. BESZÉDMINŐSÉG

## A minőségi mutató meghatározása:

A Szolgáltató hálózatán belül bonyolított, PESQ/MOS beszédmodell alapján, objektív, egybefüggő mérési sorozattal ellenőrzött hanghívás tekintetében meghatározott, százalékban kifejezett célérték.

A beszédmodell alapját képező, hangminőséget leíró skála az alábbi értékeket veheti fel:

1,6 alatti érték rossz hangminőség

1,6 – 2,3 között gyenge hangminőség

2,3 – 3,2 között elfogadható hangminőség

3,2 – 3,7 között jó hangminőség

3,7 felett kiváló hangminőség

A Szolgáltató által vállalt célérték: 2,3-nál magasabb skálaérték az esetek 95%-ában.

## 2. MOBIL INTERNET TEKINTETÉBEN MEGHATÁROZOTT KÍNÁLT SÁVSZÉLESSÉG, VALAMINT AZ AHHOZ TARTOZÓ GARANTÁLT LE- ÉS FELTÖLTÉSI SEBESSÉG

## A minőségi mutató meghatározása:

**Kínált sávszélesség:** a Szolgáltató által az internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa, a besugárzási (lefedettségi) terület bármely kültéri pontján, bármely időpontban, Mbit/s-ban megadva.

**Garantált sebesség:** az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt a Szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban a besugárzási (lefedettségi) terület bármely kültéri pontján, bármely időpontban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség, Mbit/s-ban megadva.

A Szolgáltató által kínált sávszélesség 2G, 3G, HSPA illetve 4G/LTE technológia esetén: 0 Mbit/s.

A Szolgáltató által garantált le- és feltöltési sebesség 2G, 3G, HSPA, illetve 4G/LTE technológia esetén: 0 Mbit/s.